



Autónoma
Universidad Autónoma del Perú

FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS
ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA

TESIS

ESTRÉS LABORAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS TRABAJADORES DE
UNA EMPRESA DE SEGURIDAD DE LIMA

PARA OPTAR POR EL TÍTULO DE
LICENCIADO EN PSICOLOGÍA

AUTOR

BRUNO HIDALGO EGOICHEAGA
ORCID: 0000-0003-4337-1015

ASESOR

MAG. MAX HAMILTON CHAUCA CALVO
ORCID: 0000-0003-0909-5424

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL

LIMA, PERÚ, DICIEMBRE DE 2021



CC BY-NC-SA

<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>

Esta licencia permite a otros entremezclar, ajustar y construir a partir de su obra con fines no comerciales, siempre y cuando le reconozcan la autoría y sus nuevas creaciones estén bajo una licencia con los mismos términos.

Referencia bibliográfica

Hidalgo Egocheaga, B. (2021). *Estrés laboral y satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa de seguridad de Lima* [Tesis de pregrado, Universidad Autónoma del Perú]. Repositorio de la Universidad Autónoma del Perú.

HOJA DE METADATOS

Datos de autor	
Nombres y apellidos	Bruno Hidalgo Egocheaga
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	72604388
URL de ORCID	https://orcid.org/0000-0003-4337-1015
Datos del asesor	
Nombres y apellidos	Max Hamilton Chauca Calvo
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	08035455
URL de ORCID	https://orcid.org/0000-0003-0909-5424
Datos del jurado	
Presidente del jurado	
Nombres y apellidos	Víctor Hugo Villanueva Acosta
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	15594119
Secretario del jurado	
Nombres y apellidos	Diego Ismael Valencia Pecho
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	46196305
Vocal del jurado	
Nombres y apellidos	Silvana Graciela Varela Guevara
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	47283514
Datos de investigación	
Título de la investigación	Estrés laboral y satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa de seguridad de Lima
Línea de investigación institucional	Persona, Sociedad, Empresa y Estado.
Línea de investigación del Programa	Comportamiento Organizacional
URL de disciplinas OCDE	https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.01.00

FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS
ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

En la ciudad de Lima, el jurado de Sustentación de Tesis conformado por los psicólogos colegiados: Dr. Víctor Hugo Villanueva Acosta, quien lo preside, Mg. Diego Ismael Valencia Pecho y Mg. Silvana Graciela Varela Guevara, reunidos en acto público para dictaminar la tesis titulada:

**ESTRÉS LABORAL Y SATISFACCION LABORAL EN LOS TRABAJADORES DE
UNA EMPRESA DE SEGURIDAD DE LIMA**

Presentada por el Bachiller:

BRUNO HIDALGO EGOICHEAGA

Para obtener el **Título Profesional de Licenciado en Psicología**; luego de escuchar la sustentación de la misma y resueltas las preguntas del jurado, acuerdan:

APROBADA POR MAYORIA

En fe de lo cual firman los miembros del jurado, a los veinte días del mes de diciembre de 2021.



Dr. Víctor Hugo Villanueva Acosta
C. Ps. P. 4254
Presidente



Mg. Diego Ismael Valencia Pecho
C. Ps. P. 24039
Secretario



Mg. Silvana Graciela Varela Guevara
C. Ps. P. 24029
Vocal

ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD

Yo **Mag. Max Hamilton Chauca Calvo**, docente de la Facultad de Ciencias Humanas y Escuela Profesional de Psicología de la Universidad Autónoma del Perú, en mi condición de asesor de la tesis titulada: "ESTRÉS LABORAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS TRABAJADORES DE UNA EMPRESA DE SEGURIDAD DE LIMA" del egresado BRUNO HIDALGO EGOICHEAGA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 23% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin que se adjunta.

El suscrito analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad Autónoma del Perú.

Lima, 10 de diciembre del 2021



Mag. Max Hamilton Chauca Calvo

D. N. I.: 08035455

DEDICATORIA

La tesis que aquí se presenta se lo dedico a mis padres por haber forjado en mí, valores y por permitirme formarme académicamente para ejercer tan valiosa profesión como lo es la psicología. No alcanzaría una vida para retribuir todo el sacrificio realizado.

AGRADECIMIENTOS

Expreso mi más sincero agradecimiento a todos aquellos que hicieron posible la realización este trabajo. En primer lugar, a los gerentes de la empresa y coordinadores del área quienes me dieron las facilidades para la evaluación a los trabajadores de la organización. En segundo lugar, agradezco a mi Asesor de Tesis, quien con gran sentido de responsabilidad y vocación docente ha guiado cada etapa de este proceso, gracias por su compromiso, paciencia y sus enseñanzas.

ÍNDICE

DEDICATORIA	2
AGRADECIMIENTOS	3
RESUMEN	8
ABSTRACT	9
RESUMO	10
INTRODUCCIÓN	11
CAPÍTULO I: PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	
1.1. Realidad problemática.....	15
1.2. Justificación e importancia de la investigación	17
1.3. Objetivos de la investigación: general y específicos	18
1.4. Limitaciones de la investigación	19
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	
2.1. Antecedentes de estudios	20
2.2. Desarrollo de la temática correspondiente al tema investigado	24
2.3. Definición conceptual de la terminología empleada	38
CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO	
3.1. Tipo y diseño de investigación	40
3.2. Población y muestra.....	41
3.3. Hipótesis	43
3.4. Variables – Operacionalización.....	44
3.5. Métodos y técnicas de investigación	47
3.6. Procesamiento de los datos	54
CAPÍTULO IV: ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS	
4.1. Resultados descriptivos de las dimensiones con la variable.....	59
4.2. Contrastación de hipótesis	62
CAPÍTULO V: DISCUSIONES, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	
5.1. Discusiones.....	70
5.2. Conclusiones.....	72
5.3. Recomendaciones.....	73
REFERENCIAS	
ANEXOS	

LISTA DE TABLAS

Tabla 1	Distribución de la muestra según sexo
Tabla 2	Matriz de operacionalización de variable independiente: Estrés Laboral
Tabla 3	Matriz de operacionalización de variable dependiente: Satisfacción Laboral
Tabla 4	Áreas que mide de la Escala de Estrés Laboral de la OIT-OMS
Tabla 5	Categorías diagnosticas de la Escala de Estrés Laboral de la OIT-OMS
Tabla 6	Áreas que mide de la Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC
Tabla 7	Agrupación de Ítems de la Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC según sentido y calificación
Tabla 8	Categorías diagnosticas de la Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC
Tabla 9	Magnitud e interpretación de la correlación Spearman
Tabla 10	Características generales de los trabajadores de una empresa de seguridad de Lima
Tabla 11	Niveles de Estrés Laboral en los trabajadores de una empresa de seguridad de Lima
Tabla 12	Pruebas de normalidad de la variable independiente: Estrés Laboral
Tabla 13	Niveles de Satisfacción Laboral de los trabajadores de una empresa de seguridad de Lima
Tabla 14	Pruebas de normalidad de la variable dependiente: Satisfacción Laboral
Tabla 15	Relación entre el estrés laboral y satisfacción laboral en trabajadores de una empresa de seguridad de Lima
Tabla 16	Relación entre estrés laboral y la dimensión significación de la tarea de la satisfacción laboral
Tabla 17	Relación entre estrés laboral y la dimensión condiciones de trabajo de la satisfacción laboral
Tabla 18	Relación entre estrés laboral y la dimensión reconocimiento personal y/o social de la satisfacción laboral

Tabla 19 Relación entre estrés laboral y la dimensión beneficios económicos de la satisfacción laboral

LISTA DE FIGURAS

- Figura 1 Componente extrínseco e intrínseco del modelo Desequilibrio Esfuerzo-Recompensa
- Figura 2 El efecto de los factores higiénicos y los motivacionales en la insatisfacción y satisfacción en el trabajo
- Figura 3 Secuencia de correlación
- Figura 4 Fórmula para obtener la cantidad de muestra
- Figura 5 Fórmula para el cálculo V de Aiken del instrumento Escala de Estrés Laboral de la OIT-OMS
- Figura 6 Fórmula para el cálculo del Alfa de Cronbach del instrumento Escala de Estrés Laboral de la OIT-OMS
- Figura 7 Fórmula para el cálculo V de Aiken del instrumento Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC
- Figura 8 Fórmula para el cálculo del Alfa de Cronbach del instrumento Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC
- Figura 9 Fórmula de correlación de Spearman

ESTRÉS LABORAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS TRABAJADORES DE UNA EMPRESA DE SEGURIDAD DE LIMA

BRUNO HIDALGO EGOICHEAGA

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL PERÚ

RESUMEN

El presente estudio al cual se ha denominado: Estrés Laboral y Satisfacción Laboral en trabajadores de una empresa de seguridad de Lima. Tuvo como objetivo medir la asociación de dichas variables, es de tipo descriptivo, correlacional, de corte transversal. La muestra fue conformada por 150 agentes de seguridad. Los test empleados en la medición de las variables fueron dos: la Escala de Estrés de la Organización Internacional del Trabajo y la Organización Mundial de Salud (OIT-OMS) y la Escala de Satisfacción Laboral de Sonia Palma Carrillo SL-SPC. En el programa SPSS 26 se realizó el análisis estadístico descriptivo y la correlación de Spearman, con un nivel de significancia del 5%. La edad media de los trabajadores fue de 28.2 ± 9 años, la mayoría fueron varones, siendo el 68.7%, mientras que las mujeres conformaron el 31.3% del total. Los resultados de esta investigación encontraron relación significativa inversa entre el estrés laboral y la satisfacción laboral ($p < .001$, $Rho = .799$). Esto pone en evidencia que, a mayor estrés laboral, menor presencia de satisfacción laboral en los trabajadores.

Palabras clave: estrés laboral, satisfacción laboral, agentes de seguridad.

WORK STRESS AND JOB SATISFACTION IN WORKERS OF A SECURITY COMPANY IN LIMA

BRUNO HIDALGO EGOICHEAGA

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL PERÚ

ABSTRACT

The present study which has been called: Occupational Stress and Job Satisfaction in workers of a security company in Lima. Its objective was to measure the association of these variables, it is descriptive, correlational, and cross-sectional. The sample was made up of 150 security agents. The instruments used to measure the variables were the Stress Scale of the International Labor Organization and the World Health Organization (ILO-WHO) and the Sonia Palma Carrillo SL-SPC Job Satisfaction Scale (2005). Descriptive statistical analysis and Spearman's correlation were performed in the SPSS 26 program, with a significance level of 5%. The average age of the workers was 28.2 ± 9 years, the majority were men, being 68.7%, while women made up 31.3% of the total. The results of this research found a significant inverse relationship between job stress and job satisfaction ($p < .001$, $Rho = .451$). This shows that the higher work stress, the lower the presence of job satisfaction in workers.

Keywords: job stress, job satisfaction, security agents

ESTRESSE NO TRABALHO E SATISFAÇÃO NO TRABALHO EM TRABALHADORES DE UMA EMPRESA DE SEGURANÇA DE LIMA

BRUNO HIDALGO EGOICHEAGA

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL PERÚ

RESUMO

O presente estudo foi denominado: Estresse Ocupacional e Satisfação no Trabalho em trabalhadores de uma empresa de segurança de Lima. Seu objetivo foi medir a associação dessas variáveis, é descritivo, correlacional e transversal. A amostra foi composta por 150 agentes de segurança. Os instrumentos utilizados para mensurar as variáveis foram a Escala de Estresse da Organização Internacional do Trabalho e Organização Mundial da Saúde (OIT-OMS) e a Escala de Satisfação no Trabalho Sonia Palma Carrillo SL-SPC (2005). A análise estatística descritiva e a correlação de Spearman foram realizadas no programa SPSS 26, com nível de significância de 5%. A idade média dos trabalhadores era de $28,2 \pm 9$ anos, a maioria era do sexo masculino, sendo 68,7%, enquanto as mulheres representavam 31,3% do total. Os resultados desta pesquisa encontraram uma relação inversa significativa entre estresse no trabalho e satisfação no trabalho ($p < .001$, $Rho = .451$). Isso mostra que quanto maior o estresse no trabalho, menor a presença de satisfação no trabalho nos trabalhadores.

Palavras-chave: estresse no trabalho, satisfação no trabalho, agentes de segurança

INTRODUCCIÓN

Actualmente dentro de las empresas existen una gran cantidad de conceptos ligados a la actividad laboral susceptibles de ser estudiados que generalmente son las que reciben la mayor atención de las organizaciones como lo son los indicadores de gestión. Estos conceptos son medidos a través de índices y porcentajes, y están más orientados a aspectos de la funcionalidad y eficiencia de la organización, como podrían ser: el absentismo, tiempos de contratación, rotación, entre otros. Sin embargo, existen otros aspectos menos investigados por las organizaciones y sus directivas o autoridades como son aquellos que tienen impacto directamente tanto sobre el propio colaborador, así como en la organización, como, por ejemplo, el estrés o la satisfacción en el trabajo.

La necesidad de las organizaciones de ser cada vez más competentes y eficientes, para adaptarse a un mundo cada vez más exigente y globalizado, involucra al capital humano inmerso en ella, el cual, producto de esta dinámica reciben estas nuevas exigencias y se espera de ellos cada vez mejores resultados. Además, se observa como los entornos laborales en algunos casos son más cambiantes y dinámicos y por tanto demandantes. Esto genera que el trabajo se vuelva no solo un entorno de competitividad y crecimiento profesional, sino también una fuente de demandas que en ocasiones pueden sobrepasar la capacidad de un colaborador para gestionarlas, generando así tensión psicológica y estrés.

Particularmente, se observa en los entornos laborales que el estrés ligado al trabajo es cada vez más mencionado, pero no siempre estudiado o atendido. Es así como el estrés laboral desencadena un conjunto de consecuencias negativas en el trabajador empezando por su bienestar psicológico y por consecuencia, en el clima relacionado al ámbito del trabajo, en el rendimiento general de los empleados, así

como en la disminución de productividad y por ende en los resultados de las organizaciones (Cirera et al., 2012). Estas variables son necesarias de identificar y deben ser objeto de atención dentro de las empresas pues lleva consigo un elevado costo social, económico y personal pues el impacto no recae solo en el ámbito profesional, ya que en muchas ocasiones impacta en la vida personal de los colaboradores.

De acuerdo con lo anteriormente mencionado se puede advertir como el estrés puede significar una amenaza para los resultados que la organización espera obtener por medio de sus colaboradores, ya que al estar afectados negativamente por altas demandas laborales y que estos no sean capaces de responder adecuadamente a las mismas, llegaría probablemente a impactar al mismo tiempo en su motivación para el trabajo, en su rendimiento y al mismo tiempo en las actitudes y percepciones que se genera frente al trabajo en sí mismo (OIT, 2016).

En el primer capítulo, se abordó la situación problemática, es decir, se realizó la descripción de la realidad problemática con la información estadística más relevante sobre las variables en el ámbito internacional y en el contexto nacional. De estos datos se desprendió la pregunta principal de este estudio, es decir, tanto la general como también las específicas y a su vez de estas derivan los objetivos de investigación tanto el general como los específicos. Así mismo, se expuso la justificación y limitaciones encontradas en el desarrollo del presente trabajo.

En el segundo capítulo, se mostró el marco teórico sobre el cual se sostiene el presente estudio, abordando en la primera parte, los antecedentes más importantes de las variables, tanto a nivel internacional como a nivel nacional. Se citaron los estudios más relevantes, pertinentes y cercanos al planteado en el presente trabajo. Además, se desarrolló el contenido relacionado a las bases científicas y teóricas, en

la cual se detalla la fundamentación teórica más resaltante con respecto a las variables de investigación y aquella que está más relacionada con los instrumentos de medición utilizados. Así mismo, se describieron los conceptos y definiciones de cada uno de los términos utilizados.

En el tercer capítulo, se describió el marco metodológico y se determina el tipo y diseño que seguirá el estudio. Adicionalmente, se realizó la descripción de la delimitación poblacional y muestra empleada para la recolección de los datos. Además, se plantearon las hipótesis tanto general como específicas y la definición operacional de las variables. Así mismo se realizó la descripción de la técnica, los instrumentos usados y los procedimientos en la recolección y análisis de la información encontrada en el estudio.

En el capítulo cuarto, se expuso el análisis de los hallazgos, donde se mostraron los resultados obtenidos de las características sociodemográficas, donde se detallan los valores en función a las frecuencias y porcentajes. Se mostraron los resultados de los análisis de pruebas de normalidad de ambas variables. Finalmente, se revisaron los resultados del análisis de correlación del Estrés laboral y la Satisfacción laboral y las dimensiones de esta última contrastando las hipótesis.

En el quinto y último capítulo, se presentó la discusión, en la cual se contrastaron a partir de los datos encontrados; los resultados de los antecedentes citados en el estudio. Se prosiguió detallando las principales conclusiones que resumen los hallazgos de la investigación. Finalmente, se desarrollaron las recomendaciones que se desprenden del trabajo, para los diferentes agentes involucrados, tanto de la empresa como para los futuros investigadores.

CAPÍTULO I
PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Realidad problemática

La Organización de las Naciones Unidas (ONU) identifica al estrés como la enfermedad del siglo, en ese sentido, el estrés ligado al trabajo toma relevancia, ya que es cada vez un problema más común y frecuente en los trabajadores y dentro de las organizaciones, para el año 2021, de acuerdo con la Organización Mundial de la Salud (OMS), el estrés será el principal y más relevante motivo de interferencia laboral y para el año 2022 estará incluido en la CIE-11 y reconocido como una enfermedad vinculada al trabajo (Martínez, 2020). Así mismo, es bien sabido que el estrés afecta no solo individualmente sino a nivel de la organización, y que, en países industrializados, las personas pueden estar más familiarizados con el estrés y sobre cómo gestionarlo que en países en desarrollo, no obstante; representa un peligro para la cualquier economía ya que, al afectar física y mentalmente el bienestar de los colaboradores, impacta directamente en su productividad (Chiang et al., 2018).

En el contexto internacional y particularmente en China, por ejemplo, se sabe que el porcentaje de trabajadores que sufre estrés alcanza un 73% y en USA cerca del 59% de colaboradores lo padece. A nivel del resto del continente norteamericano los datos estadísticos internacionales sobre el estrés laboral muestran que un 75% de las personas laboralmente activas en México; por ejemplo, padecen algún nivel de estrés, siendo considerado el primer país en el ranking mundial (Paredes et al., 2016).

A nivel de la región, un último estudio realizado en 6 países de Latinoamérica colocó a Venezuela como el país con mayor nivel de estrés con un 63%, seguido por Ecuador con un 54%, Panamá con un 49%, Honduras con un 34% y Perú con un 29% (Mejía et al., 2019).

En el contexto nacional, según la docente de Psicología de la Universidad Privada del Norte (UPN), Jacqueline Rojas manifiesta que, de acuerdo con estadísticas, cerca del total de la población peruana, un 60% adolece de estrés y un 70% de la población activa laboralmente en Perú padece de estrés relacionado al trabajo (Diario Gestión, 2017).

En líneas generales el estrés laboral genera consecuencias tanto en la salud de los trabajadores como en el funcionamiento de la empresa a mediano y largo plazo (Moreno y Báez, 2010). Además, se conoce que hasta el 60% de los días de trabajo perdidos son debidos al estrés (Organización Internacional del Trabajo [OIT], 2012).

Dentro de los datos más próximos a nuestro contexto, algunos reportes en Perú y Colombia ponen en evidencia que una de las consecuencias más frecuentes del estrés, es el síndrome de burnout, padecimiento que en diversas investigaciones ha sido presentado como la consecuencia niveles muy elevados de estrés laboral (Mejía et al., 2019). El estrés es desencadenante de dificultades en aspectos de la salud del trabajador, complicaciones en la relación a interacciones personales con los demás, niveles de desempeño en el trabajo deficientes, niveles elevados de ausencias, accidentes en el entorno laboral (Rivadeneira et al., 2013).

En esa línea de ideas, el estrés en el trabajo y la presión experimentada por los colaboradores en su ámbito laboral les impide tener una respuesta adaptada a las exigencias laborales que terminan por sobrepasar aquellas capacidades que tienen generando que los mismos se perciban más insatisfechos y negativos (Dodi et al., 2021). Ante dicho contexto surge la siguiente interrogante: ¿De qué manera se relaciona el estrés laboral con la satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa de seguridad de Lima?

1.2. Justificación e importancia de la investigación

Cuenta con pertinencia a nivel teórico, pues su desarrollo, dentro del cual está la toma o recogida y análisis de los datos, permite generar evidencia y obtener resultados sobre el nivel de relación de ambas variables, pretende aportar conocimiento del comportamiento del estrés y la satisfacción laboral en colaboradores operativos del rubro de seguridad y con ello ser una fuente de antecedente para futuros investigadores, tomando en consideración que los estudios son aún escasos a nivel de Latinoamérica en comparación con países desarrollados, sobre este fenómeno, especialmente sobre el estrés laboral.

En esa misma línea, cuenta con pertinencia a nivel práctico, pues a partir de la evidencia generada permite que estos datos puedan ser utilizados para sensibilizar sobre la importancia del estrés laboral en las organizaciones y con ello poder diseñar, desarrollar y ejecutar estrategias y programas para reducir los niveles de estrés de los trabajadores y con ello disminuir el impacto negativo tanto en el aspecto individual como los efectos negativos a nivel organizacional y en la misma línea como consecuencia, mejorar los índices de satisfacción laboral.

Finalmente, el presente estudio cuenta con pertinencia metodológica, pues se procedió a revisar las propiedades psicométricas de los instrumentos utilizados. En primer lugar, por medio de criterio de jueces expertos para evaluar la validez de contenido y en ese sentido el índice de confiabilidad por consistencia interna en la Escala de Estrés Laboral y en la Escala de Satisfacción Laboral. Todo ello tendrá utilidad para investigadores que hagan estudios sobre estrés ligado al trabajo y satisfacción ligado al trabajo a nivel nacional, en muestras de similares.

1.3. Objetivos de la investigación

1.3.1. Objetivo general

- Determinar la relación entre el estrés laboral y la satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa de seguridad de Lima.

1.3.2. Objetivos específicos

1. Determinar los niveles de estrés laboral.
2. Determinar los niveles de satisfacción laboral.
3. Precisar la relación entre el estrés laboral y la dimensión significación de la tarea de la satisfacción laboral.
4. Definir la relación entre el estrés laboral y la dimensión condiciones de trabajo de la satisfacción laboral.
5. Determinar la relación entre el estrés laboral y el factor reconocimiento personal y social de la satisfacción laboral.
6. Determinar la relación entre el estrés laboral y la dimensión beneficios económicos de la satisfacción laboral.

1.4. Limitaciones de la investigación

Esta investigación presenta con algunas limitaciones como, por ejemplo, que, al ser una muestra reducida, los resultados de esta solo podrán extrapolarse para la población en la que se desarrolló el estudio y sirven como referencia para poblaciones con características similares. Siendo así una fuente preliminar sobre el cual futuros estudios puedan relacionarse con esta.

CAPÍTULO II
MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de estudios

2.1.1. Internacionales

Seijas-Solano (2019) identificaron los grados de estrés laboral, identificar los riesgos psicosociales y medir el síndrome burnout en colaboradores de una universidad venezolana. El estudio fue empírico de diseño descriptivo de corte transversal. El instrumento utilizado fue la Adaptación para el Estado Español del Cuestionario Psicosocial de Copenhague, CoPsoQ (2010) CoP-soQ-istas21, de 38 preguntas. Las personas que conformaron la muestra fueron 75 trabajadores de ambos géneros. Los resultados pusieron en evidencia una correlación inversa entre el estrés relacionado al trabajo y la satisfacción en el trabajo. Los hallazgos más importantes encontrados en este estudio fueron que el estrés mostró una correlación significativa y directamente proporcional para la aparición del síndrome de burnout.

Chiang et al. (2018) hallaron la relación entre estrés en el trabajo, satisfacción ligada al ámbito laboral, y sus efectos en colaboradores de una entidad benéfica de una Provincia de Chile. El estudio fue empírico de enfoque cuantitativo, de diseño descriptivo correlacional y de corte transversal. La muestra de la investigación estuvo conformada por 184 trabajadores. Los cuestionarios psicológicos utilizados fueron el Job Content Questionnaire de Karasek & Theorell y la prueba de Satisfacción Laboral de Chiang. Los hallazgos evidenciaron que, a medida que aumenta percepción de las variables de Satisfacción en el trabajo y se incrementa el dominio respecto a las funciones en el trabajo, se logra reducir la magnitud de estrés.

Cladellas-Pros et al. (2018) analizaron los efectos en la satisfacción laboral, salud y estrés, en función la estabilidad contractual de los docentes de instituciones educativas superiores en Cataluña. El trabajo fue empírico de enfoque cuantitativo, cuasi-experimental, de diseño descriptivo correlacional y de corte longitudinal. Para

este estudio la muestra final estuvo formada por un total de 145 profesores universitarios, de los cuales 72 fueron hombres y 73 mujeres; comprendidos en edades entre los 27 y los 68 años. Se aplicó el cuestionario ISTAS21, versión media, en lengua castellana, del Cuestionario Psicosocial de Copenhague. Los resultados mostraron que los profesores con contratos de vigencia temporal evidencian una desfavorable salud mental y física, además de signos de estrés mayores y menos satisfacción relacionada al trabajo, a diferencia de los profesores contratados de forma estable y tiempo completo; o docentes de medio tiempo.

Párraga et al. (2018) evaluaron la prevalencia del burnout y su correlación con el estrés percibido y la satisfacción laboral en profesionales de una comunidad universitaria en España. El estudio fue empírico de diseño descriptivo observacional transversal. En el estudio se contó con la participación de 1658 profesionales de medicina y enfermería de seis Áreas Sanitarias de Castilla-La Mancha en España. Se aplicaron la Escala de Estrés Percibido PSS-14, el Maslach Burnout Inventory y el Cuestionario de Satisfacción Laboral Font-Roja. Los resultados dejaron en evidencia una prevalencia de burnout del 20 %, los profesionales con burnout tenían menor satisfacción laboral y mayor estrés percibido.

Guerra et al. (2017) identificaron la vinculación entre satisfacción laboral y estrés en personas que trabajan en una institución de educación superior en Ecuador. El estudio fue empírico de enfoque cuantitativo, de tipo descriptivo correlacional y transversal. En la investigación participaron 128 personas de las cuales 70 fueron hombres y 58 mujeres; comprendidos entre los 26 hasta los 62 años. Las pruebas usadas fueron: por un lado, el Cuestionario de Estrés Laboral de Prieto y la Escala de Satisfacción Laboral - S10/12. Las métricas obtenidas arrojaron que el incremento de

la puntuación en el cuestionario de satisfacción en el trabajo está relacionado con la disminución de la puntuación en el cuestionario de estrés psicológico.

2.1.2. Nacionales

Bada et al. (2020) encontraron el nivel de vinculación del estrés ligado al trabajo y el clima laboral en docentes peruanos. El trabajo investigativo fue de corte transversal de tipo descriptivo y correlacional. Se contó con la participación de 140 docentes. Se utilizaron dos instrumentos, el Inventory Burnout Maslach y la Escala de Clima Organizacional. Finalmente, los hallazgos permitieron evidenciar que existía relación inversa y significativa entre las variables, es decir que a mayores niveles de estrés en el trabajo menor presencia de niveles de clima organizacional favorables.

González (2020) determinaron la relación entre clima, estrés y satisfacción laboral en docentes de universidades privadas de Chimbote. La investigación fue bajo el modelo cuantitativo, con un diseño correlacional no experimental y además transversal. La muestra la conformó 300 docentes de universidades privadas de Chimbote. Se empleó el Test de Clima Laboral CL-RG, el test de Satisfacción Laboral SL-ARG y la Escala de Estrés Laboral OIT-OMS. Los resultados permitieron identificar una asociación significativa e inversa entre la variable clima laboral con el estrés vinculado al trabajo. Así también, se pudo determinar una vinculación significativa y directa entre la satisfacción en el trabajo con el clima laboral en los participantes. Finalmente, se logró precisar la asociación entre la satisfacción laboral con el estrés ligado al trabajo, determinando que esta fue significativa y directa.

Medina-Salgado y Vicuña-Peri (2018) desarrollaron un estudio cuya finalidad fue definir la asociación del estrés ligado al trabajo y los estilos de liderazgo bajo los cuales direccionan a los trabajadores de una compañía financiera de la ciudad de Lima. El estudio fue de tipo correlacional, con corte transversal y experimental.

Participaron en el estudio 265 colaboradores a quienes se les suministró los cuestionarios de Estrés Laboral de Karasek y Theorell, y de Estilos de Liderazgo de Lewin. Los resultados pusieron en evidencia que existe relación significativa entre el estrés y los estilos de liderazgo y que a mayor liderazgo autocrático mayor estrés en el trabajo, y a mayor liderazgo democrático menor estrés laboral.

Visitación (2017) investigaron acerca de la relación entre el estrés en el trabajo y satisfacción laboral en colaboradores del Ministerio de Educación. El estudio fue descriptivo, de diseño no experimental, correlacional y adicionalmente transversal. En el estudio participaron 60 personas laboralmente activas de dicho Ministerio, entre varones y mujeres, y con años entre 25 a 58. Los resultados permitieron concluir que existe correlación entre el estrés laboral y la satisfacción laboral en la población estudiada.

Marín y Placencia (2017) realizaron una investigación cuya finalidad fue definir y hallar la correlación entre la motivación en el trabajo y la satisfacción en el trabajo de los trabajadores de una entidad vinculada al rubro de sanidad en Perú. El estudio fue no experimental, de tipo transversal y correlacional. Se llevó a cabo con la participación de 136 trabajadores, 100 mujeres y 36 hombres de edades de entre 26 y 45 años. Para la investigación se aplicó el Cuestionario de Frederick Herzberg y el Cuestionario de Satisfacción Laboral de Font Roja. Los resultados permitieron concluir que existen una relación positiva entre ambas variables, es decir que, a mayor índice de motivación laboral, se incrementan los niveles de satisfacción laboral del personal.

2.2. Desarrollo de la temática correspondiente al tema investigado

2.2.1. Estrés

En los años 30, Hans Selye, médico canadiense, identificó que los pacientes que atendía tenían en común síntomas como inapetencia, pérdida de peso, fatiga, etc., a este estado lo llamó síndrome de estar enfermo. Posteriormente, dentro de sus investigaciones con ratones de laboratorio, a las que sometía a grandes esfuerzos físicos, identificó alteraciones orgánicas en ellas producto de la elevación de hormonas. A esta reacción la denominó estrés biológico. Posteriormente identifico que no solo los animales tenían estas reacciones, sino que el ser humano también las experimentaba y que la fuente de estas estaba ligadas a demandas sociales y amenazas del entorno, así como situaciones desafiantes a las que se enfrentan las personas.

Para Williams y Cooper (2004) el estrés tiene la capacidad de generar impacto negativo en la vida personal y en la productividad, así como en la salud emocional, salud física e inclusive en su bienestar económico.

Modelos teóricos del estrés.

El estrés en general, debido a su complejidad, ha sido estudiado y explicado por diversos autores en diferentes perspectivas. Ha sido teorizado como estímulo, como respuesta y como interacción. A continuación, se desarrollan las diferentes teorías:

a) Teorías basadas en la respuesta.

En este enfoque teórico el mayor representante es Selye (1976) el cual pondera que las situaciones, ya sean positivas como negativas, pueden desencadenar una respuesta idéntica de tensión y esta puede ser beneficiosa o, todo lo contrario. Observó también que: el estrés no es una simple tensión nerviosa, el

estrés puede tener algún resultado positivo, plantea que no se trata de evitar a totalmente al estrés, y que, la completa ausencia de estrés es igual a no estar vivo.

Por otra parte, Selye (1976) menciona que el estrés presenta distintas etapas. En situaciones de tensión las personas experimentan inicialmente una fase de alarma, posteriormente pasan por la fase de resistencia y, por último, cuando han agotado sus recursos, experimentan agotamiento.

- Fase de alarma: En la fase de alarma las personas notan cambios repentinos físicos y psicológicos, y hacen frente a un factor que causa estrés, es decir, a un aspecto de la situación que genera una elevación de la adrenalina y de la angustia, con lo cual se activa un mayor nivel de atención ante cualquier acción a realizar, más aún si estos son activadores de estrés.
- Fase de resistencia: Si el factor estresante se mantiene, las personas intentan dar una respuesta en la fase de resistencia, intentando adaptarse. Podrían enfrentar al factor estresante de forma directa o gestionarlo de forma que les permita cargarse de energía y lograr elevar sus niveles de productividad o niveles de creatividad.
- Fase de agotamiento: Si los factores estresantes continúan y el individuo permanece bajo estos estímulos estresantes y presiones por un periodo más prologando de tiempo, se producen mayores alteraciones fisiológicas y psicológicas, y con ello una disminución de su capacidad para desarrollar sus actividades laborales, es aquí donde se presentará la fatiga y el mencionado agotamiento.

b) Teorías basadas en el estímulo/sucesos vitales.

Desde este enfoque el estrés se concibe como un estímulo, es decir una carga, una demanda o una situación externa que afecta a la persona y puede ser perjudicial.

En esta perspectiva del estrés se produce una analogía del modelo de la ingeniería basado en la Ley de la elasticidad de Hooke, es decir, una visión similar a la que se tiene de la misma, desde la física cuando un objeto es afectado por una fuerza externa. Bajo este planteamiento, Kasl (1987) hizo una diferenciación entre estímulos objetivos y subjetivos. Los primeros hacen referencia a las condiciones ambientales objetivas, mientras que los estímulos subjetivos serían como las evaluaciones de las dichas condiciones ambientales.

Dentro de estos modelos también se puede incluir al enfoque de los sucesos vitales propuesto Holmes y Rahe (1967) en la cual, desde un enfoque psicosocial, plantean que, aquellas fuerzas externas o situaciones del ambiente a las que están expuestas los individuos, al sobrepasar los límites de tolerancia, les harán sentir estrés. Holmes tiene en consideración las características individuales y argumenta que las características propias del individuo y el estado en que se encuentra al momento de responder a dichas situaciones estresantes determinan el nivel de adaptación a la misma.

c) Teorías interaccionales.

Dentro de estas teorías se pone mayor énfasis en los aspectos cognitivos y su papel mediador entre los estímulos estresores y las respuestas al estrés. El mayor representante en las teorías interaccionales es Lazarus y Folkman (1968), el autor establece que el estrés es un proceso relacional entre la persona y el evento. En este punto la persona realiza una valoración de las exigencias o demandas, notando que estas sobrepasan sus recursos de afronte y pueden hacer peligrar su bienestar. En esta teoría se exponen dos aspectos esenciales, el afrontamiento y la evaluación

Modelos teóricos del estrés laboral.

El estrés laboral, no fue estudiado sino recién a partir de los años cincuenta a través de un proyecto de investigación de la Universidad de Michigan en el cual se abordó el conflicto entre el rol y la ambigüedad, y como esto podría generar estrés en empleados (Hernández et al., 2003). Esto se materializó en el libro *Estrés organizacional*.

A partir de entonces se crearon aproximaciones teóricas centradas o bien en estresores específicos del puesto o en la autonomía. Pero fue el modelo desarrollado por Karasek (1979), el que propuso un marco teórico que integraba ambos aspectos y el efecto de las características o factores psicosociales ligadas al trabajo.

a) Modelo Demandas-Control de Karasek (1979).

Este modelo parte del planteamiento en el que el autor que considera que, los niveles altos de estrés se originan por algún nivel de incremento de las exigencias vinculadas al trabajo y bajos niveles de dominio sobre éstas por parte del trabajador. En ese sentido, para que exista una situación de estrés debe estar presentarse altas demandas psicológicas y bajo control. Según Karasek (1979) este modelo se desprenden distintas dimensiones los cuales se dividen en:

- Dimensión de las demandas: Aquí se encuentra las exigencias psicológicas que el trabajo exige del individuo. Aquí se incluyen, por ejemplo, la cantidad de trabajo, volumen trabajo, presión del tiempo, ordenes incongruentes o contradictorias, ritmo de trabajo dependiente de los demás, nivel de concentración requerido, cantidad de interrupciones imprevistas.
- Dimensión de control: Esta dimensión hace referencia a los recursos que permiten hacer frente a las demandas o exigencias del trabajo. En ese sentido se plantea que el estrés depende más allá de la cantidad de exigencias laborales, sino de la capacidad para resolverlas. En esta dimensión se

encuentran otros dos factores. El desarrollo de habilidades y la capacidad de autonomía.

b) Modelo de Desequilibrio Esfuerzo-Recompensas de Siegrist (1996).

Este modelo elaborado por Siegrist (1996), persigue un enfoque cuantitativo del estrés laboral. Propone un balance entre el esfuerzo y las recompensas y argumenta que, el estrés laboral se presenta en el momento en que el empeño para realizar una tarea y la recompensa percibida por esta, por parte del trabajador, sufren un desequilibrio. En ese sentido, se plantea que, cuando el individuo realiza una tarea de alta demanda, donde percibe una baja recompensa por esta, se produce el estrés. Estas formas de recompensas pueden por ejemplo ser el salario, el reconocimiento y estabilidad laboral.

- Dimensión esfuerzo: Siegrist, en este punto menciona que los individuos permanecen e invierten gran parte de su tiempo pasan gran parte en sus responsabilidades laborales, en estos espacios las dinámicas organizacionales e interpersonales configuran un ambiente en muchas ocasiones demandante, rutinario y agotador, cuando allí se genera un equilibrio entre el esfuerzo y los resultados. Las demandas laborales y responsabilidades se basan en un principio de reciprocidad, donde los desequilibrios en esta, traducidos en altos esfuerzos invertido en dichas actividades y bajas recompensas obtenidas, generan emociones negativas y con ello una respuesta asociada de estrés laboral (Edelwich y Brodsky, 1980).
- Dimensión recompensa: El esfuerzo invertido en las responsabilidades laborales y las recompensas obtenidas por estas, son consideradas un factor decisivo de las reacciones ante el estrés y sus efectos negativos que estas puedan tener sobre la salud. En ese sentido, Edelwich y Brodsky (1980)

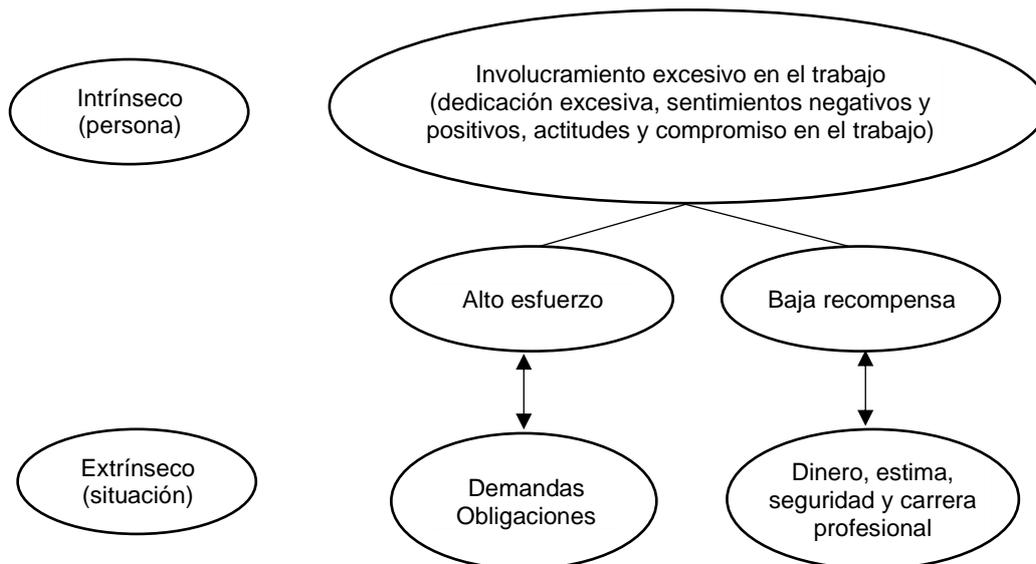
sostienen que el individuo realiza una evaluación del costo-beneficio que tiene su trabajo (alto esfuerzo personal, sobre compromiso con el trabajo y baja recompensa). De igual forma; las exigencias, responsabilidades, ganancias económicas, estima de los compañeros, seguridad y/o promoción laboral, son los factores determinantes para que un individuo pueda o no experimentar estrés laboral. En ese sentido, aquellos trabajadores que se vean en la necesidad de que ejecutar tareas de grandes esfuerzos a cambio de bajos niveles de recompensas, y que a su vez cuenten con bajos niveles de afrontamiento, sufrirán de estrés laboral. Siegrist, por su parte afirma que las recompensas están definidas en 3 sistemas: la estima, las retribuciones económicas y la seguridad en el trabajo. Es decir, se considera que los tres representan un factor único denominado Recompensa.

- Dimensión desequilibrio: Barron (2004) menciona que el estrés es un fenómeno que es parte de la rutina laboral en el mundo actual. Sparks et al. (2001) mencionan las dinámicas y cambios actuales del mundo laboral, los cuales están caracterizados en estos tiempos de globalización, por inseguridad en el trabajo, movilidad laboral, distinciones entre el trabajador fijo, de contratos por honorarios, subcontratados y el outsourcing, así como el mercado competitivo, la creciente desigualdad salarial; todo ello, sumado a las situaciones estresantes crónicas producto de las cargas propias del puesto de trabajo y el mercado laboral competitivo, engloba y configura lo complejo de las experiencias estresantes para los trabajadores. En esta misma línea, Siegrist, afirma que se produce un desbalance o desequilibrio, cuando los requerimientos propios del entorno laboral sobrepasan la suficiencia y recursos de los trabajadores para poder enfrentarlas y solucionarlas de forma

satisfactoria, este hecho implica que se altera el equilibrio cuerpo mente del organismo, por lo que una consecuencia psicológica puede desencadenar alteraciones físicas y también de forma inversa.

Figura 1

Componente extrínseco e intrínseco del modelo Desequilibrio Esfuerzo-Recompensa



Fuentes de estrés laboral.

Las fuentes de estrés laboral son todas aquellas relacionadas directamente con la organización en sí y pueden tomar diversas formas. Dentro de las más mencionadas por la literatura, están las siguientes: funciones del puesto, desarrollo de carrera profesional, condiciones de trabajo, relaciones interpersonales y política y estructura de la organización (Chiavenato, 2009; Robbins, 2009).

Consecuencias del estrés laboral.

Existen dentro de la literatura, varios niveles en los cuales se explican las consecuencias, por un lado, las consecuencias psicológicas y las organizacionales las cuales se exponen a continuación:

Sonnentag y Frese (2013) mencionan que algunos de las problemáticas a las que tiene que hacer frente las organizaciones y que giran en torno al estrés en el trabajo son por ejemplo el absentismo y la baja productividad.

Mathieu y Zajac (1990) por su parte, afirman que uno de los efectos negativos del estrés es un menor nivel de compromiso organizacional.

2.2.2. Definición de estrés laboral

Según Selye en 1976, señala al estrés como un proceso que posee distintas instancias. En contextos donde las personas experimentan tensión, primero atraviesan por una fase de alarma, luego por una de fase de resistencia y finalmente, cuando han consumido todos sus recursos, sienten agotamiento. En la etapa de alarma las personas se enfrentan a un tensor o elemento causante de estrés, es decir, a un aspecto de la situación que hace que suba la adrenalina y aumente la angustia. Si el tensor persiste, las personas tratan de responder a él en la etapa de resistencia. Podrían atacar al tensor de forma directa o usarlo para llenarse de energía y conseguir mayor productividad o creatividad. Si los tensores persisten y producen daños fisiológicos se presentará el agotamiento.

Otros autores como Mikhail (1981) definen al estrés como un estado psicológico y fisiológico el cual se manifiesta cuando se produce un desequilibrio entre lo que se le solicita a la persona y la capacidad para adaptarse a la situación.

Peiró y Rodríguez (2008) definen al estrés relacionado al trabajo, como la sensación de que existen demandas excesivas y complejas de controlar en el entorno de trabajo y que llevan consigo consecuencias adversas, mismas consecuencias que se conceptualizan como tensión.

Según la OMS (2008) el estrés vinculado a la actividad laboral es un conjunto de respuestas que se dan cuando los colaboradores experimentan demandas en el

ambiente de trabajo que no son proporcionales destrezas, conocimientos, o habilidades y que significan un desafío para confrontar la situación.

Para Gutiérrez y Ángeles (2012) el estrés laboral es un proceso en el cual se plantea que el colaborador percibe no estar a la altura de las funciones rutinarias propias del puesto laboral, generando sensaciones de ansiedad, temor, frustración, enojo y con ello rendimiento se ve disminuido a la par que puede ser una fuente de accidentes laborales.

Para Suroso et al. (2020) el estrés laboral es la sensación que surge cuando el trabajador percibe un incremento de funciones que debe realizar y percibe por consecuencia un incremento de las responsabilidades que debe asumir adicionalmente a las funciones que ya tiene dentro del entorno de trabajo y sobrepasan sus capacidades.

Modelos teóricos de la satisfacción laboral.

La Satisfacción Laboral ha sido estudiada de manera que podemos definir distintos tipos de modelos teóricos. Por un lado, podemos identificar el enfoque de teorías relacionadas a la discrepancia y teorías dinámicas como también las teorías motivacionales. Todas estas son las que conforman el argumento teórico de la prueba empleada para medir la satisfacción laboral dentro de esta investigación la Escala de Satisfacción Laboral de Sonia Palma.

a) Teorías de Contenido/Motivacionales.

Estos modelos teóricos se basan en que la satisfacción laboral se obtiene a través de necesidades satisfechas o logros. Dentro de este enfoque se encuentran las teorías de Motivación de Jerarquía de Necesidades de Maslow y la Teoría de Motivación-Higiene de Herzberg et al. (1959) conocida como teoría bifactorial.

b) Teoría de Motivación-Higiene de Herzberg et al. (1959).

La Teoría de Motivación-Higiene de Herzberg, conocida también como de los dos factores, argumenta que la conducta de las personas está orientada en función a dos aspectos: la satisfacción y la insatisfacción. Y estos a su vez son resultado de los factores de motivación e higiene, respectivamente. Para Frederick Herzberg los factores relacionados a la aparición de la satisfacción laboral no están vinculados con los factores que desencadenan la insatisfacción laboral, por tanto, argumenta que estas no son opuestas, sino que son diferentes y producidas por factores distintos. En esta teoría la persona se distingue por poseer dos necesidades que inciden de distinta manera en su conducta (Aguilera, 2012):

- La satisfacción: vendría siendo consecuencia de la influencia de los factores de motivación, los cuales permiten elevar la satisfacción del colaborador; no obstante, genera escasa influencia en la insatisfacción.
- La insatisfacción: surge como consecuencia de la influencia de los factores de higiene, se piensa que de ser escasos o poco adecuados estos factores generan falta de satisfacción en el colaborador. A su vez se plantea que su sola presencia no genera o tiene impacto significativo sobre la satisfacción.

La teoría bifactorial sostiene la idea que la satisfacción vinculada al trabajo de un sujeto es producida por factores motivacionales y no de factores externos (Martínez, 2013). Bajo este razonamiento, la satisfacción de un individuo está determinada en mayor medida por influencias internas que va generando en su rutina diaria. Tomando en consideración que esta satisfacción no obedece a influencias externas, se argumenta que estos últimos cumplen más bien la función de evitar la insatisfacción relacionada a algunas condiciones de trabajo en específico. La importancia de los factores externos o llamados también factores de higiene, radican

en que la ausencia de atención en ellos o su falta de mejoría pueden llegar a producir desasosiego; sin embargo, a medida que son atendidos y se les presta mayor atención, generan efectos satisfactorios sin mayor extensión (Villa, 2014).

Para Martínez (2013), la baja satisfacción vinculada al trabajo puede ser producto de la falta de atención hacia los factores de higiene, dentro los mismo se pueden identificar: los beneficios laborales y el salario, además, las políticas internas de la empresa, interacciones laborales con pares, ambiente laboral, seguridad en el trabajo, estatus, oportunidades de desarrollo, etc. Además, es fácil comprender que los factores de higiene no permitan o generen niveles de satisfacción importantes, debido a que carecen de las características indispensables que brinden al sujeto una motivación de desarrollo. Herzberg et al. (1959) como se citó en Fischer (1990) sostiene que los factores de la insatisfacción exponen el contexto y son útiles para anticiparse a la insatisfacción como tal; sin embargo, despliegan a niveles mínimos, influencias sobre las actitudes favorables del trabajador o su satisfacción en el trabajo sostenida en el tiempo. En ese mismo sentido, Rico y Sacristán (2012) aluden que la presencia de los factores de higiene en el contexto laboral evita la aparición de insatisfacción en el colaborador, pero no promueven necesariamente que este se sienta con mayor nivel de motivación o mayor satisfacción. En resumen, mientras que los factores de motivación impactan sobre la satisfacción de una persona, los factores de higiene intervienen en su insatisfacción. En la siguiente figura se puede apreciar:

Figura 2

El efecto de los factores higiénicos y los motivacionales en la insatisfacción y satisfacción en el trabajo



c) Teoría de la discrepancia.

Dentro de los argumentos de esta teoría propuesta por Locke (1969) se plantea que la satisfacción ligada a trabajo es el estado emocional favorable que deriva del valor atribuido a la labor como un vehículo para alcanzar la consecución de los valores en el trabajo. En ese sentido, la baja satisfacción laboral sería el estado desagradable, consecuencia de una evaluación de la actividad laboral como poco agradable o desalentadora, y por lo tanto obstaculizador del logro de los objetivos individuales del sujeto en el trabajo (Locke, 1969). La valoración y juicio que realiza el sujeto al comparar la percepción de lo que le proporciona el trabajo con la posibilidad de lograr sus objetivos es lo que determina en gran medida ya sea una percepción de insatisfacción o satisfacción en el trabajo. Bajo este análisis, se puede denotar el

aspecto cambiante de los valores que varían de sujeto a sujeto, además de en qué forma los rangos de valores que cada persona trae consigo. Cada vivencia de satisfacción en la persona o insatisfacción laboral es consecuencia de un juicio dual: el grado de la disparidad o desigualdad valor-percepción y la importancia relativa del valor para quien lo experimenta.

d) Teoría del ajuste en el trabajo.

Esta teoría planteada por Dawis y Lofquist (1984) sostiene que cuanto más se relacionen las habilidades requeridas del trabajador (conocimiento, experiencia, actitudes y comportamiento) con las demandas de la función o posición que tiene dentro de la empresa o trabajo, es más factible que vaya a desarrollar un mejor trabajo y, por consecuencia, ser interpretado de manera positiva por la organización. La base de esta es el concepto de correspondencias entre el individuo y el ambiente laboral.

De igual forma, cuanto más correspondencia exista entre los refuerzos (premios) de la función o posición que tiene dentro de la organización con los valores que un trabajador busca obtener por medio de su labor (confort, logros, estatus, autonomía, seguridad), existe mayor probabilidad que el individuo interprete el trabajo como agradable. El nivel de insatisfacción y satisfacción son visualizados como predictores de la probabilidad de que una persona logre mantenerse en su puesto de trabajo, logre obtener éxito en el mismo y obtenga los reconocimientos esperados (Alfaro et al., 2012).

2.2.3. Definición de satisfacción laboral

Locke (1969) uno de los primeros autores en estudiar esta variable lo definió como: “estado placentero o positivo, resultante de la valoración del trabajo o de las experiencias laborales del sujeto” (p.21).

Mottaz (1988) por su parte argumenta que la satisfacción en el trabajo es una respuesta emocional de la persona la cual deriva de haber realizado una valoración (positiva o negativa) de su situación laboral.

Robbins y Coulter (2000) definen satisfacción en el trabajo como: “Una actitud general del empleado frente a su respectivo trabajo” (p. 14).

Un estatus agradable o favorable que es el resultado de la valoración del trabajo personal o la experiencia que brinda el trabajo (Galaz, 2003).

Galaz (2003) sostiene que: “La satisfacción laboral se entiende como un estado emocional positivo que refleja una respuesta afectiva al trabajo” (p. 10).

Según Barraza y Ortega (2009) la satisfacción laboral es entendida como una situación actitudinal del sujeto para con su trabajo; misma que se sostiene en valores y estructuras del pensamiento que genera el colaborador sobre su labor.

Marvel et al. (2011) argumentan que la satisfacción relacionada al trabajo es un estatus positivo productor de la perspectiva o interpretación de las personas en la empresa. Es entendida como una postura o grupo de actitudes desarrolladas por el colaborador hacia su situación laboral y está influenciada por aspectos personales y no personales.

Para Martínez (2013) la insatisfacción es el resultado de carencias en los factores de higiene, entre los cuales toman relevancia los beneficios, el salario, políticas empresariales entro otros aspectos que podrían favorecer el desarrollo del sujeto en su entorno laboral.

Chiang et al. (2017) argumentan que la satisfacción laboral es la representación del bienestar que los trabajadores presentan para con su rol laboral.

Pedraza (2020) identifica a la satisfacción laboral como un grupo de emociones que los trabajadores experimentan sobre las funciones del trabajo que realizan y como predictor de compromiso, bienestar, productividad y desempeño laboral

2.3. Definición conceptual de la terminología empleada

- Estrés: Para Ivancevich y Matteson (1980) al estrés se define como una respuesta adaptativa, sobre la cual median los procesos y/o características psicológicas del individuo, que es la resultante de alguna situación, acción o evento que plantea exigencias físicas o fisiológicas a un sujeto.
- Satisfacción laboral: Palma (2005) conceptualiza a la satisfacción laboral de la siguiente manera: “La predisposición frente al trabajo, basada en creencias y valores positivos, los cuales fueron generados por la rutina laboral” (p. 15).
- La autonomía: Es la capacidad que posee el trabajador de tener control sobre sus actividades, de tomar, sus propias decisiones sobre su trabajo conforme este se vaya realizando y desarrollando.
- El desarrollo de habilidades: Se conceptualiza como el grado en que el trabajo permite el desarrollo de las capacidades generales, tanto como al nivel de desarrollo de las capacidades personales como el aprendizaje, la creatividad o el trabajo variado.

CAPÍTULO III
MARCO METODOLÓGICO

3.1. Tipo y diseño de investigación

3.1.1. Tipo de investigación

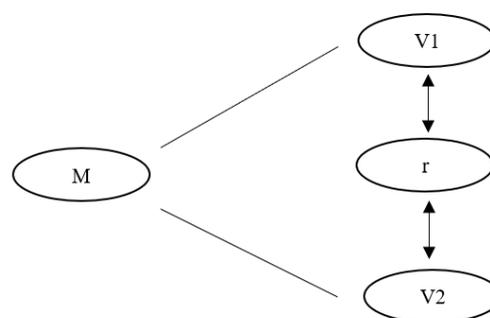
La presente investigación es de tipo descriptivo, debido a que se buscó obtener datos vigentes con relación al objetivo trazado, haciendo énfasis principalmente, en caracterizar las variables y el fenómeno concreto mostrando los aspectos más particulares y sus diferentes áreas principales (Gross, 2010). Así mismo es de tipo correlacional, ya que se caracterizó en los hechos, así como se estableció la relación entre las variables estudiadas. Es correlacional, debido a que se busca analizar la relación entre las variables que se pretenden medir, en este caso, estrés y satisfacción laboral. Es transversal, debido a que la recolección de datos se produjo en un momento único en el tiempo (Hernández et al., 2014).

3.1.2. Diseño de investigación

Esta investigación fue de diseño no experimental, dado que no se realizó ningún tipo manipulación intencional de las variables estudiadas, sino que sólo nos limitamos a observar situaciones o fenómenos existentes en el contexto natural de la realidad (Hernández et al., 2014).

Figura 3

Secuencia de correlación



Donde:

- M = conformada por colaboradores de una Empresa de Seguridad de Lima.
- V1 = observación del factor Estrés Laboral.

- V2 = observación del factor Satisfacción Laboral.
- r = asociación entre las variables.

3.2. Población y muestra

3.2.1. Población

De acuerdo con Hernández et al. (2014) la población es definida como el grupo de cada uno de los sujetos que poseen determinadas características y bajo los cuales se busca generalizar los hallazgos. Esta investigación se llevó a cabo en una compañía que presta servicios de seguridad situada en Lima, con una población aproximada de 242 agentes de seguridad en Lima.

3.2.2. Muestra

Según lo propuesto por Hernández et al. (2014), la muestra está constituida por un subconjunto de la población, del cual al seleccionarlo se busca sea una representación del grupo poblacional. Para el trabajo se tomó como participantes a las 150 personas, de manera que sean la muestra no probabilística e intencional. Esta muestra fue compuesta por los colaboradores que tienen distintos puestos de seguridad, a quienes se les aplicó los instrumentos de Estrés laboral y Satisfacción Laboral.

Se contempló la fórmula $N=242$, considerándose un grado de error de precisión del 5% y un 95% de grado de nivel de confianza para la estimación de la muestra. En este sentido, se muestra a continuación la fórmula respectiva:

Figura 4

Fórmula para obtener la cantidad de muestra

$$n = \frac{N \times Z_{\alpha}^2 \times p \times q}{d^2 \times (N - 1) + Z_{\alpha}^2 \times p \times q}$$

Dónde:

- $N=242$: tamaño de población
- $Z\alpha=1.96$: nivel de confianza (95%)
- $p=0.5$: probabilidad de ocurrencia del evento
- $q=0.5$: probabilidad de no ocurrencia del evento
- $e=0.084$: error de precisión/estimación
- $n = 150$: tamaño de la muestra

De acuerdo con lo expuesto anteriormente, para este estudio la muestra fue conformada por la cantidad de 150 sujetos de los cuales 30 son de género femenino y 120 hombres con edades fluctuando entre 18 años a 50 años, que laboral en una entidad empresarial privada, orientada al rubro de seguridad. Por otro lado, se evaluaron previamente a otros 50 trabajadores para la ejecución de la prueba piloto, separada de la muestra.

Tabla 1

Distribución de la muestra según sexo

Sexo	n
Varones	36
Mujeres	114

3.2.3. Criterios de inclusión y de exclusión de la muestra

Criterios de inclusión:

- Trabajadores de la empresa de ambos géneros.
- Colaboradores de las distintas franjas horarias.
- Colaboradores con asistencia regular.
- Trabajadores con más de un mes de trabajo.

Criterios de exclusión:

- Trabajadores con asistencia irregular.

- Trabajadores con menos de un mes de trabajo.
- Trabajadores que se negaron a participar en la investigación a través del consentimiento informado.
- Trabajadores que no completaron en su totalidad los cuestionarios aplicados para el estudio.

3.3. Hipótesis

3.3.1. Hipótesis general

- Hi: Existe relación estadísticamente significativa e inversa entre estrés laboral y satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa de seguridad de Lima.
- Ho: No existe relación estadísticamente significativa e inversa entre estrés laboral y satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa de seguridad de Lima.

3.3.2. Hipótesis específica

- Hi1: Existe relación entre el estrés laboral y la dimensión significación de la tarea de la satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa de seguridad de Lima.
- Ho: No existe relación entre el estrés laboral y la dimensión significación de la tarea de la satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa de seguridad de Lima.
- Hi2: Existe relación entre el estrés laboral y la dimensión condiciones de trabajo de la satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa de seguridad de Lima.

- Ho: No existe relación entre el estrés laboral y la dimensión condiciones de trabajo de la satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa de seguridad de Lima
- Hi3: Existe relación entre el estrés laboral y la dimensión reconocimiento personal y/o social de la satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa de seguridad de Lima.
- Ho: No existe relación entre el estrés laboral y la dimensión reconocimiento personal y/o social de la satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa de seguridad de Lima.
- Hi4: Existe relación entre el estrés laboral y la dimensión beneficios económicos de la satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa de seguridad de Lima.
- Ho: No existe relación entre el estrés laboral y la dimensión beneficios económicos de la satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa de seguridad de Lima.

3.4. Variables – Operacionalización

Tabla 2*Matriz de operacionalización de variable independiente: Estrés laboral*

Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Ítems	Escala
El estrés vinculado con el trabajo es un patrón de reacciones que ocurren cuando los trabajadores confrontan exigencias ocupacionales que no corresponden a su intelecto, aptitudes o competencias y que desafían su capacidad para enfrentar al contexto (OMS, 2015).	Medida del estrés laboral por medio de la Escala del Estrés Laboral de la OIT.	Clima organizacional	1, 10, 11, 20	< 90: nivel de estrés bajo
		Estructura organizacional	2, 12, 16, 24	91 – 117: nivel medio
		Territorio organizacional	3, 15, 22	118 – 153: nivel moderado
		Tecnología	4, 14, 25	> 154: nivel alto
		Influencia del líder	5, 6, 13, 17	
		Falta de cohesión	7, 9, 18, 21	
		Respaldo del grupo	8, 19, 23	

Tabla 3

Matriz de operacionalización de variable dependiente: Satisfacción laboral

Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Ítems	Escala
Es un estado emocional positivo fruto de la interpretación subjetiva de las personas en la organización. Es considerada como un grupo de actitudes desplegadas por el sujeto hacia su entorno laboral y está sujeta por factores personales y no personales (Marvel et al., 2011).	Puntuación que obtiene una persona después de haber realizado la evaluación por medio de la Escala de Satisfacción Laboral.	Significación de la tarea	3, 4, 7, 18, 21, 22, 25 y 26	> 117: muy satisfecho 103 - 116: satisfecho 89 – 102: promedio
		Condiciones de trabajo	1, 8, 12, 14, 15, 17, 20, 23 y 27	75 – 88: insatisfecho > 74: muy insatisfecho
		Reconocimiento personal y/o social	6, 11, 13, 19 y 24	
		Beneficios económicos	2, 5, 9, 10 y 16	

3.5. Métodos y técnicas de investigación

La encuesta fue la técnica elegida para la recogida de información, misma que según Argimón y Jiménez (2013), contempla un proceso de recolección de datos por medio de la aplicación de cuestionarios donde se toman las respuestas de la muestra que se busca analizar a través de un conjunto predeterminado de preguntas. Tomando en cuenta que los datos se obtuvieron directamente de los sujetos participantes del estudio, es decir, de la fuente primaria, se solicitó dar consentimiento informado, que al ser firmado se acepta de forma voluntaria a colaborar con la investigación a través de sus respuestas a los test.

3.5.1. Instrumentos

Para el estudio se utilizará como instrumento el cuestionario tanto para la variable dependiente como para la variable independiente que se presenta a continuación.

Instrumento para medir la variable 1.

- Nombre: Escala de Estrés Laboral
- Autores: Ivancevich y Matteson (1989).
- Procedencia: Este Instrumento fue elaborado y validado por la OMS en conjunto con la OIT en el 2006.
- Adaptación: Suarez (2013).
- Administración: Individual y Colectiva.
- Aplicación: Adultos de 18 años a más.
- Ítems: 25.
- Tiempo: 20 minutos.
- Subescalas: 7.

Esta escala, conformada por 25 ítems, mismos que se encuentran conglomerados y en grupos de 7 subescalas con un rango de puntaje de 3 a 28, los ítems son respondidos con la técnica de escala tipo Likert. Para cada ítem se le pide al participante que indique con qué regularidad la situación escrita es motivo potencial de estrés anotando una X en la columna del número que mejor la describa al lado de cada pregunta. Para cada reactivo, se muestra 7 posibles respuestas con una escala numérica tipo Likert (desde nunca hasta siempre) si la situación explicada es fuente de estrés. A efectos de poder codificar se ordenador las opciones de respuesta de 1=nunca, 2= raras veces, 3=ocasionalmente, 4=algunas veces, 5= frecuentemente, 6=generalmente, 7=siempre.

La Escala de Estrés Laboral de la OIT-OMS fue elaborada y publicada por la OIT-OMS, y sustentada en 1989 por Ivancevich & Matteson, misma que se sustenta en los planteamientos teóricos de Siegrist de desequilibrio entre recompensa y esfuerzo. Su aplicación resulta útil en la medida en que permite predecir las fuentes de riesgos psicosociales y medir factores desencadenantes de estrés, individuales y grupales

Tabla 4

Áreas que mide de la Escala de Estrés Laboral de la OIT-OMS

Ítems	Áreas	Puntaje
1, 10, 11, 20	Clima organizacional	4-28
2, 12, 16, 24	Estructura organizacional	4-28
3, 15, 22	Territorio organizacional	3-28
4, 14, 25	Tecnología	3-28
5, 6, 13, 17	Influencia del líder	4-28
7, 9, 18, 21	Falta de cohesión	4-28
8, 19, 23	Respaldo del grupo	3-21

Tabla 5*Categorías diagnósticas de la Escala de Estrés Laboral de la OIT-OMS*

Categoría	Puntaje
Alto nivel de estrés	> 154
Estrés	118 – 153
Nivel intermedio	91 – 117
Bajo Nivel de Estrés	< 90

a) Validez y confiabilidad original del instrumento.

En cuanto a sus propiedades psicométricas originales, fue llevado a validación con un total de 38,072 asalariados de todos los rubros de producción. Complementariamente, para el análisis de confiabilidad se empleó el coeficiente Alpha de Cronbach, mismo que fue de .966, lo que indica un nivel de confiabilidad alto.

En nuestro contexto, fue acondicionada al ámbito de Perú por Ángela Suarez en el año 2013, en 203 colaboradores de un Call Center en Lima. Los resultados arrojaron que la Escala de Estrés Laboral obtuvo adecuadas propiedades psicométricas mostrando una Confiabilidad por el método de consistencia interna Alfa de Cronbach = .972 y la validez de contenido mediante la Prueba Binomial, resultando menor a .50 con lo cual se pudo concluir que existe similitud y acuerdo entre los jueces expertos en pertinencia, relevancia y claridad de los ítems. Así mismo, se realizó la comprobación de la validez de constructo a través del método del análisis factorial.

b) Validez dentro de la investigación.

Para la evaluación de la validez del instrumento dentro de esta investigación, se optó por el método de la validez de contenido mediante el juicio de expertos, dentro de la cual se solicitó a 3 especialistas proporcionar la valoración de cada uno de los ítems del instrumento a través de una lista de criterios de evaluación. En ese sentido

se llevó a cabo la estimación del coeficiente V de Aiken que mostró un valor superior a .8 con el cual se puede llegar a la conclusión que la prueba es válida para ser suministrada.

Figura 5

Fórmula para el cálculo V de Aiken del instrumento Escala de Estrés Laboral de la OIT-OMS

$$V = \frac{S}{(n(c - 1))}$$

Donde:

S = la sumatoria de Si

S_i = valor asignado por el juez

n = número de jueces

c = número de valores de la escala de valoración

c) Confiabilidad dentro de la investigación.

Para determinar la confiabilidad del instrumento se procedió al uso del método de consistencia interna por el coeficiente Alfa de Cronbach = .959 mostrando así las propiedades psicométricas adecuadas para el uso y aplicación de la escala.

Figura 6

Fórmula para el cálculo del Alfa de Cronbach del instrumento Escala de Estrés Laboral de la OIT-OMS

$$\alpha = \frac{K}{K - 1} \left(1 - \frac{\sum S_i^2}{S_r^2} \right)$$

$$\alpha = 0.959$$

Donde:

α = Valor del coeficiente alfa de Cronbach para determinar la confiabilidad del instrumento.

K = Número de ítems.

S_i^2 = Varianza de los puntajes de cada ítem.

S_r^2 = Varianza al cuadrado de los puntajes totales.

Instrumento para medir la variable 2.

- Nombre: Escala de Satisfacción Laboral SL – SPC.
- Autora: Sonia Palma Carrillo.
- Procedencia: Lima-Perú.
- Año: 2005.
- Administración: Individual y Colectiva.
- Aplicación: adultos de 18 años a más.
- Ítems: 27.
- Tiempo de aplicación: 20 minutos.
- Subescalas: 4.

Esta escala consta de 27 ítems, distribuidos entre los factores permitiendo identificar que tan desagradable o agradable percibe el colaborador su rol en el trabajo a través de 4 subescalas. Los ítems por medio de alternativas Likert. Para cada ítem se le pide al participante que responda marcando con un aspa (X) un conjunto de juicios relacionados al trabajo y a su rol en el mismo escogiendo el que considere exprese mejor su punto de vista. Se muestran alternativas con puntajes del 1 al 5: 1=total desacuerdo, 2=en desacuerdo, 3=indeciso, 4 =de acuerdo y 5=total acuerdo.

Tabla 6

Áreas que mide la Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC

Ítems	Áreas	Puntaje
3, 4, 7, 18, 21, 22, 25 y 26	Significación de la Tarea	1-5
1, 8, 12, 14, 15, 17, 20, 23 y 27	Condiciones de Trabajo	1-5
6, 11, 13, 19 y 24	Reconocimiento personal y/o Social	1-5
2, 5, 9, 10 y 16	Beneficios Económicos	1-5

Donde:

- Significación de la tarea: actitud hacia el trabajo en relación con juicios de valor asociados a que el trabajo adquiere sentido de esfuerzo, igualdad, realización y/o beneficio material.
- Condiciones de trabajo: atribución de valor de las funciones laborales en relación con de la disponibilidad o presencia de factores, políticas o directrices que regulen la actividad laboral.
- Reconocimiento personal y/o social: inclinación a evaluar el rol laboral en según el reconocimiento de las personas con las que se comparte el trabajo o propio, en función a los objetivos logrados en el ámbito laboral o por el efecto del esfuerzo en resultados de la organización.
- Beneficios económicos: actitud hacia el trabajo en relación con recompensas remunerativas o incentivos salariales como resultado de la dedicación y el esmero depositado en las funciones o roles encomendados

Cabe señalar que este cuestionario presenta ítems en sentido inverso que tienen puntaje invertido, mismos que se detallan líneas abajo.

Tabla 7

Agrupación de Ítems de la Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC según sentido y calificación

Ítems	Sentido	Calificación
1, 3, 4, 7, 8, 9, 14, 15, 16, 18, 20, 21, 22, 23, 25, 26 y 27	Positivo	1=total desacuerdo
		2=en desacuerdo
		3= Indeciso
		4 =de acuerdo
		5= total acuerdo.
2, 5, 6, 10, 11, 12, 13, 17, 19 y 24	Inverso	5=total desacuerdo
		4=en desacuerdo
		3= Indeciso
		2 =de acuerdo
		1= total acuerdo

Tabla 8*Categorías diagnósticas de la Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC*

Categoría	Puntaje total
Muy insatisfecho	<74
Insatisfecho	75 a 88
Promedio	89 a 102
Satisfecho	103 a 116
Muy satisfecho	>117

a) Validez y confiabilidad original del instrumento.

En cuanto a sus propiedades psicométricas originales, fue validado con una muestra de 1058 colaboradores de Lima Metropolitana y la confiabilidad con el coeficiente Alpha de Cronbach = .84, lo que muestra alto nivel de confiabilidad.

Además, fue adaptada al por García (2017), en 178 trabajadores de un de telecomunicaciones en Lima. Los resultados arrojaron que la Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC obtuvo adecuadas propiedades psicométricas mostrando una Confiabilidad por el método de consistencia interna Alfa de Cronbach = .862 y la validez de contenido mediante la V Aiken, resultando mayor a .80 con lo cual se pudo concluir que hay correspondencia de criterios entre los jueces expertos. Así mismo, se llevó a cabo la comprobación de la validez de constructo a través del análisis factorial.

b) Validez dentro de la investigación.

Para la evaluación de la validez del instrumento dentro de esta investigación, se recurrió a la validez de contenido mediante juicio de expertos, dentro de la cual se solicitó a 3 especialistas proporcionar la valoración de cada uno de los ítems del instrumento a través de una lista de criterios de evaluación. En ese sentido se recurrió a la estimación del coeficiente V de Aiken que mostró un valor superior a .8 con el cual se puede concluir que el instrumento es válido para su aplicación.

Figura 7

Fórmula para el cálculo V de Aiken del instrumento Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC

$$V = \frac{S}{(n(c - 1))}$$

Donde:

S = la sumatoria de S_i

S_i = valor asignado por el juez

n = número de jueces

c = número de valores de la escala de valoración

c) Confiabilidad de la investigación.

Para determinar la confiabilidad del instrumento se procedió al uso del método de consistencia interna por el coeficiente Alfa de Cronbach = .861 mostrando así las propiedades psicométricas adecuadas para el uso y aplicación de la escala.

Figura 8

Fórmula para el cálculo del Alfa de Cronbach del instrumento Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC

$$\alpha = \frac{K}{K - 1} \left(1 - \frac{\sum S_i^2}{S_r^2} \right)$$

$$\alpha = 0.861$$

Donde:

α = Valor del coeficiente alfa de Cronbach.

K = Número de ítems.

S_i^2 = Varianza de los puntajes de cada ítem.

S_r^2 = Varianza al cuadrado de los puntajes totales.

3.6. Procesamiento de los datos

Para recabar la información, se pidieron las aprobaciones correspondientes a la directiva de la Empresa de Seguridad y la Universidad Autónoma del Perú. Acto seguido, se aplicaron los cuestionarios a los participantes que, de acuerdo con los

criterios de inclusión, cumplían con las condiciones previamente señaladas. Es importante mencionar que previo a la aplicación de los test a cada participante se le pidió de forma voluntaria firmar el consentimiento informado.

3.6.1. Procedimiento de análisis estadístico de los datos

Antes del análisis estadístico, la información recolectada mediante las pruebas fue trasladada al programa estadístico SPSS 26, en el cual se construyó y ordenó una base de datos. Así mismo se revisó la calidad de la base por medio de técnicas de depuración y consistencia

Análisis univariado y bivariado.

Para lograr ordenar, presentar, sistematizar y describir los datos se recurrió y utilizó la estadística descriptiva. Para dicho fin, sobre las variables cuantitativas se estimó los valores de dispersión y medida de tendencia central como por ejemplo la desviación estándar y promedio. Además, sobre las variables cualitativas se estimó los valores porcentuales y de frecuencia

Para identificar la correlación entre el estrés ligado al trabajo y la satisfacción en el trabajo en los colaboradores de la compañía de seguridad de Lima se recurrió a lo argumentado por Hernández et al. (2014), donde el signo positivo indica relación directa y el signo negativo indica relación inversa cuando el coeficiente de correlación de Spearman (Rho) fluctúa entre valores de -1.00 a 1.00, esto con un nivel de significancia del 5%.

A continuación, se muestra como el valor numérico determina el grado de correlación, interpretando los valores absolutos:

Tabla 9*Magnitud e interpretación de la correlación Spearman*

<i>Correlación</i>	<i>Magnitud de la correlación</i>
<i>Positiva perfecta</i>	<i>+1,00</i>
<i>Positiva muy fuerte</i>	<i>+0,90</i>
<i>Positiva considerable</i>	<i>+0,75</i>
<i>Positiva media</i>	<i>+0,50</i>
<i>Positiva débil</i>	<i>+0,25</i>
<i>Positiva muy débil</i>	<i>+0,10</i>
<i>No existe correlación alguna entre las variables</i>	<i>0,00</i>
<i>Negativa muy débil</i>	<i>-0,10</i>
<i>Negativa débil</i>	<i>-0,25</i>
<i>Negativa media</i>	<i>-0,50</i>
<i>Negativa considerable</i>	<i>-0,75</i>
<i>Negativa muy fuerte</i>	<i>-0,90</i>
<i>Negativa perfecta</i>	<i>-1,00</i>

Nota: Hernández y Fernández (1998).

Correlación de Spearman.

Figura 9

Fórmula de correlación de Spearman

$$r_s = 1 - \frac{6 \sum D_1^2}{n(n^2 - 1)}$$

Donde:

n = la cantidad de sujetos que se clasifican

D_1^2 = la diferencia entre los correspondientes estadísticos de orden de $x - y$.

Presentación de resultados.

Para graficar los hallazgos y presentarlos en tablas de doble entrada y tablas simples, se recurrió al uso del recurso de ofimática Microsoft Excel de manera que permita una mejor visibilidad de dichos resultados.

Aspectos éticos contemplados.

Con la aprobación de la Empresa de Seguridad, se pidió a los participantes su consentimiento informado (Anexo 4) firmado por los trabajadores que deseen participar de la investigación. Para este fin se les detalló e informó sobre los fines, características, implicancias y resultados esperados de la presente investigación. En relación con la privacidad, todos registros que consignen los datos y demás información de cualquier tipo sobre los participantes solo fueron utilizados para el análisis y no serán expuestos. Adicionalmente, se designó un código de identificación a cada participante.

CAPÍTULO IV
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN
DE DATOS

4.1. Resultados descriptivos de las dimensiones con la variable

El presente trabajo se realizó con el fin de establecer y precisar la asociación de la satisfacción laboral con el estrés laboral en colaboradores de una empresa de seguridad de Lima.

Tabla 10

Características generales de los trabajadores de una empresa de seguridad de Lima

Características generales		
Edad		± DS (Mín. – Máx.) 28.2 ± 9 (18 – 50)
Sexo	N	%
Femenino	36	31.3%
Masculino	114	68.7%
Grupos de Edad		
18-30	98	65.3%
31-40	33	22%
41-50	19	12.6%
Total	150	100%

En la Tabla 10, se presentan los resultados de la distribución de frecuencias y porcentajes en función de las características sociodemográficas generales de la muestra estudiada. En esta podemos apreciar que la edad osciló entre los 18 y 50 años, así mismo podemos apreciar que con relación a la distribución de frecuencias por edad de la muestra, el 65.3% tuvo una edad comprendida entre los 18-30, el 22.0% una edad comprendida entre los 31-40 y el 12.6% tuvo una edad que oscilaba entre los 41-50. El promedio de edad fue de 28.2 con una desviación estándar de ± 9. Con respecto a la distribución de frecuencias en función del sexo el 68.7% de la muestra fueron varones y el 31.3% fueron mujeres.

4.1.1. Análisis del estrés laboral

Tabla 11

Niveles de Estrés Laboral en los trabajadores de una empresa de seguridad de Lima

Estrés Laboral	Alto		Estrés		Intermedio		Bajo		Total
	N	%	N	%	N	%	N	%	
Global	63	42%	51	34%	18	12%	18	12%	150

En la Tabla 11 se observa que, con respecto a la distribución de frecuencias y porcentajes en relación con el grado de estrés de la muestra, el 42% de los colaboradores presentaron Estrés Laboral a nivel Alto. Asimismo, se puede ver que el 56% de los participantes presentaron Estrés Laboral a nivel entre moderado e intermedio y solo el 12% a nivel bajo.

Tabla 12

Pruebas de normalidad de la variable independiente: Estrés Laboral

Variable	Kolmogórov-Smirnov		
	Estadístico	gl	p
Estrés Laboral	.182	150	.000
Clima organizacional	.165	150	.000
Estructura organizacional	.162	150	.000
Territorio organizacional	.201	150	.000
Dimensiones			
Tecnología	.152	150	.000
Influencia del líder	.188	150	.000
Falta de cohesión	.166	150	.000
Respaldo del grupo	.171	150	.000

En la Tabla 12 se puede apreciar que al realizar la prueba de normalidad de Kolmogórov-Smirnov posee un valor $p < .05$ el cual resulta ser significativo para la variable independiente Estrés Laboral, es por ello, podemos afirmar que esta no presenta distribución normal.

4.1.2. Análisis de la satisfacción laboral

Tabla 13

Niveles de Satisfacción Laboral de los trabajadores de una empresa de seguridad de Lima

Satisfacción Laboral	D1	D2	D3	D4	D5	Total
Global	86 (57.3%)	46 (30.7%)	12 (8%)	4 (2.7%)	2 (1.3%)	150

Nota: D1= Muy insatisfecho, D2=Insatisfecho, D3=Promedio, D4= Satisfecho, D5= Muy satisfecho.

En la Tabla 13 podemos apreciar que, con respecto a la distribución de frecuencias y porcentajes en relación con el grado de satisfacción en el trabajo de la muestra, el 57.3% de los trabajadores Satisfacción Laboral a un nivel muy insatisfecho, asimismo, un 30.7% presentaron Satisfacción Laboral a un a nivel insatisfecho y solo el 1.3% mostró un nivel de Satisfacción Laboral satisfecho.

Tabla 14

Pruebas de normalidad de la variable dependiente: Satisfacción Laboral

Variable		Kolmogórov-Smirnov		
		Estadístico	gl	p
Satisfacción Laboral		.093	150	.003
Dimensiones	Significación de la Tarea	.110	150	.000
	Condiciones de Trabajo	.096	150	.002
	Reconocimiento personal y/o Social	.133	150	.000
	Beneficios Económicos	.129	150	.000

La Tabla 14 permite apreciar que al realizar la prueba de normalidad de Kolmogórov-Smirnov posee un valor $p < .05$ el cual resulta significativo para la variable dependiente Satisfacción Laboral, por lo tanto, podemos afirmar que esta no presenta distribución normal.

Dado que, al realizar la prueba de normalidad de Kolmogórov-Smirnov tanto de la variable Estrés Laboral, como de la variable Satisfacción Laboral, estas no presentaron distribución normal, no se cumplen con los supuestos para el uso de

estadística paramétrica, por ello se opta por realizar el análisis bajo el estadístico no paramétrico: Análisis de correlación de Spearman.

4.2. Contrastación de hipótesis

Mediante el uso del programa estadístico SPSS Statistics versión 26, se hizo posible hallar el p valor para un nivel de significancia estándar de 5%, a fin de poder determinar el rechazo o la aceptación de las hipótesis generales y específicas de investigación, como se muestra en la siguiente tabla:

Tabla 15

Relación entre el estrés laboral y satisfacción laboral en trabajadores de una empresa de seguridad de Lima

Coeficiente de correlación		Satisfacción Laboral
	Rho de Spearman	-.799
Estrés Laboral	Sig. (bilateral)	.000
	N	150

En la Tabla 15 Se puede observar que el coeficiente de correlación posee una significancia $p < .05$; así mismo, tuvo un valor de $Rho = -.799$ se puede concluir que hay evidencia de una correlación inversa, significativa y moderada del estrés laboral y satisfacción en el trabajo, donde a mayor grado de estrés laboral menor satisfacción laboral.

4.2.1. Prueba de hipótesis general

Planteamiento de hipótesis.

- H_i : Existe relación estadísticamente significativa e inversa entre estrés laboral y satisfacción laboral en los colaboradores de una empresa de seguridad de Lima.
- H_o : No existe relación estadísticamente significativa e inversa entre estrés laboral y satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa de seguridad de Lima.

Nivel de significancia.

La significancia será el valor convencional de 5% ($\alpha=.05$).

Estadístico de prueba.

Análisis de correlación de Spearman.

Lectura del error.

El cálculo del error se realizó con el software estadístico SPSS 26, el resultado fue un valor $p<.000$ el cual es inferior a la significancia planteada.

Toma de decisión.

Se puede observar que el coeficiente de correlación posee una significancia $p<.05$; así mismo, tuvo un valor de $Rho=-.799$ con lo cual no se admite la hipótesis nula (H_0) y se toma la del investigador (H_i) y con ello se puede concluir de acuerdo con lo señalado por Hernández et al. (2014) que hay evidencia de una correlación inversa, moderada y significativa entre el estrés ligado al trabajo y satisfacción laboral, donde a mayor estrés laboral menor actitud y emociones positivas hacia las funciones y entorno laboral.

4.2.2. Prueba de hipótesis específica 1**Planteamiento de hipótesis.**

- H_i : Existe relación entre el estrés laboral y la dimensión significación de la tarea de la satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa de seguridad de Lima.
- H_0 : No existe relación entre el estrés laboral y la dimensión significación de la tarea de la satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa de seguridad de Lima.

Nivel de significancia.

La significancia será el valor convencional de 5% ($\alpha=.05$).

Estadístico de prueba.

Análisis de correlación de Spearman.

Lectura del error.

El cálculo del error se realizó con el software estadístico SPSS 26, el resultado fue un valor $p < .000$ el cual es inferior a la significancia planteada.

Tabla 16

Relación entre estrés laboral y la dimensión significación de la tarea de la satisfacción laboral

Coeficiente de correlación		Estrés Laboral
Dimensión	r de Spearman	-.597
Significación de la Tarea	Sig. (bilateral)	.000
	N	150

Toma de decisión.

Debido que el valor $p < .05$, se acepta la hipótesis del investigador (H_i) y se rechaza la nula (H_0). En ese sentido, podemos afirmar, con un margen del 5% de error, que el estrés laboral y la significación de la tarea de la satisfacción laboral presenta una relación significativa, inversa y moderada, donde a mayor estrés laboral menor significación de la tarea, es decir menor sentido, realización, esfuerzo, igualdad y/o aporte.

4.2.3. Prueba de hipótesis específica 2

Planteamiento de hipótesis.

- H_i : Existe relación entre el estrés laboral y la dimensión condiciones de trabajo de la satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa de seguridad de Lima.
- H_0 : No existe relación entre el estrés laboral y la dimensión condiciones de trabajo de la satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa de seguridad de Lima.

Nivel de significancia.

La significancia será el valor convencional de 5% ($\alpha=.05$).

Estadístico de prueba.

Análisis de correlación de Spearman.

Lectura del error.

El cálculo del error se realizó con el software estadístico SPSS 26, el resultado fue un valor $p<.000$ el cual es inferior a la significancia planteada.

Tabla 17

Relación entre estrés laboral y la dimensión condiciones de trabajo de la satisfacción laboral

Coeficiente de correlación		Estrés Laboral
	r de Spearman	-.607
Dimensión Condiciones de Trabajo	Sig. (bilateral)	.000
	N	150

Toma de decisión.

Debido que el valor $p<.05$, se toma como válida la hipótesis de investigador (H_i) y se desestima la hipótesis nula (H_o). En este sentido, se puede sostener con un 5% de margen de error que, el factor condiciones de trabajo de la satisfacción laboral y el estrés relacional al trabajo presentan una relación significativa, inversa y moderada, donde podemos afirmar que, a mayor estrés laboral, disminuyen las circunstancias favorables de trabajo, es decir, menor efectividad o accesibilidad a herramientas o políticas que permiten mantener en promedio la actividad laboral.

4.2.4. Prueba de hipótesis específica 3**Planteamiento de hipótesis.**

- H_i : Existe relación entre el estrés laboral y la dimensión reconocimiento personal y/o social de la satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa de seguridad de Lima.

- Ho: No existe relación entre el estrés laboral y la dimensión reconocimiento personal y/o social de la satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa de seguridad de Lima.

Nivel de significancia.

La significancia será el valor convencional de 5% ($\alpha=.05$).

Estadístico de prueba.

Análisis de correlación de Spearman.

Lectura del error.

El resultado fue un valor $p<.000$ el cual es inferior a la significancia planteada, mismo que se calculó con el software estadístico SPSS 26,

Tabla 18

Relación entre estrés laboral y la dimensión reconocimiento personal y/o social de la satisfacción laboral

Coeficiente de correlación		Estrés Laboral
Dimensión Reconocimiento Personal y/o Social	r de Spearman	-.680
	Sig. (bilateral)	.000
	N	150

Toma de decisión.

Debido que el valor $p<.05$, la hipótesis nula (Ho) se desestima y se adopta la del investigador (Hi) como válida. Por ello, con el límite del 5% de error, podemos concluir que la dimensión reconocimiento personal y/o social de la satisfacción laboral presenta una relación significativa, inversa y moderada con el estrés laboral, donde a mayor estrés laboral menor presencia valoración de parte de los sujetos que se encuentran en el entorno de trabajo y menor nivel de reconocimiento en el ámbito laboral y en objetivos que logra en dicho ámbito.

4.2.5. Prueba de hipótesis específica 4

Planteamiento de hipótesis.

- Hi: Existe relación entre el estrés laboral y la dimensión beneficios económicos de la variable satisfacción laboral en los colaboradores de una empresa de seguridad de Lima.
- Ho: No existe relación entre el estrés laboral y la dimensión beneficios económicos de la satisfacción laboral en los colaboradores de una empresa de seguridad de Lima.

Nivel de significancia.

El de 5% ($\alpha=.05$) fue el valor de significancia convencional de referencia.

Estadístico de prueba.

Análisis de correlación de Spearman.

Lectura del error.

Por medio del software estadístico SPSS 26, se pudo realizar la estimación del error cuyo resultado fue inferior a la significancia planteada, es decir, tuvo un valor $p<.000$

Tabla 19

Relación entre estrés laboral y la dimensión beneficios económicos de la satisfacción laboral

Coeficiente de correlación		Estrés Laboral
	r de Spearman	-.559
Dimensión Beneficios Económicos	Sig. (bilateral)	.000
	N	150

Toma de decisión.

En vista que el valor $p<.05$, se admite la hipótesis del investigador (Hi) y se deniega la hipótesis nula (Ho). Se puede afirmar, con un límite máximo de error del 5%, que el estrés laboral y el factor beneficios económicos de la satisfacción laboral

presenta una relación inversa, significativa y moderada, donde a mayor estrés laboral menor actitud o predisposición al trabajo en presencia de retribuciones salariales o compensaciones económicas como resultado de esfuerzos en las funciones o roles laborales encomendados

CAPÍTULO V

DISCUSIONES, CONCLUSIONES Y

RECOMENDACIONES

5.1. Discusiones

Tomando como eje, el objetivo principal del presente estudio, el hallazgo más importante es haber confirmado la hipótesis principal, que fue precisar de qué forma se asocian las variables estrés laboral y satisfacción laboral en una empresa de seguridad de Lima. Ello permite afirmar que, el incremento del estrés laboral se ve acompañado de la disminución en la satisfacción laboral de los colaboradores de la compañía de seguridad. Este resultado, es congruente con los hallazgos del estudio realizado por Chiang et al. (2018) en el que evaluaron las variables antes mencionadas, en trabajadores de una institución benéfica en Chile, identificando que, mientras la percepción de Satisfacción Laboral se eleva y se aumenta el control sobre el trabajo, disminuye el indicador de estrés.

Así mismo, se identificó en el presente estudio que la correlación entre las variables es moderada, resultados que distan con lo encontrado por Guerra et al. (2017) quienes evaluaron la relación del estrés en los colaboradores que laboran en una institución educativa superior de Ecuador y su satisfacción en el trabajo, donde encontraron una relación inversa, significativa pero débil entre ambas variables ($r = -.20$, $p = .01$), sin embargo sí permite concluir, dentro de la muestra de estudio, que el incremento de la puntuación en el cuestionario de satisfacción laboral está relacionado con la disminución de la puntuación en el cuestionario de estrés psicológico, en ese sentido se puede afirmar que en la medida que los trabajadores se vean sobrepasados por las exigencias y las demandas de las actividades laborales no teniendo control sobre estas, existe la probabilidad de que las actitudes y predisposición de tener sentimientos positivos hacia su trabajo sea menor.

Por otro lado, Seijas-Solano (2019) identificó que, dentro de sus hallazgos sobre el estrés laboral, los riesgos psicosociales y el síndrome burnout; la satisfacción

laboral y el estrés ligado al trabajo presentaron una asociación inversa ($r=-.216$), sin embargo, a diferencia de este estudio y los anteriormente mencionados, la correlación hallada no fue significativa ($p>.05$).

Los resultados obtenidos en el análisis descriptivo, que constituyen los primeros objetivos específicos de la investigación, permiten determinar las frecuencias de los niveles de estrés laboral y satisfacción laboral en los colaboradores de la empresa de seguridad de Lima. En ese sentido los datos correspondientes a la variable estrés laboral, los datos hallados reportan un nivel alto con el 42 %, siendo solo el 12 % en nivel bajo, ello reflejaría que los colaboradores no estarían, en su mayoría logrando tener las estrategias adecuadas para manejar y tener control de las exigencias y demandas de la empresa, mismas que estarían sobrepasando sus capacidades. Esto es opuesto a los datos encontrados por Seijas-Solano (2019), donde 84% de la muestra estudiada presentó la situación no presentó estrés y el 3% evidenció niveles de estrés desfavorables.

En relación con la descripción de la variable de satisfacción ligado al trabajo en los colaboradores, los hallazgos evidencian que el nivel de mayor predominancia fue el bajo, donde el 57.3% de los evaluados se presentó insatisfacción laboral; mientras que solo el 1.3% presentaría un nivel alto en los niveles de satisfacción laboral. Ello nos permite deducir que los colaboradores no estarían, en su mayoría, logrando tener las estrategias adecuadas para manejar y tener control de las exigencias y demandas de la empresa, mismas que estarían sobrepasando sus capacidades. Esto difiere de los datos encontrados por Seijas-Solano (2019), donde el 64% evidenciaba satisfacción laboral y solo el 8% presentó insatisfacción laboral.

5.2. Conclusiones

1. Para el objetivo principal de la investigación que se presenta, se halló una asociación inversa y significativa del estrés ligado al trabajo y la satisfacción laboral en los colaboradores de una compañía de seguridad de Lima, lo cual quiere decir que quienes mostraban mayor estrés laboral, evidenciaban la presencia de menor nivel de satisfacción laboral.
2. Para el objetivo principal específico, que era determinar los grados de estrés laboral en los asalariados de una compañía de seguridad de Lima, se descubrió que en los niveles del estrés laboral el 42 % fue alto, y el 12% bajo.
3. Para el segundo objetivo específico, que era determinar los indicadores de satisfacción en el trabajo en los colaboradores de una compañía de seguridad de Lima, se halló que en los niveles de satisfacción laboral el 57.3% estuvo en nivel más bajo, y el 1.3% en el nivel satisfecho.
4. Para el tercer objetivo específico, que era hallar la correlación entre el estrés laboral y la subdimensión significación de la tarea de la satisfacción en el trabajo en los colaboradores de una compañía de seguridad de Lima, se halló una relación inversa, media y estadísticamente significativa.
5. Para el objetivo específico número cuatro, que era encontrar la asociación entre el estrés laboral y el factor condiciones de trabajo de la satisfacción laboral en los colaboradores de una empresa de seguridad de Lima, se halló una relación estadísticamente significativa media e inversa.
6. Para el quinto específico, que era determinar la correlación entre el estrés ligado al trabajo y la subdimensión reconocimiento social y/o grupal de la satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa de seguridad de

seguridad de Lima, se halló una correlación estadísticamente significativa media e inversa.

7. Para el sexto objetivo específico, que era determinar la correlación del estrés relacionado al trabajo y la subdimensión reconocimiento social y/o grupal de la satisfacción en el trabajo en los colaboradores de una compañía de seguridad de seguridad de Lima, se halló una relación estadísticamente significativa media e inversa.

5.3. Recomendaciones

Al corroborar la correlación que existen entre las variables estudiadas en el presente trabajo de investigación, las empresas pueden obtener de los presentes resultados, las siguientes recomendaciones:

1. Incorporar dentro de su gestión, evaluaciones que permitan medir los grados de estrés relacionado al trabajo y predecir los efectos negativos del mismo, como por ejemplo la disminución en las indicaciones de satisfacción relacionado al trabajo, de sus colaboradores. En ese sentido, los hallazgos de esta investigación permitirían idear estrategias para controlar los efectos negativos del estrés laboral, a través de programas de manejo del estrés. En ese sentido, es importante tomar en cuenta las propuestas por Chiavenato (2009) quien manifiesta que existen diferentes estrategias que las empresas pueden adoptar para gestionar el estrés en sus trabajadores, las cuales son: (1) enriquecimiento del trabajo: brindarle la oportunidad al trabajador de ejercer nuevas tareas más complejas a fin de poner nuevas metas dentro de la empresa. Esto permite que el trabajador perciba que puede desarrollarse y adquirir nuevas habilidades y (2) rotación de puestos, la razón de esta

estrategia es que el trabajador pueda recibir más información de otras áreas, que le permitan tomar responsabilidad de otros cargos.

2. Análisis de puestos, lo que permite un equilibrio en las funciones dentro de su área. Esto posibilita al trabajador tener la perspectiva clara de las funciones que desempeña.
3. Entrenamiento de habilidades, el objetivo es la consecución de metas, anticiparse a posibles problemas, elevar los niveles de colaboración entre trabajadores y afianzar los valores dentro de la empresa.
4. Oportunidad para hablar sobre el trabajo, en este punto se propicia la escucha activa del trabajador para identificar problemas y establecer soluciones coherentes con sus necesidades y aporte en la organización.
5. Participación en la toma de decisiones, permite al trabajador tener la posibilidad de que pueda dar opiniones en base a su criterio y experiencia lo que genera en menor carga de estrés e insatisfacción.
6. Finalmente, a los investigadores, se recomienda profundizar en el estudio de las variables abordadas en la investigación que aquí se presenta, desde el diseño causal, a fin de obtener mejor precisión del funcionamiento de las variables en muestras más grandes.

REFERENCIAS

- Aguilera, L. (2012). *Procesos de gestión de unidades de información y distribución turística*. IC editorial.
- Alfaro, R., Leyton, S., Meza, A. y Sáenz, I., (2012). *Satisfacción laboral y su relación con algunas variables ocupacionales en tres municipalidades* [Tesis de maestría, Pontificia Universidad Católica del Perú]. Repositorio de la Pontificia Universidad Católica del Perú. <http://hdl.handle.net/20.500.12404/4593>
- Argimón, J. y Jiménez, J. (2013). *Métodos de investigación clínica y epidemiología* (4^a ed.). Elsevier.
- Bada, O., Salas, R., Castillo, E., Arroyo, E. y Carbonell, C. (2020). Estrés laboral y clima organizacional en docentes peruanos. *MediSur*, 18(6), 1138-1144.
- Barraza, A. y Ortega, F. (2009). Satisfacción laboral en instituciones formadoras de docentes. Un primer acercamiento. *Diálogos Educativos*, 9(7), 4-17.
- Barron, J. (2004). Factores o causas que generan posibles fuentes de estrés en el ámbito laboral docente en una institución educativa. *Kairos*, 3(13), 12-23.
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la Investigación*. Pearson Educación.
- Chiang, M., Gómez, N., & Hidalgo, J. (2017). Satisfacción laboral de trabajadores chilenos. Un modelo de ecuaciones estructurales. *Cuadernos de Administración*, 33(57), 48–60.
<http://www.scielo.org.co/pdf/cuadm/v33n57/0120-4645-cuadm-33-57-00048.pdf>
- Chiang, M., Riquelme, G. y Rivas, P. (2018). Relación entre satisfacción laboral, estrés laboral y sus resultados en trabajadores de una institución de beneficencia de la provincia de Concepción. *Ciencia & trabajo*, 20(63), 178-186.
- Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento Organizacional*. McGraw-Hill.

- Cirera, Y., Aparecida, E., Elias, V. y Ferraz, O. (2012). Impacto de los estresores laborales en los profesionales y en las organizaciones: análisis de investigaciones publicadas. *Invenio*, 15(29), 67-80. <https://www.redalyc.org/pdf/877/87724146007.pdf>
- Cladellas-Pros, R., Castelló-Tarrida, A. y Parrado-Romero, E. (2018). Satisfacción, salud y estrés laboral del profesorado universitario según su situación contractual. *Revista de Salud Pública*, 20, 53-59.
- Dawis, R. & Lofquist, L. (1984). *A Psychological theory of work adjustment Minneapolis*. University of Minnesota Press.
- Diario Gestión. (2017, 6 de mayo). ¿Cuáles son las causas de la ansiedad laboral y cómo combatirla? *Diario Gestión*. <https://gestion.pe/tendencias/managementempleo/son-causas-ansiedad-laboral-combatirla-136572-noticia/>
- Dodi, W., Khusnul, R., & Kenny, R. (2021). Work from Home: Measuring Satisfaction between Work – Life Balance and Work Stress during the COVID-19 Pandemic in Indonesia. *Economies*, 9(3), 96.
- Edelwich, J. & Brodsky, A. (1980). *Burnout: Stages of Disillusionment in the Helping Professions*. Human Sciences Press.
- Fischer, G. (1990). *Psicología social: conceptos fundamentales*. Narcea.
- Galaz, J. (2003). La satisfacción en el trabajo de académicos en una universidad pública estatal. *Perfiles Educativos XXIV*, 2(96), 47-72.
- García, M. (2017). *Relación entre clima, satisfacción laboral y las ventas de los promotores de una empresa de telecomunicaciones de Lima-2017* [Tesis de maestría, Universidad Ricardo Palma]. Repositorio de la Universidad Ricardo Palma. <https://hdl.handle.net/20.500.14138/1477>

- González, N. (2020). *Clima laboral, estrés laboral y satisfacción laboral en docentes de universidades privadas en Chimbote, 2019* [Tesis doctoral, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio de la Universidad Cesar Vallejo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/44451>
- Gross, M. (2010). *Conozca 3 tipos de investigación: Descriptiva, Exploratoria y Explicativa*. Academia.
- Guerra, P., Santander, S. y Rodríguez, P. (2017). Satisfacción laboral y su relación con el estrés. *CienciAmérica*, 6(1), 27-33.
- Gutiérrez, M. y Ángeles, M. (2012). *Estrés organizacional*. Trillas.
- Hernández, P., Soria, M. y Silla, J. (2003). El estrés laboral: ¿Un concepto cajón-de-sastre? Proyecto social. *Revista de relaciones laborales*, 2(10), 167-185.
- Hernández, R. y Fernández, C. (1998). *Metodología de la investigación*. McGraw-Hill.
- Hernández-Sampieri, R., Fernández-Collado, C. y Baptista-Lucio, M. (2014). *Metodología de la investigación* (6ª ed.). McGraw Hill.
- Herzberg, F., Mausner, B. & Snyderman, B. (1959). *The Motivation to Work*. Wiley.
- Holmes, T. y Rahe, R. (1967). The Social Readjustment Rating Scales, *Journal of Psychosomatic Research*, 11, 213-218. [https://doi.org/10.1016/0022-3999\(67\)90010-4](https://doi.org/10.1016/0022-3999(67)90010-4)
- Ivancevich, J. & Matteson, M. (1980). *Stress and work: A managerial perspective*. Glenview, Ill.
- Ivancevich, J. y Matteson, M. (1989). *Estrés y trabajo: una perspectiva gerencial*. Trillas.
- Karasek, R. (1979). Job demands, job decision latitude, and mental strain: Implications for job redesign. *Administrative Science Quarterly*, 24, 285-378.

- Kasl, S. (1987). *Methodologies in stress and health: Past difficulties, present dilemmas, future directions*. Chichester: Wiley & Sons.
- Lazarus, R. y Folkman, S. (1968). *Estrés y procesos cognitivos*. Martínez Roca.
- Locke, E. (1969). What is Job Satisfaction? *Organizational Behavior and Human Performance*, 4(4), 309-336. [https://doi.org/10.1016/0030-5073\(69\)90013-0](https://doi.org/10.1016/0030-5073(69)90013-0)
- Marín, H. y Placencia, M. (2017). Motivación y satisfacción laboral del personal de una organización de salud del sector privado. *Horizonte Médico (Lima)*, 17(4), 42-52. <https://dx.doi.org/https://doi.org/10.24265/horizmed.2017.v17n4.08>
- Martínez, C. (2013). Satisfacción laboral y el clima organizacional de las principales universidades sucreñas. *Desarrollo gerencial*, 5(2), 12-22.
- Martínez, O. (2020). Clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral de los trabajadores en la dirección regional agraria de la región Puno. *Revista de Investigaciones de la Escuela de Posgrado de la UNA PUNO*, 8(3), 1187-1194.
- Marvel, C., Núñez, T. y Rodríguez, C. (2011). Factores grupales que inciden en la productividad. *Universidad, Ciencia y Tecnología*, 15(61), 223-231.
- Mathieu, J. & Zajac, D. (1990). A review and meta-analysis of the antecedents, correlates and consequences of organizational commitment. *Psychological Bulletin*, 108, 171-194.
- Medina-Salgado, A. y Vicuña-Peri, L. (2018). Percepción de los estilos de liderazgo y el estrés laboral en los trabajadores de una empresa financiera privada de Lima, Perú. *Paideia XXI*, 8(2), 265-30.
- Mejía, C., Chacon, J., Enamorado-Leiva, O., Garnica, L., Chacón-Pedraza, S. & García-Espinosa, Y. (2019). Factors associated with work-related stress in workers in six Latin American countries. *Revista de la Asociación Española de Especialistas en Medicina del Trabajo*, 28(3), 204-211.

- Mikhail, A. (1981). A psychophysiological conception, *Journal of human estres*, 7, 19-31. <https://doi.org/10.1080/0097840X.1981.9936821>
- Moreno, B. y Báez, C. (2010). *Factores y riesgos psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas*. Universidad Autónoma de Madrid.
- Mottaz, C. (1988). Work satisfaction among hospital nurses. *Hospital and Health Services Administration*, 33, 57-74.
- Organización Internacional del Trabajo (2012). *Por qué importa el estrés en el trabajo*. Organización Internacional del Trabajo. http://www.ilo.org/global/about-the-ilo/newsroom/features/WCMS_184830/lang--es/index.htm
- Organización Mundial de la Salud, OMS. (2000). Impacto del estrés ocupacional y burnout en enfermeros. *British Medical Journal*, 320, 237-243.
- Organización Internacional del Trabajo (2016). *Estrés en el trabajo: Un reto colectivo*. <https://www.ilo.org/public/libdoc/ilo/2016/490658.pdf>.
- Organización Mundial de la Salud (2008). *Sensibilizando sobre el Estrés Laboral en los Países en Desarrollo. Un riesgo moderno en un ambiente tradicional de trabajo: Consejos para empleadores y representantes de los trabajadores*. IRIS. <https://apps.who.int/iris/handle/10665/43770>
- Palma, S. (2005). *Escala de Satisfacción Laboral (SL-SPC) Manual*. CarTolan.
- Paredes, R., Peña, N. y Vacio, I. (2016). *El estrés laboral en México*. Universidad Tecnológica de Tecámac.
- Párraga, I., González, E., Méndez, T., Villarín, A. y León, A. (2018). Burnout y su relación con el estrés percibido y la satisfacción laboral en profesionales sanitarios de Atención Primaria de una Comunidad Autónoma. *Revista Clínica de Medicina de Familia*, 11(2), 51-60.

- Pedraza, N. (2020). El clima y la satisfacción laboral del capital humano: factores diferenciados en organizaciones públicas y privadas. *Innovar*, 30(76), 9–24. <https://doi.org/10.15446/innovar.v30n76.85191>.
- Peiró, J. y Rodríguez, I. (2008). Estrés laboral, liderazgo y salud organizacional. *Papeles del Psicólogo*, 29(1), 68-82.
- Rico, M. y Sacristán, M. (2012). *Fundamentos empresariales*. ESIC editorial.
- Rivadeneira, C., Minici, A. y Dehad, J. (2103). Algunas puntualizaciones sobre el estrés. *Revista de Terapia Cognitivo Conductual*, 23, 12-33.
- Robbins, S. (2009). *Comportamiento Organizacional*. Pearson.
- Robbins, S. y Coulter, M. (2000). *Administración*. Pearson Education.
- Seijas-Solano, D. (2019). Riesgos psicosociales, estrés laboral y síndrome burnout en trabajadores universitarios de una escuela de bioanálisis. *Revista de Salud Pública*, 21, 102-108.
- Selye, H. (1976). *The stress of life*. McGraw Hill.
- Siegrist, J. (1996). Adverse Health effects of high- effort/low- reward conditions. *Journal Occup Health Psychol*, 1(1), 27-41.
- Sonnentag, S. & Frese, M. (2013). *Industrial and Organizational Psychology*. John, Wiley & Sons.
- Sparks, K., Faragher, B. & Cooper, C. (2001). Well-being and occupational health in the 21st century work place. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 74, 489-509.
- 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/10.18050/psiquemag.v2i1.101>
- Villa, J. (2014). *Manual de atención a clientes y usuarios*. Profit Editorial.

- Visitación, M. (2017). *Estrés laboral y satisfacción laboral en los colaboradores de la Dirección de Apoyo a la Gestión Educativa Descentralizada del Ministerio de Educación, 2016* [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio de la Universidad Cesar Vallejo. https://hdl.handle.net/20.500.12692/8727_
- Williams, S., y Lesley, C. (2004). *Manejo del estrés en el trabajo: Plan de acción detallado para profesionales*. El Manual Moderno.

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLE	METODOLOGÍA
<p>Formulación del problema</p> <p>¿Cuál es la relación entre el estrés laboral y la satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa de seguridad de Lima?</p>	<p>Objetivos generales</p> <p>Determinar la relación entre el estrés laboral y la satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa de seguridad de Lima.</p>	<p>Hipótesis general</p> <p>Hi: Existe relación estadísticamente significativa e inversa entre estrés laboral y satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa de seguridad de Lima.</p>	<p>Variable 1: Estrés Laboral</p> <p>Dimensiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Clima organizacional • Estructura organizacional • Territorio organizacional • Tecnología • Influencia del líder • Falta de cohesión • Respaldo del grupo 	<p>Tipo de investigación:</p> <p>Correlacional-Descriptivo</p>
<p>Problemas específicos</p> <ul style="list-style-type: none"> • ¿Cuáles son los niveles de estrés laboral en los trabajadores de una empresa de seguridad de Lima? • ¿Cuáles son los niveles de satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa de seguridad de Lima? 	<p>Objetivos específicos</p> <ul style="list-style-type: none"> • Determinar los niveles de estrés laboral en los trabajadores de una empresa de seguridad de Lima. • Determinar los niveles de satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa de seguridad de Lima. 	<p>Hipótesis específicas</p> <ul style="list-style-type: none"> • Hi1: Existe relación entre el estrés laboral y la dimensión significación de la tarea de la satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa de seguridad de Lima. 	<p>Variable 2: Estrés Laboral</p> <p>Dimensiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Significación de la Tarea • Condiciones de Trabajo • Reconocimiento personal y/o Social • Beneficios Económicos 	<p>Diseño de investigación:</p> <p>No experimental.</p> <p>Población: 2000 trabajadores de una empresa de seguridad de Lima.</p> <p>Muestra: 150 trabajadores</p> <p>Instrumentos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Escala de Estrés Laboral. • Escala de Satisfacción Laboral.

-
- ¿Cuál es la relación entre el estrés laboral y la dimensión significación de la tarea de la satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa de seguridad de Lima?
 - ¿Cuál es la relación entre el estrés laboral y la dimensión condiciones de trabajo de la satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa de seguridad de Lima?
 - ¿Cuál es la relación entre el estrés laboral y la dimensión reconocimiento personal y/o social de la satisfacción laboral en los trabajadores de una
- Determinar la relación entre el estrés laboral y la dimensión significación de la tarea de la satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa de seguridad de Lima.
 - Determinar la relación entre el estrés laboral y la dimensión condiciones de trabajo de la satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa de seguridad de Lima.
 - Determinar la relación entre el estrés laboral y la dimensión reconocimiento personal y/o social de la satisfacción laboral en los trabajadores de una
- Hi2: Existe relación entre el estrés laboral y la dimensión condiciones de trabajo de la satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa de seguridad de Lima.
 - Hi3: Existe relación entre el estrés laboral y la dimensión reconocimiento personal y/o social de la satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa de seguridad de Lima.
 - Hi4: Existe relación entre el estrés laboral y la dimensión beneficios económicos de la satisfacción laboral en los trabajadores de una
-

empresa de seguridad
de seguridad de Lima?

- ¿Cuál es la relación entre el estrés laboral y la dimensión beneficios económicos de la satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa de seguridad de seguridad de Lima?

empresa de seguridad
de seguridad de Lima.

- Determinar la relación entre el estrés laboral y la dimensión reconocimiento personal y/o social de la satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa de seguridad de seguridad de Lima.

empresa de seguridad
de Lima.

Anexo 2. Instrumento para la variable 1

ESCALA DE ESTRÉS DE LA OIT-OMS

Instrucciones

El presente es un cuestionario consta de 25 ítems relacionados con los estresores laborales. Para cada ítem debe indicar con qué frecuencia la condición descrita es una fuente actual de estrés, marcando con un aspa (X) el recuadro que considere que mejor la describa. No hay respuesta ni buena ni mala, ya que todas son opiniones

1	2	3	4	5	6	7
NUNCA	RARAS VECES	OCASIONALMENTE	ALGUNAS VECES	FRECUENTEMENTE	GENERALMENTE	SIEMPRE

Nº	Condición	1	2	3	4	5	6	7
1	La gente no comprende la misión y metas de la organización.							
2	La forma de rendir informes entre superior y subordinado me hace sentir presionado.							
3	No estoy en condiciones de controlar las actividades de mi área de trabajo.							
4	El equipo disponible para llevar a cabo el trabajo a tiempo es limitado.							
5	Mi supervisor no da la cara por mí ante los jefes.							
6	Mi supervisor no me respeta.							
7	No soy parte de un grupo de trabajo de colaboración estrecha.							
8	Mi equipo no respalda mis metas profesionales.							
9	Mi equipo no disfruta de estatus o prestigio dentro de la organización.							
10	La estrategia de la organización no es bien comprendida.							
11	Las políticas generales iniciadas por la gerencia impiden el buen desempeño.							
12	Una persona a mi nivel tiene poco control sobre el trabajo.							
13	Mi supervisor no se preocupa de mi bienestar personal.							
14	No se dispone de conocimiento técnico para seguir siendo competitivo.							
15	No se tiene derecho a un espacio privado de trabajo.							
16	La estructura formal tiene demasiado papeleo.							
17	Mi supervisor no tiene confianza en el desempeño de mi trabajo.							
18	Mi equipo se encuentra desorganizado.							
19	Mi equipo no me brinda protección en relación con injustas demandas de trabajo que me hacen los jefes.							
20	La organización carece de dirección y objetivo.							
21	Mi equipo me presiona demasiado.							
22	Me siento incómodo al trabajar con miembros de otras unidades de trabajo.							
23	Mi equipo no me brinda ayuda técnica cuando es necesario.							
24	La cadena de mando no se respeta.							
25	No se cuenta con la tecnología para hacer un trabajo de importancia.							

Anexo 3. Instrumento para la variable 2

ESCALA DE SATISFACCIÓN LABORAL SL – SPC Sonia Palma (2005)

Instrucciones

A continuación, se presenta una serie de opiniones vinculadas al trabajo y a nuestra actividad en la misma. Le agradecemos que responda marcando con un aspa (X) el recuadro que considere exprese mejor su punto de vista. No hay respuesta ni buena ni mala, ya que todas son opiniones.

TD	D	I	A	TA
TOTALMENTE EN DESACUERDO	EN DESACUERDO	INDIFERENTE	DE ACUERDO	TOTALMENTE DE ACUERDO

	Condición	TD	D	I	A	TA
1	La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores.					
2	Mi sueldo es muy bajo para 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					

Anexo 4. Fichas de validez de contenido del instrumento: Escala de estrés laboral

Instrucción: de acuerdo con su criterio y experiencia profesional marque con un aspa (x) el puntaje que considere más apropiado por cada ítem según los criterios “Pertinencia”, “Relevancia”, “Claridad”

Nº	Criterio Ítem	Pertinencia				Relevancia				Claridad				
1	La gente no comprende la misión y metas de la organización.													
2	La forma de rendir informes entre superior y subordinado me hace sentir presionado.													
3	No estoy en condiciones de controlar las actividades de mi área de trabajo.													
4	El equipo disponible para llevar a cabo el trabajo a tiempo es limitado.													
5	Mi supervisor no da la cara por mí ante los jefes.													
6	Mi supervisor no me respeta.													
7	No soy parte de un grupo de trabajo de colaboración estrecha.													
8	Mi equipo no respalda mis metas profesionales.													
9	Mi equipo no disfruta de estatus o prestigio dentro de la organización.													
10	La estrategia de la organización no es bien comprendida.													
11	Las políticas generales iniciadas por la gerencia impiden el buen desempeño.													
12	Una persona a mi nivel tiene poco control sobre el trabajo.													
13	Mi supervisor no se preocupa de mi bienestar personal.													
14	No se dispone de conocimiento técnico para seguir siendo competitivo.													
15	No se tiene derecho a un espacio privado de trabajo.													
16	La estructura formal tiene demasiado papeleo.													
17	Mi supervisor no tiene confianza en el desempeño de mi trabajo.													
18	Mi equipo se encuentra desorganizado.													
19	Mi equipo no me brinda protección en relación con injustas demandas de trabajo que me hacen los jefes.													
20	La organización carece de dirección y objetivo.													
21	Mi equipo me presiona demasiado.													
22	Me siento incómodo al trabajar con miembros de otras unidades de trabajo.													
23	Mi equipo no me brinda ayuda técnica cuando es necesario.													
24	La cadena de mando no se respeta.													
25	No se cuenta con la tecnología para hacer un trabajo de importancia.													

Nombre: _____ DNI: _____ Especialidad/Grado Académico: _____

FIRMA: _____

*Pertinencia: el ítem corresponde al concepto teórico formulado

*Relevancia: el ítem es apropiado para representar al constructo

*Claridad: el enunciado del ítem es claro y entendible considerando el perfil trabajador a evaluar

Anexo 5. Fichas de validez de contenido del instrumento: Escala de satisfacción laboral

Instrucción: de acuerdo con su criterio y experiencia profesional marque con un aspa (x) el puntaje que considere más apropiado por cada ítem según los criterios “Pertinencia”, “Relevancia”, “Claridad”

Nº	Criterio Ítem	Pertinencia					Relevancia					Claridad				
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	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 para 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															

Nombre: _____

DNI: _____

Especialidad/Grado Académico: _____

FIRMA: _____

*Pertinencia: el ítem corresponde al concepto teórico formulado / *Relevancia: el ítem es apropiado para representar al constructo / *Claridad: el enunciado del ítem es claro y entendible considerando el perfil trabajador a evaluar.

Anexo 6. Consentimiento informado

ACTA DE CONSENTIMIENTO INFORMADO

Estimado participante, mediante el presente invitamos a los trabajadores a participar de manera anónima y voluntaria en un estudio donde se busca determinar la relación el Estrés y la Satisfacción Laboral en trabajadores de una Empresa de Seguridad de Lima. El tiempo estimado para responder ambos cuestionarios es de 20 minutos aproximadamente, la información que provea en el curso de esta investigación es estrictamente confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de los de este estudio sin su consentimiento.

Es necesario mencionar que no habrá retribución económica y que la participación en la misma es libre y voluntaria. Este cuestionario no arrojará resultados al ser finalizado. Recuerde que puede realizar preguntas sobre el proyecto en cualquier momento y que puede retirarse del mismo cuando así lo decida, sin que esto acarree perjuicio alguno para su persona. Puede conectarse con las investigadoras mediante los siguientes correos electrónicos: BHIDALGO@autonoma.edu.pe, brunohidalgo75@gmail.com. Gracias.

*He leído el consentimiento informado y acepto participar voluntariamente en este estudio, comprendo de las actividades en las que participaré si formo parte de la investigación, también entiendo que puedo decidir no participar, que puedo retirarme del estudio en cualquier momento y que no recibiré algún beneficio económico por la participación.

<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>

SI ACEPTO

NO ACEPTO

FIRMA

Anexo 7. Reporte de Software anti plagio

BRUNO HIDALGO EGOICHEAGA 4

INFORME DE ORIGINALIDAD

23%

INDICE DE SIMILITUD

21%

FUENTES DE INTERNET

15%

PUBLICACIONES

%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.autonoma.edu.pe Fuente de Internet	3%
2	hdl.handle.net Fuente de Internet	2%
3	www.ti.autonomadeica.edu.pe Fuente de Internet	2%
4	repositorio.urp.edu.pe Fuente de Internet	2%
5	repositorio.uigv.edu.pe Fuente de Internet	1%
6	repositorio.unsa.edu.pe Fuente de Internet	1%
7	repositorio.upao.edu.pe Fuente de Internet	1%
8	repositorio.utesup.edu.pe Fuente de Internet	1%
9	Chipoco Rodriguez, Jesus Eduardo Flores Ascencion, Angel Martin Torres Valdiia, Larry	1%