



**Autónoma**  
Universidad Autónoma del Perú

**FACULTAD DE HUMANIDADES**  
**CARRERA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA**

**TESIS**

“SATISFACCIÓN Y ESTRÉS LABORAL EN POLICIAS DE LA  
DIRECCIÓN DE INVESTIGACIÓN CRIMINAL DE LIMA”

**PARA OBTENER EL TÍTULO DE**  
**LICENCIADA EN PSICOLOGÍA**

**AUTOR**

JUDITH JANETH VASQUEZ CHUQUILIN

**ASESOR**

DR. JOSE ANICAMA GOMÉZ

**LIMA, PERÚ, JUNIO 2018**

## **DEDICATORIA**

A mí amada hija Emily, por ser mi fuente de motivación e inspiración, por hacer de mí, una mejor persona cada día, porque a su corta edad me ha enseñado el verdadero significado del amor, la felicidad y la perseverancia y porque cada vez que la veo siento ganas de trabajar arduamente para seguir alcanzando mis metas.

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco inmensamente a Dios por permitirme haber culminado exitosamente una etapa muy importante en mi vida profesional, gracias por demostrarme cada día lo hermosa que es la vida cuando se trabaja con dedicación y perseverancia.

A la Universidad Autónoma del Perú, por haberme permitido estudiar la carrera que me apasiona dentro de sus aulas; así también, a todos los docentes que me brindaron sus conocimientos y apoyo a lo largo de mi formación profesional.

A mi esposo Danny, por su comprensión y apoyo incondicional a lo largo de toda mi carrera universitaria; ya que, debido a su sacrificada labor como investigador en la DIRINCRI, fue quien me inspiró a realizar esta tesis. También a mis padres y hermanos por el apoyo y ejemplo permanente, siendo la principal fortaleza para alcanzar mis logros.

Finalmente, a todos mis compañeros con quienes compartí aula, ya que, gracias a su amistad, trabajo en equipo, unión, dedicación aprendí el valor de la amistad y la tolerancia.

## Resumen

El presente estudio tiene como objetivo determinar la relación entre satisfacción y estrés laboral en policías de la Dirección de Investigación Criminal de Lima. La muestra estuvo conformada por 157 policías del Departamento de Robos de la DIRINCRI de Lima, de ambos géneros, cuyas edades varían entre 25 y 50 años. El tipo de investigación es cuantitativo y de diseño no experimental y transversal. Los instrumentos utilizados fueron la Escala de Estrés laboral de la OIT y la Escala de Satisfacción Laboral de Palma. Los resultados obtenidos muestran que el nivel de estrés laboral, es promedio alto en el 23.3% y alto en el 17.2%; así mismo, el nivel de satisfacción laboral, es bajo en el 20.4% y promedio bajo en el 23.6%. Se halló correlación muy significativa moderada ( $p < 0.01$ ,  $r = .240$ ) entre el nivel de satisfacción de las políticas administrativas y el estrés laboral asociado a la interacción con los superiores y una relación significativa ( $p < 0.05$ ,  $r = .189$ ) con el estrés asociado a la relación con la organización y el equipo de trabajo; finalmente, no se halló correlación significativa ( $p > 0.05$ ) entre el nivel general de satisfacción laboral con las dimensiones del estrés laboral (D1 Superiores y recursos y D2: Organización y equipo de trabajo).

**Palabras clave:** Satisfacción, estrés laboral, policías.

## **Abstract**

The objective of this study is to determine the relationship between job satisfaction and stress in the policies Offices Of The Criminal Investigación Directorate OF Lima. The sample consisted of 157 police from the Department of Robbery of the DIRINCRI of Lima, of both sexes, between 25 and 50 years old. The type of research is quantitative and of non-experimental and transversal design. The instruments used were the Labor Labor Scale of the ILO and the Palma Labor Satisfaction Scale. The results showed that the level of work stress, on average high in 23.3% and high in 17.2%; likewise, the level of job satisfaction, low in 20.4% and low average in 23.6%. We found a very significant moderate correlation ( $p < 0.01$ ,  $r = .240$ ) between the level of satisfaction of the administrative policies and the work stress associated with the interaction with superiors and significant relationship ( $p < 0.05$ ,  $r = .189$ ) stress associated with the relationship with the organization and the work team; Finally, no significant correlation ( $p > 0.05$ ) was found between the general level of job satisfaction and the dimensions of work stress (D1 Superiors and resources and D2: Organization and work team).

**Keywords:** Satisfaction, work stress, police.

## Resumo

O objetivo deste estudo é determinar a relação entre satisfação e estresse no trabalho em policiais de Direção de pesquisa Criminalística Geral de Lima. A amostra foi composta por 157 policiais Departamento de Roubos de DIRINCRI de Lima, de ambos os géneros, cujas idades variam entre 25 e 50 anos. O tipo de pesquisa é quantitativo e de desenho não experimental e transversal. Os instrumentos utilizados foram a Escala de Estresse Ocupacional da OIT e a Escala de Satisfação do Trabalho de Palma. Os resultados obtidos mostram que o nível de estresse no trabalho é médio alto em 23,3% e alto em 17,2%; Da mesma forma, o nível de satisfação no trabalho é baixo em 20,4% e baixa média em 23,6%. moderada correlação muito significativa ( $p < 0,01$ ,  $r = 0,240$ ) entre o nível de satisfação de políticas administrativas e o esforço de trabalho associados com a interação com a relação superior e significativa ( $p < 0,05$ ,  $r = 0,189$ ) com o estresse associado ao relacionamento com a organização e a equipe de trabalho; Finalmente, nenhuma correlação significativa ( $p > 0,05$ ) entre o nível geral de satisfação no trabalho e as dimensões de estresse no trabalho (D1 Superior e D2 e recursos da organização e da equipe).

**Palavras-chave:** Satisfação, estresse no trabalho, polícia.

## ÍNDICE DE CONTENIDO

DEDICATORIA

AGRADECIMIENTO

RESUMEN

ABSTRACT

RESUMO

ÍNDICE DE CONTENIDO

ÍNDICE DE TABLAS

INTRODUCCIÓN

### **CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

1.1. Situación problemática	2
1.2. Formulación del problema	4
1.3. Objetivos de la Investigación	4
1.3.1. Objetivo general	4
1.3.2. Objetivos específicos	5
1.4. Justificación e importancia	5
1.5. Limitaciones de la investigación	6

### **CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO**

2.1. Antecedentes nacionales e internacionales	8
2.1.1. Antecedentes internacionales	8
2.1.2. Antecedentes nacionales	10
2.2. Bases teóricas	15
2.2.1. Definiciones de satisfacción laboral	15
2.2.2. Dimensiones de la satisfacción familiar	16
2.2.3. Modelos teóricos que explican la satisfacción en el trabajo	18
2.2.4. Determinantes de la satisfacción laboral	21
2.2.5. Satisfacción y productividad	22

2.2.6. Causas principales de la insatisfacción laboral	25
2.2.7. Consecuencias de la insatisfacción laboral	26
2.3. Definiciones del estrés laboral.	27
2.3.1. Teorías relacionadas con el estrés laboral.	28
2.3.2. Tipos de estrés	31
2.3.3. Causas del estrés laboral	32
2.3.4. Consecuencias del estrés laboral	33
2.3.5. Fases del estrés laboral	34
2.3.6. Factores Estresores	36
2.4. Definición de términos	38

### **CAPÍTULO III: MÉTODO**

3.1. Tipo y diseño de investigación	40
3.2. Población y muestra	41
3.3. Hipótesis	42
3.4. Variables	42
3.5. Métodos e instrumentos de investigación	44
3.6. Procedimiento para el análisis de datos	46

### **CAPÍTULO IV: RESULTADOS**

4.1. Niveles de Satisfacción laboral	48
4.2. Diferencias significativas de los niveles de Satisfacción Laboral en función de las variables de control.	50
4.3. Niveles del Estrés Laboral	54
4.4. Diferencias significativas de los niveles del estrés laboral en función de las variables de control.	55
4.5. Prueba de hipótesis	57



## **CAPÍTULO V: DISCUSIÓN, RESULTADOS Y RECOMENDACIONES**

5.1. Discusión	60
5.2. Conclusiones	62
5.3. Recomendaciones	64

## **REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS**

## **ANEXOS**

## INDICE DE TABLAS

Tabla 1	Operacionalización de la variable Satisfacción Laboral	43
Tabla 2	Operacionalización de la variable Estrés Laboral	44
Tabla 3	Estadísticos descriptivos de Satisfacción Laboral	48
Tabla 4	Niveles de las dimensiones del Satisfacción Laboral	49
Tabla 5	Prueba de normalidad de las muestras del Satisfacción Laboral	50
Tabla 6	Diferencias significativas del Satisfacción Laboral en función al género	51
Tabla 7	Diferencias significativas del Satisfacción Laboral en función a la edad	52
Tabla 8	Diferencias significativas del Satisfacción Laboral en función del cargo	53
Tabla 9	Estadísticos descriptivos del Estrés Laboral	54
Tabla 10	Niveles de las dimensiones del Estrés Laboral en las muestras.	54
Tabla 11	Prueba de normalidad de las muestras de Estrés Laboral	55
Tabla 12	Diferencias en Estrés Laboral en función al género	55
Tabla 13	Diferencias significativas del Estrés Laboral en función a la edad	56
Tabla 14	Diferencias significativas del Estrés Laboral en función del cargo	56
Tabla 15	Correlaciones entre las dimensiones de Satisfacción laboral y Estrés Laboral	57
Tabla 16	Correlaciones entre las Satisfacción Laboral y Estrés Laboral	58

## INTRODUCCIÓN

Los principales problemas psicológicos de este nuevo milenio, son la ansiedad y la depresión OMS (2018), afectando todas las áreas de desarrollo de las personas, especialmente el trabajo, que cada día es más exigente y competitivo. La organización mundial del Trabajo OIT (1986) indica que los altos niveles de estrés generan enfermedades crónicas en los trabajadores, riesgos psicosociales y pérdidas en las empresas.

En este estudio se busca identificar la relación entre la satisfacción laboral y el nivel de estrés laboral en los policías de la Dirección General de Criminalística (DIRINCRI); los cuales, diariamente laboran investigando los robos y crímenes, en la sociedad peruana. Estas funciones las realizan en medio de múltiples carencias laborales con mucha exigencia y presión, por la naturaleza de su trabajo, que demanda resultados positivos y ávidos; este contexto y condiciones laborales producen problemas emocionales como el estrés en los policías; los cuales, afectan el clima laboral y la relación con sus familias; sumado a ello es importante precisar que los investigadores están sujetos a cambios de horarios en el trabajo, teniendo que realizar largos viajes en algunos casos, abandonando la familia intempestivamente, hecho que no favorece su estabilidad emocional. Esta investigación se plantea en cinco capítulos, como se detalla a continuación.

En el capítulo I, se presenta el planteamiento del problema, se identifica la pregunta de investigación y se elabora el objetivo general y objetivos específicos; así mismo, se presenta la justificación y las limitaciones del este estudio.

En el capítulo II, se desarrolla el marco teórico; en donde, se presentan los antecedentes nacionales e internacionales de estudios directos o indirectos; también, se exponen las diversas bases teóricas y científicas de las variables satisfacción familiar y estrés laboral.

En el capítulo III, se describe el tipo y diseño de investigación, la población y muestra, las hipótesis y la operacionalización de las variables; también, se desarrolla las principales técnicas estadísticas y procedimientos estadísticos que se emplearan en este estudio.

En el capítulo IV, se presentan los resultados del estudio; en donde, se encuentra las características de la muestra, los resultados descriptivos tanto del estrés y la satisfacción laboral; así como, las diferencias significativas en función del género y la edad de las dos variables. Finalmente, se presentan los resultados de la prueba de hipótesis, donde se identificarán los tipos de relación entre las variables estudiadas y sus dimensiones.

Por último, en el capítulo V, se presenta la discusión de los resultados de este estudio con los antecedentes locales e internacionales; así como, las conceptualizaciones teóricas. Finalmente se presentan las conclusiones y recomendaciones.

# **CAPÍTULO I**

## **PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

## **1.1. Situación problemática**

Una de las principales consecuencias de las excesivas demandas laborales hoy en día es el estrés laboral; el cual, se manifiesta con un intenso agotamiento emocional OIT (1986); en ese sentido la OMS (2018) indica que los altos niveles de estrés laboral en las metrópolis tienen como principales consecuencias, los altos índices de accidentes laborales y el incremento de enfermedades crónicas en los trabajadores.

La satisfacción laboral es entendida en la psicología como una orientación positiva hacia el trabajo Mueller y McCloskey (1990); los cuales, van acompañados de un conjunto de sentimientos y emociones favorables hacia el centro de trabajo Newstrom y Davis (1993); es decir, es el estado de bienestar que las personas experimentan en el trabajo. En el contexto castrense donde laboran los policías de la DIRINCRI, el estricto cumplimiento de las reglas y la escasa libertad para las decisiones de los trabajadores, es un factor determinante que generan altos niveles de estrés laboral, afectando el vínculo laboral con sus compañeros y con la administración del departamento policial, como lo evidencia Machado, Días, Flores, Trindade y Saidelles (2016) quienes afirman que los policías tienden a indicar bajos niveles de satisfacción laboral en Brasil; así mismo, Blanco-Álvarez y Thoen (2017) halla que el estrés laboral en policías de Costa Rica está asociado a los altos niveles de ansiedad y depresión. Lo expuesto anteriormente, evidencia que el estrés laboral produce dificultades emocionales en los policías, afectando su relación familiar y su desempeño en los casos policiales en las que labora; y siendo esta labor tan sensible a los errores y dificultades, es indispensable, que los detectives de la Dirección de Robos de la DIRINCRI presenten un estado emocional saludable; puesto

que, las consecuencia de una mala praxis laboral por el estrés puede afectar a las personas involucradas en las conclusiones de los casos policiales que desempeñan y a sus familias. Algunas instituciones internacionales como la OMS consideran que la satisfacción laboral constituye un buen predictor de longevidad que influye favorablemente en el entorno social y familiar del trabajador.

La Organización Internacional del Trabajo considera el estrés laboral como uno de los problemas psicosociales más relevantes de este nuevo milenio; así mismo, Leka y Griffiths (2004) la definen como la reacción conductual de las personas como respuesta a las presiones laborales que sobrepasan su capacidad de afrontamiento, teniendo consecuencias directas en la satisfacción laboral como lo evidencia Farfán (2006) que identifican que los trabajadores insatisfechos tienden a desarrollar mayores problemas crónicos de salud; como, cefaleas, estrés, depresión y accidentes cerebrovasculares, evidenciándose ello, en los reportes de la OMT (2012) en Estados Unidos que informa, que el 55% de trabajadores están satisfechos con su trabajo y casi el 65% de personas menores de 25 años no les interesa trabajar, presentando un panorama laboral lóbrego para los trabajadores jóvenes. Contextualizando estos resultados al ambiente laboral de los policías de la DIRINCRI, estudios como los de Gutiérrez (2014) en policías de Arequipa identifican que los factores más influyentes en la satisfacción laboral, son los factores sociales y los factores psicológicos, confirmando empíricamente lo propuesto por la OMT, que identifica como principal consecuencia del estrés laboral a los factores psicológicos. En ese mismo contexto, la importancia de una adecuada administración en las instituciones militares son determinantes en los niveles de estrés de sus trabajadores; tal como lo muestra Moquillaza (2015) en policías de la Dirección Ejecutiva de Policías

de Lima; donde halla, que el estilo de gestión influye significativamente en los niveles de satisfacción laboral de los policías.

Los presentado anteriormente; evidencia la importancia del estudio de la satisfacción laboral en los policías de la DIRINCRI; puesto que, ello puede deteriorar de forma irreversible su salud y rendimiento laboral, que es tan sensible a los errores; puesto que, las vidas de otras personas dependen de los resultados de las investigaciones de los policías de la Dirección de robos de la DIRINCRI.

## **1.2. Formulación del problema**

¿Cuál es la relación entre satisfacción y estrés laboral en los policías de la Dirección de Investigación Criminal de Lima?

## **1.3. Objetivos**

### **1.3.1. Objetivo general**

Determinar la relación entre satisfacción y las dimensiones del estrés laboral en los policías de la Dirección de Investigación Criminal de Lima.



### **1.3.2. Objetivos específicos**

- Identificar el nivel de la satisfacción laboral en los en policías de la Dirección de Investigación Criminal de Lima.
- Identificar el nivel de estrés laboral en los policías de la Dirección de Investigación Criminal de Lima.
- Comparar las diferencias significativas de la satisfacción laboral en función del género, edad y grado en los policías de la Dirección de Investigación Criminal de Lima.
- Comparar las diferencias significativas del estrés laboral en función del género, edad y grado en los policías de la Dirección de Investigación Criminal de Lima.

### **1.4. Justificación e importancia**

La investigación, presenta pertinencia teórica; debido a que, contribuirá a incrementar el conocimiento del estrés y satisfacción laboral en los policías de investigaciones de la DIRINRI; siendo ello relevante para futuras investigaciones.

Presenta pertinencia aplicativa; puesto que, al identificarse los niveles de satisfacción y estrés laboral, la administración del Departamento de Robos de la DIRINCRI podrá tomar medidas que mejoren la calidad de vida y la eficacia del trabajo de sus investigadores.

También presenta, justificación metodológica, pues se evaluó las propiedades psicométricas de la Escala de Satisfacción Laboral y la Escala de Estrés Laboral de la OIT, su importancia radica en que estos instrumentos de medición fueron sometidos a evaluación de sus propiedades psicométricas en una población especial (policías de la Dirección de Robos de la DIRINCRI) el cual se caracteriza por desarrollar su labor en exposición permanente a altos niveles de estrés laboral

Finalmente, presenta justificación social, pues el estudio se realizó en un departamento de la DININCRI donde no existen estudios previos que permitan identificar los riesgos psicosociales laborales de los policías. Los resultados de este estudio será una fuente importante de datos para ampliar el estudio del estrés y satisfacción laboral en las futuras investigaciones.

### **1.5. Limitaciones**

La investigación presenta limitación de tipo muestral, pues solo se ha considerado para este estudio a los policías de la Dirección de Robos de la DIRINCRI; por ello, estos resultados solo podrán generalizarse en esta población.

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

## **2.1. Antecedentes nacionales e internacionales**

### **2.1.1. Antecedentes internacionales**

**Blanco-Álvarez y Thoen (2017)** investigaron los factores asociados al estrés laboral en oficiales penitenciarios costarricenses en 66 policías de las correccionales de prisiones de Costa Rica; para ello, plantearon un estudio de tipo correlacional y de diseño transversal no experimental, para la medición de las variables se utilizaron como instrumentos la Escala de Depresión, Ansiedad y Estrés (DASS), la Escala de Estrés Laboral para Oficiales Correccionales (EELOC), y el Cuestionario Breve de Burnout (CBB). Los resultados identifican que el estrés laboral se relaciona de forma significativa con los niveles de estrés, ansiedad y depresión; así mismo, el estudio no halla relación significativa en el nivel de estrés en los hombres y mujeres, también se identifica que el ambiente de trabajo afecta la calidad de vida de los oficiales.

**Machado, Días, Flores, Trindade, y Saidelles (2016)** investigaron el grado de satisfacción laboral de los policías militares de Rio Grande Do Sul. La investigación descriptiva, tipo encuesta, con un enfoque cuantitativo. La muestra estuvo conformada por 519 policías militares pertenecientes a cuarteles. Para medir las variables utilizaron la Escala de Satisfacción en el Trabajo (EST), el cual, fue utilizado como herramienta de investigación. Los resultados determinan que los policías tienden a indicar insatisfacción con el trabajo. Entre las dimensiones que conforman la EST, las que tienden a indicar insatisfacción son el salario (media: 2,79) y los ascensos (media: 3,03); (media: 4,42) y la naturaleza del trabajo (media: 4,37); y, finalmente, la que tiende a indicar la diferencia respecto a los colegas (media: 5,00). Se espera que esta evidencia contribuya a futuras decisiones organizacionales que tengan un impacto en la salud de los policías militares y en la consiguiente calidad de vida, del equipo y de sus familiares. 79) y los ascensos

(media: 3,03); (media: 4,42) y la naturaleza del trabajo (media: 4,37); y, finalmente, la que tiende a indicar la diferencia respecto a los colegas (media: 5,00). Se espera que esta evidencia contribuya a futuras decisiones organizacionales que tengan un impacto en la salud de los policías militares y en la consiguiente calidad de vida, del equipo y de sus familiares. 79) y los ascensos (media: 3,03); (media: 4,42) y la naturaleza del trabajo (media: 4,37); y, finalmente, la que tiende a indicar la diferencia respecto a los colegas (media: 5,00). Se espera que esta evidencia contribuya a futuras decisiones organizacionales que tengan un impacto en la salud de los policías militares y en la consiguiente calidad de vida, del equipo y de sus familiares.

**Rojas-Solís y Morán (2015)** investigaron la relación de síndrome de burnout y satisfacción de vida en policías ministeriales mexicanos, en cuatro policías ministeriales adscritos a dicha agencia del Ministerio Público de Puebla, en México. La investigación cualitativa, descriptiva y transversal, para la cual se utilizaron como instrumentos de medición el estudio de casos, el Inventario de Burnout de Maslach y el Cuestionario de Satisfacción con la vida de Diener, finalmente los resultados determinan que existen niveles medios-altos de burnout y algunos resultados contradictorios en satisfacción con la vida. Conclusiones: Es necesario fortalecer una perspectiva de psicología policial para continuar con el estudio del burnout en el sector policial para detectar, prevenir e intervenir en esta problemática y mejorar sus condiciones vitales y laborales.

### **2.1.2. Antecedentes nacionales**

**Muñante (2017)** se enfocó en determinar la relación que existe entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional en los efectivos de la unidad especializada de la PNP, de Ate. El diseño de la investigación de tipo no experimental, de diseño

correlacional. La muestra fue censal conformada por 120 efectivos de la PNP, cuyas edades oscilan entre 26 a 56 años. Se utilizó dos instrumentos; uno sobre satisfacción laboral creada por Materan en el 2007 y la Escala de Compromiso Organizacional creado por Meyer y Allen. En los resultados se halló correlaciones significativas y positivas entre la variable de satisfacción laboral y compromiso organizacional (Rho Spearman de 0,063  $p < 0.005$ ). Así mismo, se encontró correlaciones positivas y significativas entre factores de la satisfacción laboral y los componentes del compromiso organizacional. Finalmente, se encontró que, para ambas variables, la edad y el tiempo de servicio no establecen diferencias significativas.

**Zarate (2017)** estudió la relación entre el burnout y la satisfacción laboral en el personal de la división de operaciones especiales de la región policial del Callao en 107 policías. EL método de la investigación fue hipotético-deductivo, de diseño no experimental. Se utilizaron como instrumento de medición el cuestionario de maslach para medir el burnout y el documento realizado por Palma para medir la satisfacción laboral, en tal sentido para la contratación de hipótesis se aplicó la prueba de correlación de Spearman. Los resultados determinan que existe correlación negativa y fuerte entre el burnout y la satisfacción laboral en la división de operaciones especiales de la región policial Callao. (Rho =  $-0.782$ ,  $p = .000$ ), del mismo modo existe correlación negativa y moderada entre el agotamiento emocional, despersonalización y realización personal con la satisfacción laboral en la División de Operaciones Especiales. (Rho =  $-0.547$ ,  $p = .000$ , Rho =  $-0.445$ ,  $p = .000$ , Rho =  $-0.434$ ,  $p = .000$ ).

**Oviedo y Talavera (2016)** investigaron la relación entre el estrés laboral con las cinco dimensiones de la personalidad y la personalidad resistente del personal policial de las comisarías de Arequipa. La investigación de tipo descriptiva no experimental,

transversal y correlacional. La muestra la determinan 142 policías de las comisarías mencionadas, de los cuales 22 son del género femenino y 120 del género masculino cuyas edades oscilan entre 20 a 55 años. Para medir las variables se usaron el cuestionario de estrés laboral de Cooper para evaluar el nivel de estrés experimentado; cuestionario BIG FIVE, para evaluar las cinco dimensiones de la personalidad y el cuestionario de Personalidad Resistente para determinar la vulnerabilidad de los participantes. Las variables de estudio fueron relacionadas utilizando pruebas estadísticas como Chi Cuadrada y la prueba de correlación de Rho de Spearman. Los resultados determinan que existe una correlación negativa entre el estrés laboral y las dimensiones (Energía, Estabilidad y Apertura mental) de la personalidad; así mismo, una correlación negativa entre el estrés laboral y la personalidad resistente.

**Tarrillo (2016)** investigó la relación entre el estrés laboral y el desgaste profesional, en 30 médicos del Hospital Nacional de la Policía, del distrito de Jesús María en Lima. El estudio fue descriptivo correlacional; Para medir las variables se utilizó la Escala de Estrés Laboral OIT- OMS y el inventario de Burnout de Maslach (MBI). Los resultados demuestran la existencia de una relación positiva media estadísticamente significativa entre el estrés y el desgaste profesional ( $r=0.72$ ). Así mismo se encuentran relaciones significativas entre las dimensiones del desgaste profesional con el estrés laboral. A nivel descriptivo, se encontró niveles altos y muy altos de estrés laboral, 30% y 36% respectivamente, así como un marcado desgaste profesional en niveles medios (53%).

**Moquillaza, (2015)** estudió la influencia que tiene la gestión en la satisfacción laboral de dirección ejecutiva de la Policía Nacional de Lima. La investigación fue de tipo aplicado y de diseño seleccionado, prospectivo causal. La muestra conformada por 70 efectivos policiales. Los resultados determinan que para el modelo probado ( $Wald=20,737$ ;  $gl=1$ ;  $p=0,000$ ), indican que la variable independiente (gestión), aporta

significativamente en la predicción de la variable dependiente (satisfacción laboral), lo que significa que la gestión influye en la satisfacción laboral del personal de la Dirección Ejecutiva de la Sanidad de la Policía Nacional, Lima 2015.

**Sánchez, Loli y Sandoval (2015)** investigaron la prevalencia de estrés laboral en el personal asistencial pre hospitalario del programa de sistema de atención móvil de urgencias. La población y muestra de estudio estuvo conformada por el total del personal asistencial pre hospitalario 158 personas. Se empleó dos instrumentos un cuestionario para la recolección de datos generales y otro que fue el Inventario de Maslach Burnout Inventory (MBI). Los resultados determinan que tres grupos ocupacionales de manera semejante presentaron un 67% de estrés laboral sin diferencia estadística entre ellos; existiendo diferencia estadística significativa de la mayor frecuencia de estrés laboral (77,3%) concluyendo que la prevalencia de estrés laboral en el personal asistencial pre-hospitalario del programa de sistema de atención móvil de urgencias del instituto de gestión de servicios de salud, es alto en un 67,7%.



Torres (2015) investigó el nivel de satisfacción laboral y su relación con el estrés ocupacional en enfermeras del sector de Salud Pública. La muestra estuvo conformada por 100 enfermeras de dos hospitales de Lima, con edades que oscilan entre 22 a 61 años. Para tal fin, se aplicaron como instrumentos de medición la Escala SL – SPC para y la Escala de Estrés Laboral de la OIT-OMS. Los resultados indican que las enfermeras de los hospitales públicos tienen un nivel de satisfacción laboral promedio bajo, cuyas dimensiones con menor puntuación son: beneficios económicos y condiciones de trabajo. Asimismo, presentan un grado promedio bajo de estrés Ocupacional, siendo el componente Superiores y Recursos el que obtiene un mayor puntaje. Finalmente, se halló que existe una correlación inversamente proporcional moderada entre el nivel total de satisfacción laboral y el de estrés ocupacional.

Gutiérrez (2014) investigó los factores que influyen en el estrés laboral que presentan los policías en Arequipa, la muestra fue de 158 policías. La investigación es correlacional transversal y el análisis estadístico es descriptivo y relacional (utilizando la Ji cuadrado. Para medir las variables se utilizó un cuestionario elaborado por la investigadora y sometida a confiabilidad (0.73) y validez estadística (0.25). Finalmente, los resultados determinan que los factores que influyen en el estrés laboral son los sociales y psicológicos, comprobándose de esta manera la hipótesis de investigación y comprobándose la importancia de tener en cuenta la teoría de Neuman.

**Taipe (2014)** investigó el nivel de estrés y satisfacción laboral del profesional de enfermería del servicio de neonatología del INMP. La población estuvo conformada por 147 profesionales de enfermería, con una muestra de 42 enfermeras, para medir las variables se utilizó, el inventario de Maslach y la escala de satisfacción laboral de Sonia Palma Carrillo. Los resultados obtenidos fueron que del 100%(42) profesionales de enfermería, 55%(23) tienen nivel de estrés medio, 24%(10) alto y 21%(9) bajo. En relación a la satisfacción laboral 45%(19) tienen satisfacción media, 29%(12) baja y 26%(11) alta. Obteniendo por conclusión que el nivel de estrés de los profesionales de enfermería del servicio de neonatología del INMP, en su mayoría es de medio a alto, referido a sentirse emocionalmente agotados por el trabajo, sentirse cansados al levantarse por las mañanas y tener que enfrentar otro día en el trabajo.

## **2.2. Bases teóricas y científicas**

### **2.2.1. Definiciones de satisfacción laboral**

Locke, (1968) define a la satisfacción laboral como una actitud hacia el trabajo, que es definida como el estado emocional positivo o placentero que surge de la evaluación del trabajo o experiencia laboral de una persona

Para Palma (2005) indica que la satisfacción laboral es la disposición o tendencia relativamente estable hacia el trabajo, basada en creencias y valores desarrollados a partir de su experiencia ocupacional.

Topa, Lisboa, Palaci y Alonso (2004) expresan que la satisfacción laboral es una dimensión actitudinal que se ha definido como un amplio conjunto de actitudes y reacciones emocionales positivas que el individuo tiene hacia su trabajo, construida a partir de la comparación entre los resultados esperados y los que ha obtenido efectivamente de tal trabajo. El tema de la satisfacción laboral ocupa dentro de la psicología organizacional un capítulo central que puede parecer excesivamente importante. El creciente interés ha radicado en los supuestos de la existencia de una relación directa entre la productividad y la satisfacción laboral, una relación negativa entre satisfacción laboral y las pérdidas de horas y las frecuencias bajas y una relación entre satisfacción laboral y el clima de la organización (Weinert, 1985).

Peiró (1996) resalta que no existe una definición unánimemente aceptada por todos los autores sobre satisfacción laboral. En muchas ocasiones cada autor labora una nueva definición para el desarrollo de su propia investigación o trabajo

Guillén y Gil (2000) dice las definiciones de satisfacción laboral pueden incluirse en dos grupos, unas hacen referencia a un estado emocional, sentimientos o respuestas afectivas; y el otro, que considera que la satisfacción laboral trasciende el plano emotivo y la considera como una actitud.

Harpaz (1983) realiza una revisión de las distintas definiciones que se han dado de este constructo y concluye que la satisfacción laboral, como otras actitudes está compuesta por los elementos afectivos, cognitivo y conductual; puede variar en consistencia y magnitud; puede ser obtenida de diferentes fuentes y cumple distintas funciones para el individuo. Asimismo, indica que las personas que trabajan, usualmente desarrollan un conjunto de actitudes que puede ser descrito por el término general de satisfacción laboral.

Por todas las definiciones presentadas anteriormente, podemos concluir que es una actitud o conjunto de actitudes desarrolladas por la persona hacia su situación de trabajo. Estas actitudes pueden ir referidas hacia el trabajo en general o hacia facetas específicas del mismo. Asimismo, debe precisarse que de acuerdo a la Psicología Social las actitudes muestran tres componentes cognitivos, afectivos y conductuales. A lo que se debería añadir que la valoración implicada en la satisfacción o insatisfacción laboral tiene lugar después de ejecutado el trabajo.

### **2.2.2. Dimensiones de la satisfacción familiar**

Las definiciones de satisfacción laboral se abordan desde el punto de vista afectivo o actitudinal, según hemos visto anteriormente. En cualquiera de los casos, los autores señalan que la satisfacción tiene aspectos o facetas. Se plantean dos aproximaciones al

concepto de satisfacción laboral, la aproximación unidimensional y la aproximación multidimensional de las facetas de la satisfacción laboral. Así mismo, Palma (2005) identificó un diagnóstico general de la actitud hacia el trabajo, detectando cuán agradable o desagradable le resulta al trabajador su actividad laboral. Esta encuesta se encuentra sustentada básicamente con la teoría motivacional, además de las teorías vinculadas a la discrepancia y dinámica. A través de ella, se describe el nivel general de satisfacción hacia el trabajo y los niveles específicos de satisfacción con respecto a siete factores:

Factor I: Condiciones Físicas y/o Materiales: Los elementos materiales o de infraestructura donde se desenvuelve la labor cotidiana de trabajo y se constituye como facilitador de la misma.

Factor II: Beneficios Laborales y/o Remunerativos: El grado de complacencia en relación con el incentivo económico regular o adicional como pago por la labor que se realiza.

Factor III: Políticas Administrativas: El grado de acuerdo frente a los lineamientos o normas institucionales dirigidas a regular la relación laboral y asociada directamente con el trabajador.

Factor IV: Relaciones Sociales: El grado de complacencia frente a la interrelación con otros miembros de la organización con quien se comparte las actividades laborales cotidianas.

Factor V: Desarrollo Personal: Oportunidad que tiene el trabajador de realizar actividades significativas a su autorrealización.

Factor VI: Desempeño de Tareas: La valoración con la que asocia el trabajador sus tareas cotidianas en la entidad en que labora.

Factor VII: Relación con la Autoridad: La apreciación valorativa que realiza el trabajador de su relación con el jefe directo y respecto a sus actividades cotidianas.

### **2.2.3. Modelos teóricos que explican la satisfacción en el trabajo**

A continuación, se detallan las teorías que dan soporte a la investigación. Ellos son la teoría de la Higiene-Motivación, la del Ajuste en el Trabajo, de la Discrepancia, de la Satisfacción por Facetas, y la de los Eventos Situacionales.

#### **Modelo de Higiene-Motivacional**

Esta teoría demuestra que la presencia de ciertos factores está asociada con la satisfacción laboral, y la ausencia de otros con la insatisfacción laboral (Herzberg, 1968). Los factores presentes, que son fuentes de satisfacción, se denominan factores motivacionales y son intrínsecos al trabajo (logro, reconocimiento del logro, el trabajo en sí, responsabilidad y crecimiento o avance). Por otro lado, los factores ausentes, que son fuente de insatisfacción, se catalogan como factores de higiene y son extrínsecos al trabajo (políticas de la compañía y administración, supervisión, relaciones interpersonales, condiciones laborales, salario, estatus y seguridad).

#### **Modelo del Ajuste en el trabajo**

Esta teoría señala que cuanto más se relacionen las habilidades de una persona (conocimiento, experiencia, actitudes y comportamiento) con los requerimientos de la función o de la organización, es más probable que vaya a realizar un buen trabajo y, por consiguiente, ser percibido de manera satisfactoria por el empleador (Dawes, 1994). De igual forma, cuanto más se relacionen los refuerzos (premios) de la función o la organización con los valores que una persona busca satisfacer a través del trabajo (logro, confort, estatus, altruismo, seguridad y autonomía), es más probable que la persona

perciba al trabajo como satisfactorio. El grado de satisfacción e insatisfacción son vistos como predictores de la probabilidad de que una persona vaya a permanecer en su puesto de trabajo, logre tener éxito en este y reciba los reconocimientos esperados.

### **Modelo de la discrepancia**

Esta teoría sostiene que la satisfacción laboral es el estado emocional placentero que resulta de la valoración del trabajo como un medio para lograr o facilitar el logro de los valores laborales. Asimismo, la insatisfacción laboral es el estado emocional no placentero, resultante de la valoración del trabajo como frustrante o bloqueo de la consecución de los valores laborales (Locke, 1968). La satisfacción e insatisfacción laboral se derivan de la evaluación que hace el trabajador al contrastar sus valores con la percepción de lo que le ofrece el trabajo. En este sentido, se define el carácter dinámico de los valores que varían de persona a persona, así como la jerarquía de valores que cada individuo posee. Cada experiencia de satisfacción o insatisfacción laboral es el resultado de un juicio dual: el grado de la discrepancia valor-percepción y la importancia relativa del valor para el individuo.

### **Modelo de la satisfacción por facetas**

Esta teoría sostiene que la satisfacción laboral resulta del grado de discrepancia entre lo que el individuo piensa que debería recibir y lo que recibe realmente, en relación con las facetas y la ponderación que tiene para el sujeto (Lawler, 1973). La cantidad que debería ser recibida (QDR) resulta de: (a) la percepción de las contribuciones individuales para el trabajo, (b) la percepción de las contribuciones y de los resultados de los colegas, y (c) las características del trabajo percibidas. La percepción de la cantidad recibida (QER) proviene de: (a) la percepción de los resultados de los otros, y (b) los resultados efectivamente recibidos por el individuo. Al compararse, pueden ocurrir tres situaciones:

(a) QDR es igual a QER, entonces hay satisfacción; (b) QDR es mayor a QER, entonces hay insatisfacción; y (c) QDR es menor a QER, entonces hay sentimiento de culpa e inequidad.

### **Teoría de los eventos situacionales**

En esta teoría se sostiene que la satisfacción laboral está determinada por factores denominados características situacionales y eventos situacionales. Las características situacionales son los aspectos laborales que la persona tiende a evaluar antes de aceptar el puesto (sueldo, oportunidades de promoción, condiciones de trabajo, política de la empresa y supervisión). Los eventos situacionales son facetas laborales que los trabajadores no evaluaron antes, sino que ocurren una vez que el trabajador ocupa el puesto. Estos pueden ser positivos (tiempo libre por culminar una tarea) o negativos (desperfecto de una máquina) (Quarstein, McAffe, y Glassman, 1992).

### **Modelo basado en las necesidades de Existencia, Relaciones y Crecimiento**

Postula la existencia de tres necesidades primarias: de existencia, de relaciones y de crecimiento (Alderfer, 1972). Las necesidades de existencia son las que ocupan el nivel más bajo y se centran en la supervivencia física: alimento, agua, vivienda y evitación del daño físico. El trabajador las satisface mediante el sueldo, las prestaciones, un buen ambiente de trabajo y una relativa seguridad en el puesto. La necesidad de relación designa las interacciones con otros y las satisfacciones que ello produce a través del apoyo emocional, el respeto, el reconocimiento y el sentido de pertenencia al grupo. Se las atiende en el trabajo mediante el trato social con los compañeros y fuera del ámbito laboral mediante los amigos y la familia. Las necesidades de crecimiento se centran en el yo e incluyen el deseo de progreso y desarrollo personal; se las atiende cuando el



trabajador aprovecha al máximo sus capacidades. A esta categoría pertenecen la autoestima y la autorrealización de Maslow.

### **Modelo del grupo de referencia social**

Sostiene que el balance que realiza la persona para determinar la satisfacción laboral tiene como punto de referencia el punto de vista y las características de su grupo o categoría socioeconómica. El individuo evalúa las características de su situación laboral en términos de su marco de referencia. La satisfacción laboral es una función (o está positivamente relacionado con) del grado en que las características del puesto de trabajo de trabajo se ajustan a las normas y deseos de los grupos que el individuo considera como guía para su evaluación del mundo y para su evaluación de la realidad social (Peiró, 1996).

#### **2.2.4. Determinantes de la satisfacción laboral**

Las variables en el trabajo determinan la satisfacción laboral. Las evidencias indican que los principales factores son un trabajo intelectualmente estimulante, recompensas equitativas, condiciones favorables de trabajo y colegas cooperadores.

Los trabajadores tienden a preferir puestos que les brinden oportunidades de aplicar sus habilidades y capacidades y ofrezcan una variedad de tareas, libertad y retroalimentación sobre qué tan bien lo están haciendo, características que hacen que el trabajo posea estímulos intelectuales. Los puestos que tienen pocos retos provocan fastidio, pero demasiados retos causan frustración y sentimientos de fracaso. En condiciones moderadas, los empleados experimentarán placer y satisfacción.

Los empleados quieren sistemas de pagos y políticas de ascensos que les parezcan justos, claros y congruentes con sus expectativas. Cuando el salario les parece equitativo, fundado en las exigencias del puesto, las habilidades del individuo y el nivel de los sueldos del lugar, es muy probable que el resultado sea la satisfacción. Del mismo modo, quienes creen que las decisiones sobre los ascensos se hacen en forma honesta e imparcial, tienden a sentirse satisfechos con su trabajo.

Como se ha visto, la índole del trabajo y del contexto o situación en que el empleado realiza sus tareas influye profundamente en la satisfacción personal. Si se rediseña el puesto y las condiciones del trabajo, es posible mejorar la satisfacción y productividad del empleado. Así pues, los factores situacionales son importantes, pero también hay otros de gran trascendencia: *sus características personales*. En la satisfacción influye el género, la edad, el nivel de inteligencia, las habilidades y la antigüedad en el trabajo. Son factores que la empresa no puede modificar, pero sí sirven para prever el grado relativo de satisfacción que se puede esperar en diferentes grupos de trabajadores (Shultz, 1990).

### **2.2.5. Satisfacción y productividad**

Pocos temas han atraído tanto interés de los estudiosos del comportamiento organizacional como la relación entre la satisfacción y productividad. La pregunta habitual es si los trabajadores satisfechos son más productivos que los insatisfechos (Robbins, 1998). Se entiende la productividad como la medida de qué tan bien funciona el sistema de operaciones o procedimientos de la organización. Es un indicador de la eficiencia y competitividad de la organización o de parte de ella (Stoner, 1994). En las décadas de 1950 y 1960 hubo una serie de análisis que abarcaron docenas de estudios realizados para establecer la relación entre satisfacción y productividad. Estos análisis no

encontraron una relación consistente. Sin embargo, en la década de 1990, aunque los estudios distan mucho de ser claros, sí se pueden obtener algunos datos de la evidencia existente.

La productividad del empleado en trabajos sujetos al ritmo de una máquina dependerá mucho más de la velocidad de la máquina que de su grado de satisfacción. Asimismo, la productividad del corredor de bolsa es limitada por los movimientos generales del mercado accionario, cuando el mercado se mueve al alza y el volumen es alto, los corredores satisfechos y los insatisfechos obtendrán muchas comisiones. Por el contrario, cuando el mercado está hacia la baja, la satisfacción del corredor no importa gran cosa.

Una relación muy importante entre la satisfacción laboral y la productividad, él dice por satisfacción se entiende la actitud general que adoptamos frente a nuestro trabajo, cuando hemos podido resolver nuestra necesidad fundamental y tenemos conciencia de ello, en tal sentido, los trabajadores necesitan que se les respete y se les trate dignamente. Necesitan ganar lo suficiente para vivir decorosamente, para alimentarse, vestirse y tener recreación, pero no sólo el individuo, sino también su familia. Necesitan que se les den condiciones de trabajo saludables, que se les brinde prestaciones sociales para la solución de problemas que se les presenta en sus hogares.

La resultante final de la solución de las necesidades que se acaban de mencionar es el sentimiento de satisfacción y conciencia de esa satisfacción. Esto da libertad psicológica, permite que la gente se entregue a objetivos de superación en su propio trabajo. La actitud de satisfacción es condición necesaria para que el esfuerzo humano del

trabajo se torne verdaderamente productivo. Es un hecho que no trabajan bien quienes tienen la constante preocupación de deudas pendientes, malos tratos del jefe o carencia de reconocimiento. Y es también un hecho que, cuando saben que están siendo atendidas adecuadamente sus propias necesidades, se está tranquilo Y se trabaja mejor. Cuando el empleado sabe que las cosas marchan bien en el hogar y en el trabajo, que está progresando y que de sus propios esfuerzos depende que se avance, se empeña con tesón y ánimo, mejora la cantidad y calidad de su rendimiento en el trabajo (Pinilla 1982).

El sentimiento y la conciencia de la satisfacción, no sólo son factores condicionales del mayor esfuerzo y del mejor rendimiento, sino también de dos vivencias fundamentales: la sensación del éxito individual, que contribuye a dar solidez y nuevos ímpetus a la personalidad, y la alegría en el trabajo, es el gran remedio contra la pequeñez de espíritu y la mezquindad, promotoras del odio al mérito ajeno y de envidias. Es decir, que antes que la tecnología, capital, materias primas y edificios, en la industria trabaja un grupo humano, y la productividad depende de la eficiencia de ese grupo humano. El rendimiento del hombre en el trabajo es lo que técnicamente se conoce como la eficiencia o productividad. De la actitud adoptada por el trabajador frente a su propia labor, de la actitud de satisfacción o de insatisfacción depende en gran parte que la producción sea eficiente o deficiente, y la producción es la base de la vida social de los pueblos porque sin ella no hay empleo ni bienestar social.

Es un hecho observable que los trabajadores que se sienten satisfechos en su trabajo, sea porque se consideran bien pagados o bien tratados, sea porque ascienden o aprenden, son quienes producen y rinden más. A la inversa, los trabajadores que se sienten mal pagados, maltratados, atascados en tareas monótonas, sin posibilidades de ampliar horizontes de comprensión de su labor, son los que rinden menos, es decir, son los más

improductivos. Todos somos capaces de percibir claramente lo benéfico, agradable, y estimulante de estar en el trabajo con un grupo de personas que se llevan bien, que se comprenden, que se comunican, que se respetan, trabajan en armonía y cooperación. La buena atmósfera en el trato es indispensable para lograr un elevado rendimiento individual y colectivo de un grupo humano de trabajo, como lo es el oxígeno para el normal funcionamiento de los pulmones y de la respiración, lo cual se logra más que nada por una labor consciente de los jefes.

### **2.2.6. Causas principales de la insatisfacción laboral**

Hay una serie de factores que afectan negativamente a los trabajadores y que pueden llegar a producir una profunda insatisfacción y deseos de abandonar o cambiar de trabajo (Mayer 2009). A continuación, se presentan las causas principales que producen en algunos trabajadores la insatisfacción laboral:

1. Salario bajo
2. Mala relación con los compañeros o jefes
3. Escasa o nulas posibilidades de promoción
4. Personas inseguras
5. Dificultad para adaptarse al ambiente laboral
6. Malas condiciones laborales
7. Circunstancias personales y laborales
8. En el caso de los jefes, suele deberse a una actitud prepotente y desconsiderada
9. Celos profesionales y envidias

Igualmente ocurrirá en aquellas personas que no puedan dedicar suficiente tiempo a su familia y sus circunstancias familiares así lo requieran, como es el caso de trabajadores con hijos pequeños o con otras cargas familiares. (Fedor, 2004).

### **2.2.7. Consecuencias de la insatisfacción laboral**

La insatisfacción laboral puede afectar al rendimiento de los trabajadores y a la productividad de la empresa, por lo que las empresas u organizaciones deben tratar que sus empleados se encuentren satisfechos profesionalmente.

Para ello, han de procurar que trabajen en un entorno físico adecuado y con unas condiciones favorables. Sitios ruidosos o lugares calurosos y congestionados o mal ventilados perjudican al trabajador y afectan negativamente a su rendimiento.

Otra consecuencia de la insatisfacción es la desmotivación o falta de interés por el trabajo, que puede llegar a producir en el trabajador tal apatía, que incumpla con sus funciones de forma habitual.

Por otro lado, esta situación, sea por el motivo que sea, puede llegar a producir ansiedad o estrés y, en caso extremo, el trabajador puede llegar a desarrollar una depresión (Medina 2013).

### 2.3. Definiciones del estrés laboral.

Se entiende por estrés laboral algo presente en el ambiente que actúa como un estímulo, y que puede tener una naturaleza física, psicológica o de comportamiento (Travers y Cooper, 1996). Asimismo, el término estresor se utiliza para referirse a los estímulos que provocan tensión y que pueden emanar del entorno o del interior del individuo, es decir, pueden ser objetivos y/o subjetivos (Harrison, 1985). A su vez, el ambiente externo puede estar formado por el ambiente meramente ocupacional y por el extra laboral.

Travers y Cooper (1997) afirman que el estrés como una variable interviniente o enfoque interactivo: subraya la importancia en que los individuos perciben las situaciones a las que se enfrentan y su modo de reaccionar ante ellas.

Spielberg, Reheiser, y Vagg (1999) acotan que las definiciones sobre estrés han variado en función al enfoque que se le ha brindado a este constructo. Así, encontramos hasta tres acepciones:

- a. Un estímulo:** Una fuerza externa que afecta al individuo. Es el resultado de las transacciones entre la persona y su entorno
- b. Una respuesta:** la conducta de un sujeto a sucesos externos o internos. La conducta que aparece cuando las demandas del entorno superan a las capacidades para afrontarlas
- c. Interacción entre un individuo y sus ambientes:** Incidiendo en la importancia del ajuste entre personas y ambientes. Un desequilibrio percibido entre la demanda y la capacidad de respuesta bajo condiciones en las que el fracaso ante esa demanda posee importantes consecuencias.

### **2.3.1. Teorías relacionadas con el estrés laboral.**

Según Ivancevich (1989), existen numerosas teorías que intentan explicar el estrés y que están enfocadas hacia la gestión del mismo. En este sentido, son precisamente las teorías que abordaremos a continuación aquellas que se encuentran fuertemente relacionadas con el estrés y la gestión del mismo y que están siendo adaptadas en el trabajo.

Con ello, deseamos indicar, a modo de aclaración, que vemos conveniente considerar y abordar dichas teorías existentes de estrés, ya que estas ayudan, en mayor o menor medida, a conocer y explicar cómo se presenta el estrés, y, a su vez, a través de las bases teóricas que los sustentan y presentan, se constituyen en un marco de referencia útil de manera directa o indirecta hacia la formulación de políticas de gestión de los recursos humanos, las cuales se presentarán como propuesta para gestionar el estrés docente universitario.

#### **Modelo del Estrés/Burnout**

La Teoría del Estrés/Burnout fue desarrollada en la década del setenta en Estados Unidos por Freunderberger basándose en las observaciones de personas con altos niveles de estrés laboral, este autor presenció como los trabajadores presentaban un proceso gradual de desgaste anímico y desmotivacional; los cuales iban acompañados de síntomas físicos y psíquicos que causaban un alto deterioro físico y social en las personas.

Posteriormente, la psicóloga social Maslach y Jackson (1981) estudiaron la forma en que las personas se enfrentaban a la excitación emocional en su trabajo, llegando a



conclusiones similares a las de Freunderberger. Ella estaba interesada en las estrategias cognitivas denominadas “despersonalización”. Estas estrategias se refieren a cómo los profesionales de la salud (enfermeras y médicos) mezclan la compasión con el distanciamiento emocional, evitando involucrarse con la enfermedad o patología que presenta el paciente y utilizando la "deshumanización en defensa propia", es decir, empleando el proceso de protegerse uno mismo ante las situaciones estresantes, dando respuesta a los pacientes en forma despersonalizada.

Dentro de la Teoría del Estrés/Burnout, existen diversas perspectivas de hacerles frente al estrés y al proceso de gestión del mismo. En este sentido, Ivancevich (1989), propone que existen tres perspectivas diferentes desde las cuales se puede gestionar el estrés.

1. Perspectiva psicosocial
2. Perspectiva ocupacional,
3. Perspectiva de ambiente social.
4. Perspectiva psicosomática.

#### **Modelo Conductual Cognoscitiva del Estrés (Lozano y Folkman, 1984)**

Es una teoría de la psicología, con una historia, epistemología y metodología particular, que se centra en el análisis de los procesos biológicos, de aprendizaje, cognoscitivos, motivacionales, emocionales y afectivos del ser humano, teniendo en cuenta la etapa del ciclo de vida en que se encuentra y los contextos en que se desarrolla. Es un enfoque con una visión proactiva, evolutiva y ecológica del ser humano y sus entornos.

La concepción de ser humano y en especial del “estresado” desde la perspectiva del Análisis Conductual Cognoscitivo del estrés ha pasado del modelo estricto de modificación de conducta, control de contingencias e intención pura por adaptar a la persona, entre muchas otras concepciones de corte clásico, a un modelo renovado que concibe al ser humano en general o al estresado en particular desde una perspectiva integral donde se conjuga una serie de procesos psicológicos (biológicos, de aprendizaje, cognoscitivos, motivacionales, afectivos y emocionales) que se expresan en el comportamiento, en calidad de emergentes o resultantes.

### **Modelo Transaccional del Estrés de Gonzales 2011**

Según la teoría transaccional del estrés es preciso tener presente que la velocidad de los avances tecnológicos hace obsoleta hoy la innovación de ayer; la ciencia que se está aprendiendo hoy no se sabe hasta cuándo será mejorada. Todo cuanto ocurre nos obliga a desafiar los paradigmas que de algún modo nos ayudaron a determinar nuestra vida, y, ante ello, debemos encontrar y establecer nuevos paradigmas, nuevos rumbos, nuevos procesos.

La globalización, determinada por el increíble milagro de la comunicación inmediata de todo el mundo con todo el mundo, está derrumbando las más sólidas culturas, transformando hábitos y costumbres ancestrales, e incluso poniendo en entredicho parámetros que parecían incommovibles.

Prácticamente todas las instituciones están siendo sacudidas por estos acontecimientos y esto trae como consecuencia que las relaciones interpersonales, de

las que se nutren las Instituciones, se replanteen continuamente sobre otras bases, y a través de nuevos abordajes.

La persona tiene que encontrar nuevas formas de conocerse, comprenderse, analizarse, reestructurarse, para poder relacionarse exitosa y fructíferamente con otras personas a quienes también tiene que abordar de nuevas formas para comprenderlas y predecir sus conductas. Esto implica que hemos de reencontrar el concepto y la dinámica de la relación entre personas, entre otras cosas para comprender, combatir y superar las grandes pandemias del momento como la violencia, el fanatismo, la miseria, la corrupción y todos aquellos males/problemas que hasta hace algún tiempo no se consideraban como tales o simplemente no se presentaban en las dimensiones en que hoy los percibimos: el estrés, la presión, los conflictos interpersonales, la baja autoestima, la depresión, entre otros.

### **2.3.2. Tipos de estrés Selye (1986)**

El problema del estrés moderno es que la causa principal es de origen psicosocial y muchas veces no podemos liberarnos de éste. La reacción del organismo frente a un evento externo puede manifestarse de dos maneras diferentes (Selye, 1986):

- a) **Estrés positivo:** Es la cantidad de estrés necesario que produce el estado de alerta esencial para obtener un rendimiento físico y mental que nos permita ser productivos y creativos. Es muy útil en nuestra vida pues va ligado al instinto de supervivencia, el deseo de trabajar, el espíritu de lucha. Según algunos autores, la persona con estrés positivo se caracteriza por ser creativo y motivado. Los estresantes positivos, pueden ser una alegría, éxito profesional, un examen, una buena noticia, etc.

**b) Estrés negativo:** Siempre que en un lugar de trabajo nos encontremos ante un número creciente o percepción de demandas, que nos planteen dificultad o nos constituyan una amenaza, debemos buscar el modo de enfrentarlas. Si no podemos hacer frente a estas demandas entonces la balanza del estrés se inclinará hacia el lado negativo. Este es el estrés propiamente dicho y siempre que hablamos de estrés nos estaremos refiriendo al negativo. Existen situaciones en el ámbito laboral que son indicios claros por los que se provoca el estrés negativo, tales como tener mucho trabajo en poco tiempo, realizar actividades de las que no se tiene conocimiento suficiente, o por el contrario, cuando no existen actividades estimulantes que inciten al individuo, es decir cuando éste se encuentra aburrido o frustrado.

### **2.3.3. Causas del estrés laboral**

En cuanto a las razones por las que se produce el estrés, hay que decir que una de ellas es que los cambios tecnológicos han dado lugar a trabajos que tienden a incapacitar a los trabajadores. Concretamente, en industrias de producción, el uso de los sistemas de trabajo automatizados, con frecuencia ha conducido a cargos que necesitan niveles menores de capacitación (León, 2013).

- a) El volumen y ritmo de trabajo
- b) Tareas aburridas o monótonas
- c) Empleo inestable
- d) Elevado nivel de responsabilidad
- e) Exposición a tareas insalubres o peligrosas
- f) Falta de apoyo
- g) Acoso por parte de sus compañeros o superiores

- h) Utilización inadecuada de las posiciones de poder.
- i) Falta de reconocimiento
- j) Condiciones ambientales del lugar de trabajo.
- k) La combinación de cualquiera de los anteriores factores.

Una razón más de la causa de estrés es el escaso número de intervenciones que tienen como objetivo reducir los niveles de estrés laboral. A pesar de su demanda, no es usual utilizar expertos en este tema con el fin de mitigar el estrés laboral, a través de un nuevo diseño del trabajo o del asesoramiento al personal (León, 2013).

#### **2.3.4. Consecuencias del estrés laboral**

Las consecuencias del estrés son muy diversas y numerosas. Unas son primarias y directas; otras en la mayoría indirectas y constituyen efectos secundarios o terciarios; unas son, casi sin duda resultados del estrés y otras se relacionan de forma hipotética con el fenómeno. Pueden agruparse por:

**Efectos psicológicos:** Ansiedad, agresión, apatía, aburrimiento, apatía, depresión, fatiga, frustración, culpabilidad, vergüenza, irritabilidad y mal humor, melancolía, poca estima, amenaza y tensión, nerviosismo, soledad.

**Efectos conductuales:** Propensión a sufrir accidentes, drogadicción, arranques emocionales, anorexia, bulimia, consumo excesivo de bebidas, cigarrillos, conducta impulsiva, habla afectada, risa nerviosa, inquietud.

**Efectos Cognitivos:** Incapacidad para tomar decisiones y concentrarse, olvidos frecuentes, hipersensibilidad a la crítica y bloqueo mental.

**Efectos fisiológicos:** Aumento de corticoide en sangre y orina elevación de los niveles sanguíneos de glucosa, incrementos del ritmo cardiaco y la presión sanguínea, sequedad en la boca, reducción en salivación, hiperventilación dificultad para respirar, liberación de glucosa y aumento de colesterol.

**Efectos organizacionales:** Ausentismo, relaciones laborales pobres y baja productividad, alto índice de accidentes y rotación del personal mal clima laboral antagonismo o insatisfacción en el trabajo.

### **2.3.5. Fases del estrés laboral**

Las fases del estrés laboral son 3: la fase de alarma, la fase de resistencia y la fase de agotamiento. Estas etapas fueron identificadas por primera vez en 1975 por el investigador Hans Selye y son las mismas independientemente del tipo de estrés laboral. La duración de las distintas fases dependerá de muchos factores, entre ellos, la resistencia al estrés propia de cada individuo (León, 2013).

**Fase de alarma:** Esta es la primera de las fases del estrés laboral. Se trata de una reacción natural del organismo frente a un factor o causa estresante. Nuestro organismo comienza a prepararse para hacer frente a lo que considera una agresión externa que exige un esfuerzo extra. Es entonces cuando comienza a liberarse adrenalina y otras hormonas que pueden provocar síntomas como aceleración del ritmo cardíaco y la respiración, mayor presión arterial y ansiedad. Es generalmente una fase de corta duración.

**Fase de resistencia:** Si la situación o agresión externa se prolonga en el tiempo, el organismo pasa a un estado de resistencia activa frente a dicho estrés para evitar el agotamiento. El cuerpo se estabiliza o se “normaliza” y los síntomas tienden a reducirse cuando la situación empieza a estar bajo control. Sin embargo, durante esta fase, el trabajador consume una mayor cantidad de recursos (recursos que no son ilimitados). La duración de ésta fase puede ser muy variable, dependiendo de la resistencia al estrés del empleado, en la que influyen tanto factores biológicos como psicosociales. Si los factores estresantes se prolongan demasiado en el tiempo, nuestro cuerpo pasa a la siguiente fase.

**Fase de agotamiento:** Se trata de la última fase del estrés laboral y se caracteriza por un agotamiento de los recursos fisiológicos del trabajador. Es una fase de agotamiento físico y mental, en la que el organismo ya no puede seguir resistiendo las agresiones del entorno y que puede ocasionar consecuencias serias para la salud si se da de modo repetitivo y prolongado. El trabajador rinde por debajo de sus capacidades tanto física como mentalmente y puede volverse fácilmente irritable o perder toda motivación. Además, una exposición excesiva a ésta fase de agotamiento puede terminar por reducir la resistencia natural al estrés del empleado, como ocurre en el Síndrome de Burnout (Paulett, 2008).

### **2.3.6. Factores Estresores**

**Factores estresores:** Utilizamos la palabra estresor cuando hablamos del estímulo o situación que provoca una respuesta de estrés en el profesional. Dichos factores hacen referencia a todo tipo de exigencias y características del trabajo y de su organización, que pueden ser factores desencadenantes de estrés (Castillo, 2006).

**Factores Individuales:** Se ha demostrado que existe una influencia de ciertas características personales en la producción de estrés. Esto no quiere decir que el solo hecho de tener una serie de características personales determinadas desencadenen por sí mismas el estrés, sino que aumenta la vulnerabilidad de esos sujetos para que cuando se den unas determinadas situaciones o demandas, el sujeto tenga más probabilidades de sufrir una situación de estrés. (Personalidad tipo A, dependencia, ansiedad, introversión, rigidez, formación, destrezas, experiencia y capacidad intelectual y física, la mala condición física y los malos hábitos de salud, las necesidades del individuo, las aspiraciones, las expectativas, los valores).

Se debe tener en cuenta que las características de las personas antes mencionadas no tienen un carácter estático y reactivo con respecto a las demandas del entorno, sino que las expectativas, deseos y necesidades de la persona tienen un efecto dinámico y activo en la relación con el entorno laboral y, en último término en la generación del estrés (Castillo, 2006).

**Demandas de Trabajo:** Hacen referencia a todo tipo de exigencias y características del trabajo y de su organización, que pueden ser factores desencadenantes del estrés. Entre los estresores exteriores podemos destacar los siguientes: (sobrecarga de trabajo, infracarga de trabajo, infrautilización de habilidades, repetitividad, ritmo de trabajo, ambigüedad de rol, conflicto de rol, relaciones personales, inseguridad en el trabajo, promoción, falta de participación, control, formación, cambios en la organización, responsabilidad y contexto físico)



Conviene señalar que junto a estos dos factores estresores encontramos un tercer tipo vinculado a la relación trabajo / familia que consiste en la necesidad de conseguir un equilibrio entre la vida de trabajo y la vida familiar. Se habla de conflicto de rol cuando resulta incompatible el desempeño del rol laboral y el rol familiar. La sobrecarga de rol supone la acumulación de demandas laborales y familiares resultando en su conjunto excesivas para la persona dados los recursos de que este dispone (Castillo, 2006).

## 2.4. Definición de términos

**Beneficios Económicos:** en la escala SL-SPC, este término se define como la disposición al trabajo en función de aspectos remunerativos o incentivos económicos como producto del esfuerzo en la tarea asignada (Palma, 2005).

**Estrés laboral:** es la respuesta física y emocional a un daño causado por un desequilibrio entre las exigencias percibidas y los recursos y capacidades percibidos de un individuo para hacer frente a esas exigencias (Maslach y Jackson, 1981).

**Reconocimiento personal o social:** en la escala SL-SPC, este término se define como la tendencia evaluativa del trabajo en función del reconocimiento propio o de personas asociadas al trabajo respecto a los logros en el trabajo o por el impacto de estos en resultados indirectos (Palma, 2005).

**Satisfacción laboral:** es la disposición o tendencia relativamente estable hacia el trabajo, basada en creencias y valores desarrollados a partir de su experiencia ocupacional (Palma, 2005).

## **CAPÍTULO III**

### **MÉTODO**

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

#### **3.1.1. Tipo de investigación**

La investigación se enmarco dentro del paradigma cuantitativo, pues tiene como finalidad cuantificar las variables estudiadas; es decir, cuantificar el nivel de satisfacción laboral y estrés laboral (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

#### **3.1.2. Diseño de investigación**

El diseño es no experimental, ya que en este estudio se busca identificar la relación entre satisfacción laboral y estrés. Así mismo, es de diseño Transversal; puesto que, se recolecta la muestra del estudio en un solo momento de tiempo (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

### **3.2. Población y muestra**

#### **Población**

La población está constituida por 280 policías pertenecientes a la división antirrobo de la DIRINCRI, cuyas edades oscilan entre 25 y 50 años, de ambos géneros.

## **Muestra**

Para establecer la cantidad de los participantes se usó la fórmula de poblaciones finitas con un 4% de error muestral y 97% IC; con el cual, se obtuvo la cantidad de 160 efectivos policiales pertenecientes a la división de antirrobo de la DIRINCRI. El muestreo empleado para esta investigación es no probabilístico intencional; ya que, no todos los sujetos tendrán la misma probabilidad de ser elegidos. (Hernández et al., 2014). Finalmente se utilizaron criterios de inclusión y exclusión.

$$P(1-p)$$

---

$$[e/z]^2 + [P(1-P)/U]$$

*P = Probabilidad de ser seleccionado 0,50=50%*  
*1-p = Probabilidad de no ser seleccionado 0,60=60%*  
*E = Margen de error = 0.04*  
*Z = Curva cuando a.05=1.96*  
*N = U= Población*

## **Criterios de inclusión**

- Estar entre las edades de 25 a 50 años
- Género: Masculino y femenino
- Grado policial: Oficiales y suboficiales de la PNP

## **Criterios de exclusión**

- Poca colaboración del efectivo Policial
- Que el efectivo policial deje las escalas de evaluación incompletas

### **3.3. Hipótesis**

#### **Hipótesis general**

Existe relación entre satisfacción laboral y las dimensiones del estrés laboral en los policías de la Dirección de Investigación Criminal de Lima.

#### **Hipótesis específicas**

- El nivel de la satisfacción laboral en los policías de la Dirección de Investigación Criminal de Lima, es bajo.
- El nivel de estrés laboral en los policías de la Dirección de Investigación Criminal de Lima, es promedio.
- Existen diferencias significativas en el nivel de satisfacción laboral en función del género, edad y grado en los policías de la Dirección de Investigación Criminal de Lima.
- Existen las diferencias significativas del estrés laboral en función del género, edad y grado en los policías de la Dirección de Investigación Criminal de Lima.

### 3.4. Variables

#### Variable1: Satisfacción laboral

##### Definición conceptual

Es la actitud que muestra el trabajador frente a su propio empleo; es decir esa actitud se ve influenciada por su percepción en función de su empleo (retribución, seguridad, progreso, compañero). Se considera también si es que el puesto de trabajo se adecua a él, en cuanto a sus necesidades, valores y rasgos. (Palma, 2005).

##### Definición operacional

Tabla 1

*Operacionalización de la variable Satisfacción laboral*

VARIABLE	DIMENSIONES	ÍTEMS	INSTRUMENTO
SATISFACCIÓN LABORAL	Condiciones físicas	1,13,21,28,32	Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC (Palma, 2005)
	Beneficios laborales	2,7,14,22*	
	Políticas administrativas	8*,15,17,23,33	
	Relaciones sociales	3,9,16*,24	
	Desarrollo personal	4,10,18,25,29,34	
	Desempeño de tareas	5,11,19,26,30,35	
	Relación con la autoridad	6,12,20,27,31*,36	

*\*ítems eliminados*

#### Variable 2: Estrés Laboral

##### Definición conceptual

Es definida como la respuesta física y emocional a un daño causado por un desequilibrio entre las exigencias percibidas y los recursos y capacidades percibidos de un individuo para hacer frente a esas exigencias. (OIT, 2016).

## Definición operacional

Tabla 2

*Operacionalización de la variable Estrés laboral*

VARIABLE	DIMENSIONES	ÍTEMS	INSTRUMENTO
<b>ESTRÉS LABORAL</b>	Superiores y Recursos.	1,2,3,4,5,6,7,8,9,10,11	Escala de Estrés Laboral de la OIT-OMS, adaptación (Suarez, 2013).
	Organización y Equipo de Trabajo	12,13,14,15,16,17,18,19,20,21,22,23,24,25	

### Variables sociodemográficas

- Edad
- Género
- Grado militar

### 3.5. Métodos e instrumentos de medición

Para medir la variable satisfacción laboral se utilizó el instrumento la Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC, elaborado por Sonia Palma el año 2005. El cuestionario utiliza una escala de Likert y tiene 27 ítems (positivos y negativos) agrupados en los factores: Significación de la Tarea, Condiciones de Trabajo, Reconocimiento Personal y/o Social, y Beneficios Económicos. El instrumento permite evaluar el grado de satisfacción laboral para cada ítem mediante las siguientes alternativas: (a) total acuerdo, (b) de acuerdo, (c) ni de acuerdo ni en desacuerdo, (d) en desacuerdo, y (e) total desacuerdo. La puntuación para un ítem dependiendo si es positivo o negativo se muestra.



Respecto a la confiabilidad y validez del instrumento seleccionado, según Palma (2005) se validó en trabajadores de Lima Metropolitana mediante el método de consistencia interna, obteniéndose resultados mayores a .8 para los coeficientes Alfa de Cronbach y Guttman, lo que indica que el instrumento es fiable.

Seguidamente Palma evaluó la viabilidad del análisis factorial sobre la base de la medida de adecuación Kaiser-Meyer, el test de esfericidad y el nivel de significación, cuyos valores se muestran en la Tabla 8 y avalan la realización del análisis factorial, ya que la medida de adecuación Kaiser-Meyer es mayor a .5, el test de esfericidad tiene un valor elevado y el nivel de significación es menor a .05.

Para medir la variable estrés laboral se utilizó el instrumento a Escala de estrés Laboral de la OIT-OMS; sustentada por Ivancevich y Matteson. Adaptado en nuestro medio por Suarez (2013) en una muestra de 203 trabajadores que laboran como asesores de una compañía de telefonía EL instrumento consta de 25 ítems con 7 alternativas como respuestas que van desde la puntuación del 1 al 7, de la siguiente manera: 1 = si la condición 'Nunca' es fuente de estrés. 2 = si la condición 'Raras veces' es fuente de estrés. 3 = si la condición 'Ocasionalmente' es fuente de estrés. 4 = si la condición 'Algunas veces' es fuente de estrés. 5 = si la condición 'Frecuentemente' es fuente de estrés. 6 = si la condición 'Generalmente' es fuente de estrés. 7 = si la condición 'Siempre' es fuente de estrés

Respecto a la confiabilidad por el método de consistencia interna por el método de Alfa de Cronbach, obteniendo un coeficiente de 0.972.

### **3.6. Procedimiento de análisis estadístico de datos**

Primeramente, se solicitó la autorización de la administración del Departamento de Robos de la Dirección de Investigación Criminal DIRINCRI de Lima, con la finalidad de coordinar los días para la recolección de la muestra.

Para elaborar la base de datos se utilizó el programa Microsoft versión Excel 2010, para luego exportarlos al SPSS 24, donde se procesan los datos obteniendo los niveles de satisfacción y estrés laboral; así mismo, se obtienen los estadísticos de tendencia central.

Previamente a evaluar las diferencias de los niveles de estrés y satisfacción laboral en función del género, edad y grado militar, se procede a utilizar la prueba de Kolmogorov Smirnov para identificar si las muestras presentan una distribución normal, que permitirá determinar los estadísticos para la prueba de hipótesis.

Se utilizan los estadísticos no paramétricos rho de Spearman, la Z de Kolmogorov Smirnov y la U de Mann Whitney.

## **CAPÍTULO IV**

### **RESULTADOS**

#### 4.1. Niveles de Satisfacción laboral

En la tabla 3, se presenta los estadísticos descriptivos de la satisfacción laboral, en ella se ha encontrado que el promedio total es de 119.52, así mismo en las dimensiones, las medias fluctúan entre 9.2 y 24.5.

Tabla 3

*Estadísticos descriptivos de satisfacción laboral*

	D1: Condiciones físicas	D2: Beneficios laborales	D3: Políticas administrativas	D4: Relaciones sociales	D5: Desarrollo personal	D6: Desempeño de tareas	D7: Relación con la autoridad	Nivel de satisfacción laboral
Media	17.0	9.2	11.9	11.9	24.9	24.5	19.8	119.5
Mediana	18.0	10.0	12.0	12.0	25.0	25.0	20.0	118.0
Desviación estándar	5.0	2.6	3.9	2.1	3.8	3.92	3.3	15.3
Varianza	25.6	6.8	15.7	4.5	14.9	15.4	11.4	236.9

En la tabla 4, se presenta los niveles de las dimensiones de la Satisfacción Laboral. Se observa que el nivel más prevalente en la D1: Condiciones físicas es 25.5% en nivel bajo, en D2: Beneficios laborales es 41.4% en nivel bajo, en D3: Políticas administrativas es 31.2% en nivel bajo, en D4: Relaciones sociales es 59.9% en nivel bajo, en D5: Desarrollo personal es 29.9% en nivel bajo, en D6: Desempeño de tareas es 32.5% en nivel bajo, en D7: Relación con la autoridad es 33.8% en nivel bajo, finalmente a nivel de Satisfacción laboral total es 24.8% en nivel promedio alto.

Tabla 4

*Niveles de las dimensiones del Satisfacción Laboral*

	D1		D2		D3		D4		D5		D6		D7		Total	
	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
Bajo	40	25.5	65	41.4	49	31.2	94	59.9	47	29.9	51	32.5	53	33.8	32	20.4
Promedio bajo	31	19.7	12	7.6	37	23.6	29	18.5	35	22.3	21	13.4	53	33.8	37	23.6
Promedio	50	31.8	47	29.9	38	24.2	14	8.9	34	21.7	39	24.8	16	10.2	31	19.7
Promedio alto	22	14.0	25	15.9	15	9.6	20	12.7	22	14.0	26	16.6	15	9.6	39	24.8
Alto	14	8.9	8	5.1	18	11.5	0	0.0	19	12.1	20	12.7	20	12.7	18	11.5
Total	157	100.0	157	100.0	157	100.0	157	100.0	157	100.0	157	100.0	157	100.0	157	100.0

*Leyenda: D1 (Condiciones físicas); D2 (Beneficios laborales); D3 (Políticas administrativas); D4 (Relaciones sociales); D5 (Desarrollo personal); D6 (Desempeño de tareas); D7 (Relación con la autoridad); Nivel de Satisfacción laboral*

#### 4.2. Diferencias significativas de los niveles de satisfacción laboral en función de las variables de control.

En la tabla 5, se presenta los resultados de la prueba de normalidad de las muestras del Satisfacción Laboral a través de la prueba de Kolmogorov – Smirnov. Los resultados indican que las muestras no presentan distribuciones normales ( $p < 0.05$ ); por lo tanto, para el análisis de las relaciones y diferencias significativas se utilizarán estadísticos no paramétricos.

Tabla 5

*Prueba de normalidad de las muestras del Satisfacción Laboral*

	N	K - S	p
D1: Condiciones físicas	157	0.131	.000***
D2: Beneficios laborales	157	0.125	.000***
D3: Políticas administrativas	157	0.108	.000***
D4: Relaciones sociales	157	0.209	.000***
D5: Desarrollo personal	157	0.109	.000***
D6: Desempeño de tareas	157	0.102	.000***
D7: Relación con la autoridad	157	0.125	.000***
Nivel de Satisfacción Laboral	157	0.090	.004**

\*\* *Muy significativo*  $p < 0.01$

\*\*\* *Altamente significativo*  $p < 0.001$

En la tabla 6, se presentan las diferencias significativas de la Satisfacción Laboral en función del género, a través de la prueba U Mann Whitney. Existen diferencias significativas ( $p < 0.05$ ) en la D4: Relaciones sociales en función del género.

Tabla 6

*Diferencias significativas del Satisfacción Laboral en función al género*

	Genero	N	Rango promedio	U	P
D1: Condiciones físicas	Masculino	135	78.72	1447.500	0.849ns
	Femenino	22	80.70		
D2: Beneficios laborales	Masculino	135	81.91	1092.000	0.045ns
	Femenino	22	61.14		
D3: Políticas administrativas	Masculino	135	78.94	1477.500	0.970ns
	Femenino	22	79.34		
D4: Relaciones sociales	Masculino	135	82.72	982.500	0.010**
	Femenino	22	56.16		
D5: Desarrollo personal	Masculino	135	80.20	1323.500	0.412ns
	Femenino	22	71.66		
D6: Desempeño de tareas	Masculino	135	81.48	1150.500	0.089ns
	Femenino	22	63.80		
D7: Relación con la autoridad	Masculino	135	77.98	1347.000	0.483ns
	Femenino	22	85.27		
Nivel de Satisfacción Laboral	Masculino	135	80.01	1348.000	0.488ns
	Femenino	22	72.77		

*ns No significativo  $p > 0.05$*

*\*\* Muy significativo  $p < 0.01$*

En la tabla 7, se presentan las diferencias significativas de la Satisfacción Laboral en función a la edad, a través de la prueba Kruskal Wallis. No existen diferencias significativas ( $p>0.05$ ) en el nivel de las dimensiones del Satisfacción Laboral en función a la edad.

Tabla 7

*Diferencias significativas del Satisfacción Laboral en función a la edad*

	Edad	N	Rango promedio	X <sup>2</sup>	p
D1: Condiciones físicas	20 a 30 años	71	77.03	1.311	0.519ns
	31 a 40 años	26	88.29		
	41 años a más	60	77.31		
D2: Beneficios laborales	20 a 30 años	71	83.92	1.649	0.438ns
	31 a 40 años	26	77.40		
	41 años a más	60	73.88		
D3: Políticas administrativas	20 a 30 años	71	83.08	3.464	0.177ns
	31 a 40 años	26	64.13		
	41 años a más	60	80.61		
D4: Relaciones sociales	20 a 30 años	71	77.98	0.909	0.635ns
	31 a 40 años	26	86.54		
	41 años a más	60	76.94		
D5: Desarrollo personal	20 a 30 años	71	77.78	1.119	0.572ns
	31 a 40 años	26	72.50		
	41 años a más	60	83.26		
D6: Desempeño de tareas	20 a 30 años	71	86.17	5.868	0.053ns
	31 a 40 años	26	61.12		
	41 años a más	60	78.27		
D7: Relación con la autoridad	20 a 30 años	71	78.25	2.514	0.285ns
	31 a 40 años	26	67.96		
	41 años a más	60	84.67		
Nivel de Satisfacción Laboral	20 a 30 años	71	81.20	2.555	0.279ns
	31 a 40 años	26	66.02		
	41 años a más	60	82.03		

*ns No significativo  $p>0.05$*



En la tabla 8 grado policial, a través de la prueba U Mann Whitney. Existen diferencias significativas ( $p < 0.05$ ) solamente en la D2: Beneficios laborales en función del cargo.

Tabla 8

*Diferencias significativas del Satisfacción Laboral en función del grado policial*

	Cargo	N	Rango promedio	U	P
D1: Condiciones físicas	Oficiales	19	86.00	1178.000	0.472ns
	Sub-oficiales	138	78.04		
D2: Beneficios laborales	Oficiales	19	102.50	864.500	0.015*
	Sub-oficiales	138	75.76		
D3: Políticas administrativas	Oficiales	19	79.05	1310.000	0.996ns
	Sub-oficiales	138	78.99		
D4: Relaciones sociales	Oficiales	19	96.95	970.000	0.061ns
	Sub-oficiales	138	76.53		
D5: Desarrollo personal	Oficiales	19	79.39	1303.500	0.968ns
	Sub-oficiales	138	78.95		
D6: Desempeño de tareas	Oficiales	19	69.55	1131.500	0.331ns
	Sub-oficiales	138	80.30		
D7: Relación con la autoridad	Oficiales	19	90.87	1085.500	0.222ns
	Sub-oficiales	138	77.37		
Nivel de Satisfacción Laboral	Oficiales	19	88.63	1128.000	0.324ns
	Sub-oficiales	138	77.67		

*ns No significativo  $p > 0.05$*

*\*\* Muy significativo  $p < 0.01$*

### 4.3. Niveles del Estrés Laboral

En la tabla 9, se presenta los estadísticos descriptivos del Estrés Laboral, en ella se ha encontrado que el promedio en la D1: Superiores y recursos es de 42.71, mientras que en D2: Organización y equipo de trabajo es de 32.52.

Tabla 9  
*Estadísticos descriptivos del Estrés Laboral*

	D1: Superiores y recursos	D2: Organización y equipo de trabajo
Media	42.71	32.52
Mediana	38.00	31.00
Desviación estándar	15.399	11.756
Varianza	237.129	138.200

En la tabla 10, se presenta los niveles de las dimensiones del Estrés Laboral. Se observa que el nivel más prevalente en la D1: Superiores y recursos es 26.8% en nivel Bajo, y en D2: Organización y equipo de trabajo es 24.8% en nivel Bajo.

Tabla 10  
*Niveles de las dimensiones del Estrés Laboral en las muestras.*

	D1 Superiores y recursos		D2 Organización y equipo de trabajo	
	fi	%	fi	%
Bajo	42	26.8	39	24.8
Promedio bajo	32	20.4	34	21.7
Promedio	26	16.6	27	17.2
Promedio alto	28	17.8	31	19.7
Alto	29	18.5	26	16.6
Total	157	100.0	157	100.0

#### 4.4. Diferencias significativas de los niveles del estrés laboral en función de las variables de control.

En la tabla 11, se presenta los resultados de la prueba de normalidad de las muestras del Estrés Laboral a través de la prueba de Kolmogorov – Smirnov. Los resultados indican que las muestras no presentan distribuciones normales ( $p < 0.05$ ); por lo tanto, para el análisis de las relaciones y diferencias significativas se utilizarán estadísticos no paramétricos.

Tabla 11

*Prueba de normalidad de las muestras de Estrés laboral*

	N	K - S	p
D1: Superiores y recursos	157	0.130	.000***
D2: Organización y equipo de trabajo	157	0.142	.000***

\*\*\*Altamente significativo  $p < 0.001$

En la tabla 12, se presenta las diferencias significativas del estrés laboral en función al género, a través de la prueba de “U” Mann Whitney. No existen diferencias significativas ( $p > 0.05$ ) en las dimensiones de Estrés Laboral en función al género.

Tabla 12

*Diferencias en estrés laboral en función al género*

	Genero	N	Rango promedio	U	p
D1: Superiores y recursos	Masculino	135	80.32	1307.000	0.368ns
	Femenino	22	70.91		
D2: Organización y equipo de trabajo	Masculino	135	80.63	1265.500	0.266ns
	Femenino	22	69.02		

ns No significativo  $p > 0.05$

En la tabla 13, se presenta las diferencias significativas del Estrés Laboral en función a la edad, a través de la prueba de Kruskal Wallis. No existen diferencias significativas ( $p < 0.05$ ) en las dimensiones del Estrés Laboral en función a la edad.

Tabla 13

*Diferencias significativas del estrés laboral en función a la edad*

	Edad	N	Rango promedio	X <sup>2</sup>	p
D1: Superiores y recursos	20 a 30 años	71	77.46	0.925	0.630ns
	31 a 40 años	26	86.83		
	41 años a más	60	77.43		
D2: Organización y equipo de trabajo	20 a 30 años	71	83.27	1.223	0.542ns
	31 a 40 años	26	77.56		
	41 años a más	60	74.58		

*ns No significativo p>0.05*

En la tabla 14, se presentan las diferencias significativas del Estrés Laboral en función del grado policial, a través de la prueba U Mann Whitney. No existen diferencias significativas ( $p>0.05$ ) en las dimensiones del Estrés Laboral en función al cargo.

Tabla 14

*Diferencias significativas del estrés laboral en función del grado policial*

	Cargo	N	Rango promedio	U	p
D1: Superiores y recursos	Oficiales	19	90.55	1091.50	0.237ns
	Sub-oficiales	138	77.41		
D2: Organización y equipo de trabajo	Oficiales	19	92.79	1049.00	0.158ns
	Sub-oficiales	138	77.10		

*ns No significativo p>0.05*

## 4.5. Prueba de hipótesis

### Hipótesis específica

**H<sub>i</sub>:** Existe relación significativa entre las dimensiones de Satisfacción laboral y las dimensiones de estrés laboral en policías pertenecientes a la Dirección de Investigación Criminal de la PNP (DIRINCRI) del departamento de robos.

Tabla 15

*Correlaciones entre las dimensiones de Satisfacción laboral y Estrés laboral*

		D1: Superiores y recursos	D2: Organización y equipo de trabajo
D1: Condiciones físicas	<i>rho</i>	-0.100	-0.012
	<i>p</i>	0.213ns	0.880ns
D2: Beneficios laborales	<i>rho</i>	0.033	0.113
	<i>p</i>	0.685ns	0.158ns
D3: Políticas administrativas	<i>rho</i>	,240	,189
	<i>p</i>	0.002**	0.018**
D4: Relaciones sociales	<i>rho</i>	-0.053	-0.055
	<i>p</i>	0.510ns	0.494ns
D5: Desarrollo personal	<i>rho</i>	-0.095	-0.097
	<i>p</i>	0.236ns	0.226ns
D6: Desempeño de tareas	<i>rho</i>	-0.002	-0.053
	<i>p</i>	0.977ns	0.508ns
D7: Relación con la autoridad	<i>rho</i>	-0.061	-0.005
	<i>p</i>	0.448ns	0.952ns

*ns* No significativo  $p > 0.05$

**\*\***Muy significativo  $p < 0.01$

En la tabla 15, se presenta el *rho* de Spearman entre las dimensiones de Satisfacción Laboral y las dimensiones del Estrés Laboral. Se observa que solo una dimensión de la Satisfacción Laboral (D3: Políticas administrativas) se relaciona de forma significativa ( $p < 0.05$ ) y directa con algunas dimensiones del Estrés Laboral (D1: Superiores y recursos y D2: Organización y equipo de trabajo). Por lo tanto, se concluye que no existe relación significativa entre las dimensiones del Satisfacción Laboral y las dimensiones del estrés laboral.

## Hipótesis General

**H<sub>i</sub>:** Existe relación significativa entre el nivel de Satisfacción Laboral con las dimensiones de Estrés Laboral en policías pertenecientes a la Dirección de Investigación Criminal de la PNP (DIRINCRI) del Departamento de robos.

Tabla 16

*Correlaciones entre las Satisfacción laboral y Estrés laboral*

	D1: Superiores y recursos	D2: Organización y equipo de trabajo
<i>rho</i>	-0.054	-0.032
Nivel de Satisfacción Laboral		
<i>p</i>	0.502ns	0.691ns

*ns* No significativo  $p > 0.05$

En la tabla 16, se presenta el *rho* de Spearman entre el nivel de Satisfacción Laboral y las dimensiones del Estrés Laboral. Se observa que no existe relación significativa ( $p > 0.05$ ) entre el nivel de Satisfacción Laboral y las dimensiones del Estrés Laboral. Por lo tanto, se concluye que no existe relación significativa entre el nivel de Satisfacción Laboral y las dimensiones del Estrés Laboral.

**CAPÍTULO V**  
**DISCUSION, CONCLUSIONES Y**  
**RECOMENDACIONES**

## 5.1. Discusión

El estudio se plantea como objetivo identificar la relación entre la satisfacción y el estrés laboral en los policías de la Dirección de Investigación Criminal de Lima. Los resultados evidencian que no existe relación significativa ( $p > 0.05$ ) entre el nivel de satisfacción laboral y las dimensiones del estrés laboral (D1: Superiores y recursos y D2: Organización y equipo de trabajo)

La Organización Mundial de la Salud OMS considera al estrés como una de las principales causas psicológicas de los bajos niveles de satisfacción laboral (OMS, 2018). En este estudio se identifica que el 43.6% de policías presentan bajos niveles de satisfacción laboral, resultados similares a los reportados por Machado, Días, Flores, Trindade y Saidelles (2016) en Brasil; estos autores indican que los niveles de satisfacción laboral de los policías siempre van a ser mayoritariamente bajos, por las múltiples dificultades laborales que ellos enfrentan en el trabajo como el bajo salario y la naturaleza del trabajo que produce altos niveles de exigencia que puede ocasionar estrés laboral frecuentemente. En la DIRINCRI del Perú, así como, en Rio Grande Brasil los policías presentan la misma percepción de sus departamentos policiales, los cuales se muestran evidenciados en las deterioradas relaciones con sus superiores y subordinados, pues, en este estudio, se halla relación significativa directa ( $p < 0.05$ ) entre el nivel de satisfacción de las políticas administrativas de la DIRINCRI y el nivel de estrés laboral con los superiores y la organización del equipo de trabajo, confirmado esta tendencia en el Perú, Gutiérrez (2014) que afirma que la administración en los departamentos policiales influyen directamente en los niveles de estrés de los policías.



Respecto al análisis de las dimensiones del estrés laboral, en este estudio se halla que es promedio alto en el 22.3%, y alto en el 17.2% de los policías de la DIRINCRI, puntualizando los altos niveles de estrés asociado a la relación con sus superiores, con los recursos laborales (18.5%) y con el trabajo en equipo en la organización castrense. Estos altos niveles de estrés durante un tiempo prolongado producen cambios profundos en la personalidad de los policías que si no se controla reestructuran la personalidad para adaptarse a las demandas del trabajo de los policías; como lo afirma, Oviedo y Talavera (2016) en policías en Arequipa, que identifica que los policías con rasgos de estabilidad emocional y apertura a la experiencia presentan menor probabilidad de desarrollar estrés laboral; por ello, para el conocimiento más detallado de como los factores individuales influyen en el desarrollo del estrés en los policías se sugiere el estudio de los rasgos de personalidad para así contrastar los resultados hallados en Arequipa por Oviedo y Talavera.

Los resultados antes mostrados, evidencian la necesidad de implementar estrategias de prevención e intervención que permitan mejorar la percepción del ambiente laboral de los policías en la DIRINCRI; pues un gran porcentaje de ellos, tienen la percepción de que las demandas laborales sobrepasan sus estilos de afrontamiento especialmente en el trabajo en equipo; causándoles sentimientos y emociones negativas que pueden afectar su estado de salud produciendo, enfermedades crónicas Farfán (2006) que pueden impactar irreversiblemente en su calidad de vida.

## 5.2 Conclusiones

1. Para el objetivo específico 1, el nivel de satisfacción laboral de los policías de la DIRINCRI, es bajo en el 20.4%, promedio bajo en el 23.6%, promedio en el 19.7%, promedio alto en el 24.8% y alto en 11.5%. Así mismo, los niveles más prevalentes en las siete dimensiones (D1: condiciones físicas, D2: beneficios laborales, D3: políticas administrativas, D4: relaciones sociales, D5: desarrollo personal, D5: desempeño de tareas y D6: relación con la autoridad) es bajo.
2. Para el objetivo específico 2, se hallan diferencias significativas ( $p < 0.05$ ) en la satisfacción laboral en las dimensiones D2: beneficios laborales, en función del género y grado policial; así mismo, diferencias significativas según género en la D4: relaciones sociales.
3. Para el objetivo específico 3, el nivel de estrés laboral de los policías de la DIRINCRI, es bajo en el 24.8%, promedio bajo en el 17.8%, promedio en el 17.8%, promedio alto en el 22.3%, y alto en el 17.2%. Respecto a la D1: superiores y recursos se halla un 18.5% y 16.5% en el nivel alto en la D2: organización y equipo de trabajo.
4. Para el objetivo específico 4, no se hallan diferencias significativas en el nivel de estrés laboral en los policías de la DIRINCRI.

5. Para el objetivo específico 5, se halla relación significativa ( $p < 0.05$ ) entre el nivel de satisfacción de las políticas administrativas de la DIRINCRI y el nivel de estrés laboral con los superiores y la organización del equipo de trabajo.
  
6. Para el objetivo general, no se halla con las dimensiones del estrés laboral (D1: Superiores y recursos y D2: Organización y equipo de trabajo)

### 5.3 Recomendaciones

1. Respecto a la satisfacción laboral en este estudio el 44% de policías presentan un nivel por debajo del promedio; por ello, se recomienda implementar talleres que fortalezcan la satisfacción laboral enfatizando en las áreas relaciones sociales, los beneficios del desarrollo personal dentro de la policía y su relación con la autoridad.
2. Se recomienda a la administración de la DIRINCRI, implementar los recursos materiales y físicos necesarios para que los policías puedan desempeñar su trabajo de manera óptima y eficiente, y disminuir de esta manera los altos niveles de estrés.
3. Se recomienda desarrollar estudios que exploren otras variables en los policías, como calidad de vida, afrontamiento, etc., puesto que, el desempeño de las tareas de investigación en DIRINCRI producen altos niveles de estrés; ya que se encuentran en contacto directo diariamente con personas que cometen crímenes, robos, etc.

## **REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS**

- Alderfer, C. P. (1972). *Existence, relatedness, and growth*. New York: Free Press.
- Blanco-Álvarez, T. y Thoen, M. (2017). Factores asociados al estrés laboral en policías penitenciarios costarricenses. *Revista Costarricense Psicología*, 36(1).
- Castillo, J. (2006). *Administración de personal: un enfoque hacia la calidad*. Ecoe Ediciones.
- Dawes, R. (1994). *Theory of work adjustment*. Recuperado de [http://careersintheory.files.wordpress.com/2009/10/theories\\_twa.pdf](http://careersintheory.files.wordpress.com/2009/10/theories_twa.pdf)
- Farfan, M. (2006). Satisfacción familiar: efectos crónicos en la salud. *Revista de Psicología Ocupacional*, 12(2), 35.
- Fedor, D. (2004). The behavioral expression of organizational commitment. *Journal of Vocational Behavior*, 36(2), 210-224.
- González, M. (2011). El papel de las teorías transaccional del estrés en el desarrollo de la fibromialgia: un modelo de ecuaciones estructurales. *Acta Española de Psiquiatría*, 39(2), 7-13.
- Guillén G. y Guil B. (2000). *Psicología del trabajo para relaciones laborales*. México: Mc. Graw-Hill.
- Gutiérrez, J. (2014). *Factores que influyen en el estrés laboral en policías (estudio realizado en policías de radio patrulla del distrito de Mariano Melgar, Arequipa, 2013)*. (Tesis para obtener el Título de Licenciado en Enfermería). Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú.
- Harpaz, I. (1983). *Job satisfaction. Theoretical perspectives and a longitudinal analysis*. Nueva York: Libra Publishers.
- Harrison, A. (1985). Estrés laboral en las empresas. *Revista de Ciencia y Salud*. 5(2), 45-69.

- Hernández, S. Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*, México, DF.: Mc Graw-Hill
- Herzberg, F. (1968). *Una vez más: ¿cómo motiva usted a sus empleados? Sin incrementar las condiciones de trabajo, aumentar los salarios o evadir tareas*. Massachusetts: Harvard Business Review.
- Ivancevich, A. (1989) *Estrés laboral: una perspectiva psicológica*. Madrid: Biblioteca de Psicología.
- Ivancevich, J. y Matteson, M. (1989). *Estrés y Trabajo. Una perspectiva Gerencia*. México: Trillas.
- Lawler, E. E. (1973). *Motivation in work organizations*. Monterrey: Brooks/Cole.
- Lazarus, R. y Folkman, S. (1984). *Estrés y procesos cognitivos*. New York. Springer.
- Leka, A. y Griffin, R. (2004). *Job satisfaction and organizational commitment. International Review Industrial and Organization Psychology*. Nueva York.
- León, P. (2013). *Resiliencia Organizacional: Una Aproximación*. Recuperado de: [repository.urosario.edu.co/bitstream/handle/10336/4568/1020743140-2013.pdf](http://repository.urosario.edu.co/bitstream/handle/10336/4568/1020743140-2013.pdf).
- Locke, E. (1968). Towards a theory of task motivación and incentives. *Organizational Behavior and Human Performance*. 3(2), 157 – 189.
- Machado, D. Días, L. Flores, M. Trindade, R. y Saidelles, J. (2016). Satisfacción en el Trabajo de los Policías Militares de Rio Grande do Sul: un Estudio Cuantitativo. *Psychol. Ciencia y profesión*, 36(4).
- Maslach, C. y Jackson, S. E. (1981). *Maslach Burnout Inventory*. Palo Alto, California: Consulting Psychological Press.
- Mayer, J. (2009). Schoorman An integrative model of organizational trust. *Academy of Management Review*, 20(3), 709-734
- Medina, J. (2013). *Modelo Integral de Productividad “Una Visión Estratégica”*. Bogotá: Fondo de publicaciones Universidad Sergio Arboleda.

- Moquillaza, R. (2015). *Influencia de la gestión de la dirección ejecutiva de la Sanidad de la Policía Nacional en la satisfacción laboral de su personal. Lima 2015*. (Tesis para obtener el título de Licenciado en Psicología). Universidad César Vallejo, Lima, Perú.
- Mueller, C. y J. McCloskey (1990). Nurses' job satisfaction. A proposed measure. *Nursing Research* 39, 113-117.
- Muñante, V. (2017). *Satisfacción laboral y compromiso organizacional en efectivos de la unidad especializada de la PNP - Ate, 2017*. (Tesis para obtener el título de Licenciado en Psicología). Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú.
- Newstrom, J. y K. Davis (1993). *Organizational behavior. Human behavior at work*. Londres: McGraw-Hill.
- Organización Internacional del Trabajo: OIT (1986). *Los factores psicosociales en el trabajo: reconocimiento y control*. Ginebra: Oficina Internacional del Trabajo.
- Organización Internacional del Trabajo (2016). *Estrés laboral*. Recuperado de <https://bit.ly/2HDyuqF>
- Organización Mundial de la Salud (2018). *Salud ocupacional: La organización del trabajo y el estrés*. Recuperado de <https://bit.ly/2mGWVrC>
- Organización Mundial del Trabajo (2012). *Estrés laboral*. Recuperado de <https://bit.ly/2HDyuqF>
- Oviedo, M. y Talavera, R. (2016). *Estrés Laboral, Dimensiones de la Personalidad y la Personalidad Resistente en Miembros de la Policía Nacional del Perú de Arequipa-2016 (Realizado en las Comisarias Santa Marta y Palacio Viejo Arequipa)*. (Tesis para Optar el Título de Licenciado en Psicología). Universidad Nacional de San Agustín, Arequipa, Perú.
- Palma, S. (2005). *Escala de Satisfacción Laboral (SL-SPC) Manual*. Lima: Cartolan.
- Paulette, B. (2008). Fundamentos teóricos del pensamiento complejo de Edgar Morin. *Revista Educare*. 12(2), 95-113.



- Peiró, J.M. (1996). *Psicología Social de las Organizaciones*. Madrid: McGraw Hill.
- Pinilla, A. (1982). *Dinámica de la Gestión Empresarial*. Lima: Iberoamericana de Editores S.A.
- Quarstein, V. A.; McAfee, R. B. y Glassman, M. (1992). The situational occurrences theory of job satisfaction. *Human Relations*, 45(8), 859-873.
- Robbins, S. (1998). *Fundamentos del Comportamiento Organizacional*. México: Prentice Hall.
- Rojas-Solís, J. y Morán, T. (2015). Síndrome de burnout y satisfacción de vida en policías ministeriales mexicanos. *Archivos de Criminología, Seguridad Privada y Criminalística*, 3 (5) 1-17.
- Sánchez, K. Loli, A. y Sandoval, M. (2015). Prevalencia de estrés laboral en el personal asistencial prehospitario del programa de sistema de atención móvil de urgencias - instituto de gestión de servicios de salud. *Revista Enfermería Herediana*, 8(2):116-122
- Schultz, L. (1990). Social workers as expert witnesses in child abuse cases: *A format*. *Journal of Independent Social Work*, 1(5), 69-87.
- Selte, H. (1956). *The stress of life*. NewYork: Mc Graw-Hill
- Spielberger, C. & Vagg, P. (1999). *Job stress survey. Professional manual*. Odessa: Psychological Assessment Resources.
- Stoner, A. (1994). *Administración*. México DF: Prentice – Hall.
- 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 contacta center de Lima. *Revista Psique Mag*, 2(1), 33-50.
- Taipe, N. (2014). *Nivel de estrés y satisfacción laboral del profesional de enfermería del servicio de neonatología del Instituto Nacional Materno Perinatal: 2013*. (Tesis para optar el título de especialista en enfermería en Neonatología). Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima Perú.

- Tarrillo, D. (2016). *Estrés laboral y desgaste profesional en médicos del área de endocrinología de un hospital nacional de la policía*. (Tesis para obtener el título de Licenciada en Psicología), Universidad César Vallejo, Lima, Perú.
- Topa, G., Lisboa, A., Palaci, F. y Alonso, E. (2004). *La relación de la cultura de los grupos con la satisfacción y el compromiso de sus miembros: un análisis multigrupo*. *Psicothema*, 16(3), 363-368,
- Torres, D. (2015). *Satisfacción laboral y su relación con el estrés ocupacional en enfermeras del sector de salud pública*. (Tesis para optar el título de Licenciada en Psicología). Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima, Perú.
- Travers, C.T. y Cooper, C.L. (1997). *El estrés de los profesores. La presión en la actividad docente*. Barcelona: Paidós.
- Weinert, B. (1987). *Manual de Psicología de la Organización*. Barcelona: Herder.
- Zarate, J. (2017). *Burnout y satisfacción laboral en el Personal de la División de Operaciones Especiales de la Región Policial Callao 2016*. (Tesis para obtener el título de Licenciado en Psicología). Universidad César Vallejo, Lima, Perú.

## **ANEXOS**

## ANEXO 01

### ESCALA DE SATISFACCIÓN LABORAL SL / SPC

*Palma (2005)*

Género: Masculino ( ) Femenino ( )

Edad: \_\_\_\_\_ Grado: \_\_\_\_\_

#### Instrucciones:

A continuación se presenta una serie de opiniones vinculadas al trabajo y a su actividad en la misma. Le agradeceremos nos responda con absoluta sinceridad, marcando con un aspa la respuesta que mejor exprese su punto de vista.

No hay respuesta buena ni mala, todas son importantes. Asegúrese de haber contestado a todas las preguntas.

Nº	Ítem	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	indeciso	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
		(TA)	(A)	(I)	(D)	(TD)
1	La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores.	TA	A	I	D	TD
2	Mi sueldo es muy bajo en relación a la labor que realizo.	TA	A	I	D	TD
3	El ambiente creado por mis compañeros de trabajo es el ideal para desempeñar mis funciones.	TA	A	I	D	TD
4	Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser.	TA	A	I	D	TD
5	La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra.	TA	A	I	D	TD
6	Mi(s) jefe(s) es (son) comprensivo(s).	TA	A	I	D	TD
7	Me siento mal con lo que gano.	TA	A	I	D	TD
8	Siento que recibo de parte de la institución policial mal trato.	TA	A	I	D	TD
9	Me agrada trabajar con mis compañeros.	TA	A	I	D	TD
10	Mi trabajo me permite desarrollarme personalmente.	TA	A	I	D	TD
11	Me siento realmente útil con la labor que realizo.	TA	A	I	D	TD
12	Es grata la disposición de mis jefes cuando les pido alguna consulta sobre mi trabajo.	TA	A	I	D	TD
13	El ambiente donde trabajo es confortable.	TA	A	I	D	TD
14	Siento que el sueldo que tengo es bastante aceptable.	TA	A	I	D	TD
15	La sensación que tengo en mi trabajo es que me están explotando.	TA	A	I	D	TD
16	Prefiero guardar distancias con las personas con las que trabajo.	TA	A	I	D	TD
17	Me disgusta mi horario.	TA	A	I	D	TD
18	Disfruto de cada labor que realizo en mi trabajo.	TA	A	I	D	TD
19	Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia.	TA	A	I	D	TD
20	Llevarse bien con el jefe beneficia en la calidad de trabajo.	TA	A	I	D	TD
21	La comodidad que me ofrece el ambiente de mi trabajo es realmente agradable.	TA	A	I	D	TD
22	Felizmente mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.	TA	A	I	D	TD
23	El horario me resulta incómodo.	TA	A	I	D	TD

<b>N°</b>	<b>Ítem</b>	<b>Totalmente de acuerdo</b>	<b>De acuerdo</b>	<b>indeciso</b>	<b>En desacuerdo</b>	<b>Totalmente en desacuerdo</b>
24	La solidaridad es una virtud característica en nuestro grupo de trabajo.	<i>TA</i>	<i>A</i>	<i>I</i>	<i>D</i>	<i>TD</i>
25	Me siento muy feliz por los resultados que logro en mi trabajo.	<i>TA</i>	<i>A</i>	<i>I</i>	<i>D</i>	<i>TD</i>
26	Mi trabajo me aburre.	<i>TA</i>	<i>A</i>	<i>I</i>	<i>D</i>	<i>TD</i>
27	La relación que tengo con mis superiores es cordial.	<i>TA</i>	<i>A</i>	<i>I</i>	<i>D</i>	<i>TD</i>
28	En el ambiente físico donde me ubico, trabajo cómodamente.	<i>TA</i>	<i>A</i>	<i>I</i>	<i>D</i>	<i>TD</i>
29	Mi trabajo me hace sentir realizado(a).	<i>TA</i>	<i>A</i>	<i>I</i>	<i>D</i>	<i>TD</i>
30	Me gusta el trabajo que realizo.	<i>TA</i>	<i>A</i>	<i>I</i>	<i>D</i>	<i>TD</i>
31	No me siento a gusto con mi jefe.	<i>TA</i>	<i>A</i>	<i>I</i>	<i>D</i>	<i>TD</i>
32	Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias.	<i>TA</i>	<i>A</i>	<i>I</i>	<i>D</i>	<i>TD</i>
33	No te reconocen el esfuerzo si trabajas más de las horas reglamentarias.	<i>TA</i>	<i>A</i>	<i>I</i>	<i>D</i>	<i>TD</i>
34	Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo(a).	<i>TA</i>	<i>A</i>	<i>I</i>	<i>D</i>	<i>TD</i>
35	Me siento complacido con la actividad que realizo.	<i>TA</i>	<i>A</i>	<i>I</i>	<i>D</i>	<i>TD</i>
36	Mi jefe valora el esfuerzo que hago en mi trabajo.	<i>TA</i>	<i>A</i>	<i>I</i>	<i>D</i>	<i>TD</i>

## ANEXO 02

### ESCALA DE ESTRÉS LABORAL DE LA OIT

*Adaptación (Suarez, 2013)*

#### INSTRUCCIONES

Indicar con qué frecuencia la condición descrita es una fuente actual de estrés para usted y escriba en el recuadro vacío el número que mejor identifique su respuesta.

<b>Escribir 1</b> si la condición <b>NUNCA</b> es fuente de estrés.	
<b>Escribir 2</b> si la condición <b>RARAS VECES</b> es fuente de estrés.	<b>Escribir 5</b> si la condición <b>FRECUENTEMENTE</b> es fuente de estrés
<b>Escribir 3</b> si la condición <b>OCASIONALMENTE</b> es fuente de estrés.	<b>Escribir 6</b> si la condición <b>GENERALMENTE</b> es fuente de estrés
<b>Escribir 4</b> si la condición <b>ALGUNAS VECES</b> es fuente de estrés.	<b>Escribir 7</b> si la condición <b>SIEMPRE</b> es fuente de estrés.

N°	Ítem	Respuesta
1	¿Que no comprenda las metas y misión de mi Institución me causa estrés?	
2	¿El tener que rendirles informes a mis superiores y a mis subordinados me estresa?	
3	¿Que no esté en condiciones de controlar las actividades de mi área de trabajo me produce estrés?	
4	¿Que el equipo disponible para llevar a cabo mi trabajo sea limitado me estresa?	
5	¿Que mi superior no dé la cara por mí ante los jefes me estresa?	
6	¿Que mi superior no me respete me estresa?	
7	¿Que no sea parte de un equipo de trabajo que colabore estrechamente me causa estrés?	
8	¿Que mi equipo de trabajo no me respalde en mis metas me causa estrés?	
9	¿Que mi equipo de trabajo no tenga prestigio ni valor dentro de la institución policial me causa estrés?	
10	¿Que la forma en que trabaja mi institución no sea clara me estresa?	
11	¿Que las políticas generales de la PNP impidan mi buen desempeño me estresa?	
12	¿Que las personas que están a mi nivel dentro de la Institución tengamos poco control sobre el trabajo me causa estrés?	
13	¿Que mi superior no se preocupe por mi bienestar me estresa?	
14	¿El no tener el conocimiento técnico para competir dentro de la institución policial me estresa?	
15	¿El no tener un espacio privado en mi trabajo me estresa?	
16	¿Que se maneje mucho papeleo dentro de la Institución policial me causa estrés?	
17	¿Que mi supervisor no tenga confianza en el desempeño de mi trabajo me causa estrés?	
18	¿Que mi equipo de trabajo se encuentre desorganizado me estresa?	
19	¿Que mi equipo no me brinde protección en relación con las injustas demandas de trabajo que me hacen los jefes me causa estrés?	
20	¿Que la Institución policial carezca de dirección y objetivos me causa estrés?	
21	¿Que mi equipo de trabajo me presione demasiado me causa estrés?	
22	¿El que tenga que trabajar con miembros de otros departamentos me estresa?	
23	¿Que mi equipo de trabajo no me brinde ayuda cuando lo necesito me causa estrés?	
24	¿Que no respeten a mis superiores, a mí y a los que están debajo de mí, me causa estrés?	
25	¿El no contar con la tecnología adecuada para hacer un trabajo de calidad me causa estrés?	

### ANEXO 03

## CONFIABILIDAD DE LA ESCALA DE SATISFACCION LABORAL

### *Análisis de ítems de la D1: Superiores y recursos*

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
ES8	37.05	189.303	0.548	0.861
ES9	37.40	182.943	0.581	0.859
ES10	36.99	191.279	0.407	0.869
ES11	36.81	181.270	0.508	0.864
ES12	37.46	184.497	0.560	0.860
ES13	36.77	177.267	0.701	0.852
ES14	37.14	182.248	0.644	0.856
ES16	36.89	202.657	0.203	0.878
ES18	36.65	176.774	0.709	0.851
ES19	36.74	175.556	0.713	0.851
ES20	36.69	176.955	0.630	0.856
ES23	37.12	195.290	0.371	0.870
ES25	35.74	184.871	0.479	0.865

### *Análisis de ítems de la D2: Organización y equipo de trabajo*

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
ES1	30.344	125.312	0.311	0.816
ES2	30.584	127.421	0.326	0.814
ES3	30.097	120.964	0.452	0.804
ES4	29.636	118.337	0.442	0.805
ES5	29.221	109.337	0.589	0.790
ES6	29.487	106.787	0.633	0.785
ES7	29.604	109.169	0.636	0.785
ES15	29.675	119.829	0.451	0.804
ES17	29.571	110.142	0.668	0.783
ES21	29.662	118.473	0.441	0.805
ES24	29.130	121.996	0.317	0.818

### *Consistencia interna de la Escala de Satisfaccion Laboral*

Dimensión	Alfa de Cronbach	Ítems
D1: Superiores y recursos	0.870	13
D2: Organización y equipo de trabajo	0.816	11

## ANEXO 04: NORMAS PERCENCILARES DE LA ESCALA DE SATISFACCION LABORAL

*Normas percentilares de la Escala de Satisfaccion familiar*

	D1: Superiores y recursos	D2: Organización y equipo de trabajo	
5	21.80	16.00	
10	26.00	19.80	
15	29.00	21.00	BAJO
20	30.00	22.00	
25	30.50	24.50	
30	33.00	25.00	
35	34.00	26.00	PROMEDIO BAJO
40	36.00	29.00	
45	37.00	30.00	
50	38.00	31.00	
55	41.00	32.00	PROMEDIO BAJO
60	45.00	32.00	
65	47.00	35.00	
70	48.00	37.60	
75	51.00	38.00	PROMEDIO ALTO
80	57.00	41.00	
85	62.00	44.60	
90	64.00	49.00	ALTO
95	68.20	57.30	
Media	42.71	32.52	
DS	15.399	11.756	



## ANEXO 05: CONFIABILIDAD DE LA ESCALA DE ESTRÉS LABORAL

### *Análisis de ítems de D1: Condiciones físicas*

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
VAR00001	13.7113	15.874	.609	.798
VAR00013	13.5773	16.351	.639	.790
VAR00021	13.7320	15.927	.678	.778
VAR00028	13.6701	16.390	.607	.798
VAR00032	13.8866	15.706	.594	.803

### *Análisis de ítems de D2: Beneficios laborales*

	Alpha inicial	alpha si se elimina elemento	Aplha final	alpha si se elimina elemento
VAR00002	-.406	.502	---	---
VAR00007	-.093	.032	.219	.565
VAR00014	.253	-.703 <sup>a</sup>	.270	.477
VAR00022	.307	-.862 <sup>a</sup>	.487	.095

### *Análisis de ítems de D3: Políticas administrativas*

	Alpha inicial	alpha si se elimina elemento	Aplha final	alpha si se elimina elemento
VAR00008	-.440	.568	.493	.411
VAR00015	.332	-.002 <sup>a</sup>	.292	.635
VAR00017	.254	-.046 <sup>a</sup>	.569	.357
VAR00023	.411	-.078 <sup>a</sup>	.203	.595
VAR00033	.150	.162	.493	.411

### *Análisis de ítems de D4: Relaciones sociales*

	Alpha inicial	alpha si se elimina elemento	Aplha final	alpha si se elimina elemento
VAR0003	.220	.308	.296	.388
VAR0009	.199	.337	.238	.475
VAR00016	.171	.479	-----	-----
VAR00024	.355	.188	.373	.373

### *Análisis de ítems de D5: Desarrollo personal*

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
VAR00004	20.5052	12.523	.341	.750
VAR00010	20.4536	11.667	.507	.704
VAR00018	20.5773	12.184	.421	.727
VAR00025	20.4948	11.044	.558	.688
VAR00029	20.5361	11.439	.547	.693
VAR00034	20.4742	11.606	.542	.695

### *Análisis de ítems de D6: Desempeño de tareas*

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
VAR00005	19.9588	12.644	.409	.689
VAR00011	20.0206	12.895	.368	.700
VAR00019	20.8660	10.576	.489	.668
VAR00026	20.6907	10.508	.481	.672
VAR00030	20.0103	12.427	.519	.663
VAR00035	20.0515	12.737	.492	.671

### *Análisis de ítems de D7: Relación con la autoridad*

	Alpha inicial	alpha si se elimina elemento	Alpha final	alpha si se elimina elemento
VAR00006	.432	.454	.440	.564
VAR00012	.350	.508	.452	.568
VAR00020	.282	.532	.326	.626
VAR00027	.354	.509	.272	.637
VAR00031	.067	.640	-----	-----
VAR00036	.446	.451	.508	.526

### *Confiabilidad por Consistencia interna*

Dimensiones	Alfa de Cronbach	ítems
D1: Condiciones físicas	.828	5
D2: Beneficios laborales	.233	5
D3: Políticas administrativas	.568	4
D4: Relaciones sociales	.479	3
D5: Desarrollo personal	.746	6
D6: Desempeño de tareas	.716	6
D7: Relación con la autoridad	.640	5

## ANEXO 06: NORMAS PERCENTILARES DE LA ESCALA DE ESTRÉS LABORAL

### *Normas percentilares de la escala de estrés laboral*

PC	Condiciones físicas	Beneficios laborales	Políticas administrativas	Relaciones sociales	Desarrollo personal	Desempeño de tareas	Relación con la autoridad	Nivel de satisfacción laboral	
5	8.00	4.90	5.00	7.00	16.00	16.00	13.80	90.00	
10	10.00	6.00	6.00	9.00	20.00	20.00	16.00	100.80	BAJO
15	11.00	6.00	7.00	10.00	21.00	21.00	17.00	105.70	
20	12.00	7.00	8.00	11.00	22.00	22.00	17.00	108.60	
25	12.00	7.00	9.00	11.00	23.00	22.00	18.00	112.00	
30	14.00	8.00	9.00	12.00	23.40	22.00	18.00	113.00	PROMEDIO BAJO
35	15.30	8.00	10.00	12.00	24.00	23.00	19.00	113.30	
40	17.00	8.00	11.20	12.00	24.00	24.00	20.00	114.00	
45	17.10	9.00	12.00	12.00	25.00	24.00	20.00	116.00	
50	18.00	10.00	12.00	12.00	25.00	25.00	20.00	118.00	PROMEDIO
55	19.00	10.00	12.90	12.00	26.00	25.00	20.00	120.00	
60	20.00	10.00	14.00	12.80	26.00	26.00	21.00	122.80	
65	20.00	10.00	14.00	13.00	27.00	26.00	21.00	124.00	
70	20.00	11.00	14.00	13.00	27.00	27.00	22.00	126.60	PROMEDIO ALTO
75	20.50	11.00	14.00	13.00	28.00	28.00	22.00	129.50	
80	22.00	12.00	16.00	14.00	28.40	28.00	23.00	132.00	
85	22.00	12.00	16.00	14.00	29.00	29.00	23.00	135.00	
90	23.00	12.00	17.00	15.00	30.00	30.00	24.00	141.00	ALTO
95	24.10	14.00	19.00	15.00	30.00	30.00	25.00	152.00	
Media	17.09	9.24	11.91	11.99	24.90	24.57	19.83	119.52	
DS	5.064	2.614	3.972	2.124	3.867	3.928	3.386	15.393	