



FACULTAD DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN, TURISMO Y PSICOLOGÍA
ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA

**ESTRÉS LABORAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN
PERSONAL DE UNA EMPRESA PRIVADA DE LA
CIUDAD DE LIMA**



**PRESENTADA POR
ALICIA MERCEDES LOZADA CARMONA
ASESORA
MG. LUCY GINA SÁNCHEZ MORY**

TESIS

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

LIMA – PERÚ

2022



**Reconocimiento - No comercial - Compartir igual
CC BY-NC-SA**

La autora permite entremezclar, ajustar y construir a partir de esta obra con fines no comerciales, siempre y cuando se reconozca la autoría y las nuevas creaciones estén bajo una licencia con los mismos términos.

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



**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN TURISMO Y PSICOLOGÍA
ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA**

**ESTRÉS LABORAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN PERSONAL DE
UNA EMPRESA PRIVADA DE LA CIUDAD DE LIMA**

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

**PRESENTADO POR
ALICIA MERCEDES LOZADA CARMONA**

**ASESORA
MG. LUCY GINA SÁNCHEZ MORY
ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-7906-4124>**

**LIMA, PERÚ
2022**

DEDICATORIA

Dedico esta tesis a mi familia, que a lo largo de este tiempo han sido mi motor para crecer personal y profesionalmente.

AGRADECIMIENTOS

Agradezco a mis asesores de tesis, gracias a su vocación y apoyo esto ha sido posible.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTOS	iii
ÍNDICE DE CONTENIDOS	iv
ÍNDICE DE TABLAS	vi
RESUMEN	vii
ABSTRACT	viii
INTRODUCCIÓN	ix
CAPÍTULO I. MARCO TEÓRICO.....	11
1.1 Bases teóricas.....	11
1.1.1 Modelo Teórico de Estrés Laboral.....	11
Factores de Riesgo del Estrés Laboral	11
1.1.2 Modelo Teórico de Satisfacción Laboral	14
1.1.3 Evidencias empíricas	15
1.1.4 Planteamiento del problema.....	18
Descripción de la realidad problemática.....	18
Formulación del problema de investigación	22
1.1.5 Objetivos de la investigación	22
Objetivo General:	22
Objetivo Específicos:.....	22
1.1.6 Hipótesis y Variables.....	23
Formulación de las hipótesis.....	23
Definición operacional de las variables	24
CAPÍTULO II. MÉTODO.....	26
2.1 Tipo y diseño de investigación	26
2.2 Participantes	26
2.3 Medición.....	28
2.3.1 Ficha de Datos Sociodemográficos Laborales	28
2.3.2 Escala de Estrés Laboral (OIT y OMS, 1989)	28
2.3.3 Cuestionario de Satisfacción Laboral S21/26 (Meliá et al., 1990)	28
2.4 Procedimiento	29
2.5 Aspectos éticos	30
2.6 Análisis de los datos.....	30

CAPÍTULO III. RESULTADOS	31
3.1 Normalidad de los datos: Prueba Kolmogorov-Smirnov-Lilliefors	31
3.2 Análisis descriptivo	32
3.2.1 Análisis descriptivo de las variables de investigación	32
3.2.2 Contraste de hipótesis.....	33
Hipótesis general	33
Hipótesis específicas.....	34
CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN	41
CONCLUSIONES.....	48
RECOMENDACIONES	50
REFERENCIAS.....	51
ANEXOS	57

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Definición Operacional de la variable Estrés Laboral	24
Tabla 2 Definición Operacional de la Variable Satisfacción Laboral	25
Tabla 3 Descripción sociodemográfica de la muestra	27
Tabla 4 Prueba de Kolmogorov - Smirnov - Lilliefors	31
Tabla 5 Estadísticos descriptivos de las dimensiones de Estrés Laboral y Satisfacción Laboral	33
Tabla 6 Correlaciones entre el Estrés Laboral y la Satisfacción Laboral.....	33
Tabla 7 Correlaciones entre las dimensiones de Estrés Laboral y las dimensiones de Satisfacción Laboral	34
Tabla 8 Diferencias entre las dimensiones de Estrés Laboral y la condición sociodemográfica de sexo, edad y estado civil	35
Tabla 9 Diferencias entre las dimensiones de Satisfacción Laboral y las condiciones sociodemográficas de sexo, edad y estado civil	37
Tabla 10 Diferencias entre las dimensiones de Estrés Laboral y las condiciones laborales de horas de trabajo, área de trabajo, antigüedad en la empresa y modalidad actual	38
Tabla 11 Diferencias entre las dimensiones de Satisfacción Laboral y las condiciones laborales de horas de trabajo, área de trabajo, antigüedad en la empresa y modalidad actual	40

RESUMEN

La presente investigación tiene como finalidad explorar la relación que existe entre el estrés laboral y la satisfacción laboral en trabajadores de una empresa privada de la ciudad de Lima. Un total de 165 colaboradores siendo el 46% varones y el 53% de mujeres con edades entre los 31 y 51. El tipo de investigación es cuantitativa teniendo un diseño correlacional. Por otro lado, los instrumentos que se utilizaron fueron la escala de Estrés Laboral en su versión original de OIT y OMS y validada al contexto peruano por Suárez en el 2013 y el Cuestionario de Satisfacción Laboral S21/26 en su versión original de Meliá y validada al contexto peruano por Domínguez en el año 2016. Los resultados de la investigación sostienen que existe relación entre la variable estrés laboral y satisfacción laboral. En efecto, como discusión se busca alertar la presencia del estrés laboral como riesgo psicosocial y aportar para el aumento de satisfacción en el trabajo, además se incluye las recomendaciones del presente estudio.

Palabras clave: *Estrés laboral, Satisfacción laboral.*

ABSTRACT

This research aims to explore the relationship between work stress and job satisfaction in workers of a private company from the city of Lima. A total of 165 collaborators, 46% male and 53% female, aged between 31 and 51. The type of research is quantitative, having a correlational design. On the other hand, the instruments used were the Work Stress scale in its original version of the ILO and WHO and validated in the Peruvian context by Suárez in 2013 and the Job Satisfaction Questionnaire S21/26 in its original version of Meliá and validated to the Peruvian context by Domínguez in 2016. The results of the research support that there is a relationship between the variable work stress and job satisfaction. Indeed, as a discussion, it seeks to alert the presence of work stress as a psychosocial risk and contribute to the increase in job satisfaction, in addition to the recommendations of this study.

Key Word: *Work stress, work satisfaction.*

INTRODUCCIÓN

El cambio constante de las organizaciones a nivel mundial frente a los fenómenos que están sucediendo a nivel laboral en la actualidad repercutirá en la forma en la que muchas personas trabajan. Dicha realidad genera que los colaboradores experimenten mayor tensión frente al aumento de competitividad y a los cambios constantes en la administración y condiciones en el trabajo, generando mayor estrés en los colaboradores. En efecto, el estrés en el trabajo es uno de los riesgos psicosociales con mayor impacto en la vida personal y laboral del trabajador, afectando su percepción de satisfacción, por ende, el presente estudio toma importancia para tomar medidas preventivas dentro de las organizaciones.

Por dicha razón es de gran importancia estudiar el estrés laboral la cual es una variable que afecta al colaborador y a la organización, a su vez. En efecto, dicho constructo está relacionado con la satisfacción laboral. Es vital generar recomendaciones con la necesidad de alertar y poder atender su presencia, para de esa manera poder cuidar el factor emocional de los individuos más afectados en las organizaciones. Asimismo, desde de los resultados adquiridos se proporcionará conocimiento útil para tomar acciones correctivas, proponiendo planes de mejora y técnicas de afrontamiento que permitan a los directivos contrarrestar el estrés en el trabajo, aumentando la satisfacción del personal, promoviendo hábitos para una vida sana, fortaleciendo las políticas preventivas, promoviendo la salud mental y optimizando la calidad de vida en el trabajo.

De esta manera, la presente investigación tuvo como objetivo identificar la relación entre el estrés laboral y la satisfacción laboral en personal de una empresa privada de servicio de la ciudad de Lima. Los resultados encontrados demuestran

que, existe una relación negativa y altamente significativa entre las variables de estudio. Esto significa que, si el colaborador experimenta mayor estrés en el trabajo, como consecuencia existirá menor satisfacción.

En efecto, el estudio será relevante porque se podrá tener más conocimientos de esta problemática en la práctica, ya que los hallazgos permitirán que se comparen con investigaciones similares, aportando nuevos conocimientos para nuestro país y entender con mayor detalle los fenómenos que están sucediendo a nivel laboral en la actualidad. Además, a nivel social pretende ofrecer la importancia que se merece al ámbito socioemocional de los individuos dentro de las organizaciones, reconociendo a los trabajadores más vulnerables al estrés laboral y también a aquellos que sienten mayor satisfacción, con el propósito que se puedan optimizar que los ambientes laborales, disminuyendo las secuelas que se generan a partir del estrés laboral.

Se encuentra conformado por cuatro capítulos, el primero hace referencia al marco teórico en la cual se evidencian enfoques, teorías y evidencias empíricas sobre el estrés laboral y la satisfacción laboral, además del planteamiento del problema, los objetivos generales, específicos e hipótesis. El segundo capítulo consta del método de investigación con aspectos como el tipo y diseño de investigación, los participantes, los instrumentos de medición, el procedimiento, los aspectos éticos y el análisis de datos. En el tercer capítulo se pone en evidencia los resultados obtenidos poniendo en evidencia la relación existente entre las variables de estudio relacionada con los objetivos. Por último, el cuarto capítulo se refiere a la interpretación de los resultados conseguidos mediante la discusión.

CAPÍTULO I. MARCO TEÓRICO

1.1 Bases teóricas

1.1.1 Modelo Teórico de Estrés Laboral

Dentro de la evidencia empírica de la variable estrés laboral, Siegrist (1996) planteó el Modelo de Esfuerzo Recompensa, propone que, el estrés en el trabajo se origina cuando en el ambiente laboral se presenta una baja recompensa y un alto esfuerzo, esto tiene como consecuencias el deterioro de la autoeficacia y la autoestima de los trabajadores, teniendo como resultado el estrés. Lo que evidencia que, un alto esfuerzo está relacionado con factores extrínsecos como las obligaciones y las demandas, y los factores extrínsecos como son el afrontamiento del estrés y la motivación. Por otro lado, la baja recompensa se da a causa de tres estímulos principales el reconocimiento económico, la estima y el control de status. En efecto, de esta manera se produce, cuando el esfuerzo de las personas supera las recompensas en el trabajo, o estas no se encuentran al mismo nivel. Además, esta teoría enfatiza en la importancia de los roles sociales, dependiendo de las oportunidades que se les brinde a las personas para realizar tareas, oportunidades de sentirse valorado y recompensado.

Factores de Riesgo del Estrés Laboral

Ivancevich y Mattenson (1989) plantean que, los estresores se clasifican en interorganizacionales y extraorganizacionales, los primeros están relacionados con la fuente principal del generador de estrés y pueden ser individuales como la sobrecarga o el conflicto de roles, grupales como el conflicto intergrupar o la falta de cohesión del grupo y las organizacionales como las características del trabajo, la influencia del liderazgo, la estructura, el clima organizacional y la tecnología. Por otro lado, los

segundos son situaciones o eventos que son ajenos a la vida en el trabajo, estos pueden intervenir al desempeñar sus actividades laborales.

Por otra parte, la Organización Internacional del Trabajo (OIT,2016) considera que, existen factores de riesgos que pueden originar estrés laboral, a partir del contenido del trabajo y del contexto de este, en el primero influye el medio ambiente de trabajo y el equipo que la integre en términos de adecuación o repartición del equipo, por otro lado, el diseño de tareas donde hay una falta de variedad, trabajo carente de significado o incertidumbre elevada, además la carga o ritmo de trabajo, en el cual existe un exceso de trabajo, presión en los tiempos y la falta en el control sobre el ritmo que se tome, por otra parte, los horarios poco flexibles y largos no permiten que la persona tenga vida social. Sin embargo, el segundo se refiere a, la función y la cultura organizativas en el que existe comunicación pobre, bajos niveles de apoyo para el desarrollo personal y la solución de problemas, por otro lado, la ambigüedad del oficio en la empresa, además, el desarrollo profesional se ve estancado, con salario bajo e inseguridad laboral, por otra parte, la poca o nula autonomía de la toma de decisiones, la insuficiente relación con superiores y el aislamiento físico y social.

Asimismo, el Centros para el control y la Prevención de Enfermedades (CDC, 2020) refiere que, los factores que influyen a la aparición de estrés en el trabajo durante la pandemia pueden ser, la intranquilidad por el riesgo del contagio, el atender necesidades tanto familiares como personales en su horario de trabajo, la carga de trabajo, falta de acceso a las herramientas para poder ejecutar su labor, percepción de no contribuir eficazmente, incertidumbre respecto el futuro de su trabajo, asimismo, superar conflictos técnicos, aprendiendo a utilizar nuevas tecnologías de comunicación, además de adaptarse a un nuevo espacio y horario de trabajo.

Consecuencias de Estrés Laboral

Ivancevich y Mattenson (1980) argumentan que, el estrés en el trabajo posee varios efectos en la cotidianidad de las personas, estos lo clasifican entre fisiológicos, cognitivos y conductuales. Dentro de las consecuencias fisiológicas se puede presentar, cardiopatías, colesterinemia e hipertensión arterial, por otro lado, en las cognitivas se presenta falta de concentración, deficiente toma de decisiones y negligencia, por último, entre las conductuales se incluye la satisfacción, el ausentismo, el rendimiento, los accidentes, la rotación y el abuso de sustancias.

En efecto, Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS, 2019) da a conocer que, los colaboradores que experimentan estrés en el trabajo pueden tener síntomas a nivel emocional, conductual, cognitivos y fisiológicos. En el primero, se puede presentar, intolerancia, desmotivación, inseguridad, impotencia, agotamiento, frustración, mal humor, irritabilidad, miedo y ansiedad; en el segundo, se presenta aumento de consumo de tabaco, alcohol u otras sustancias, apretar la mandíbula, llanto, trato brusco en las relaciones interpersonales, risa nerviosa, dificultades en el habla, reportarse como enfermo, cometer errores y la disminución de la productividad; en el tercero podemos encontrar la reducción de la capacidad para aprender y de la capacidad para solucionar problemas, pensamiento menos efectivo, olvidos, confusión y la dificultad para concentrarse; por último, el cuarto nivel hace referencia a problemas para conciliar el sueño, riesgo a la obesidad, problemas cardiovasculares, presión sanguínea alta, respiración agitada, palpitaciones, infecciones, fatiga, malestar estomacal, problemas en el cuello o la espalda y los músculos contraídos.

Asimismo, la OIT (2020) alude que, el estrés y los factores de riesgo pueden desencadenar consecuencias como el rendimiento reducido, teniendo menor precisión y eficacia, rotación del personal, intención de renunciar, menores niveles de compromiso, satisfacción o motivación y mayor absentismo.

Por otra parte, la CDC (2020) afirma que, en la actualidad, a partir de pandemia se está experimentando estrés laboral, los síntomas podrían ser problemas para la concentración, problemas para conciliar el sueño, actitud de negación, sentir tristeza, cansancio, falta de motivación, incertidumbre y sentir enojo o irritación.

1.1.2 Modelo Teórico de Satisfacción Laboral

Herzberg et al. (1959), postularon su teoría bifactorial: Motivación e Higiene, refieren que los individuos tienen dos categorías diferentes de necesidades, que son independientes e influyen en las conductas de manera distinta. En el primer factor incluyen factores motivadores, refiriéndose a la esencia de la actividad en el trabajo y están dirigidos hacia el contenido del trabajo, están constituidas por el reconocimiento, el logro, la responsabilidad, la posibilidad de desarrollo, el progreso, y el trabajo mismo. En segundo factor incluyen factores higiénicos, estos poseen la capacidad de poder prevenir la insatisfacción en el trabajo, está constituida por la relación con los supervisores y sus compañeros, la calidad de supervisión, la política de la organización, la seguridad en el empleo, el sueldo, la posición social y los ambientes de trabajo. En efecto, la satisfacción el trabajo se da como el resultado de los factores intrínsecos, por otro lado, la insatisfacción se determina mediante los factores extrínsecos, que pueden ser contraproducentes para las personas.

Factores que Determinan la Satisfacción Laboral

Herzberg (1968) realizó una investigación para conocer la Satisfacción laboral en colaboradores de una empresa de bebidas y alimentos ubicada en Chorrillos en el año 2017; a partir de los resultados alcanzados propuso reestructuraciones a nivel de las funciones, teniendo como propósito incrementar la satisfacción con el trabajo y minimizar la monotonía en el desempeño de la función.

En efecto, Meliá y Peiró (1998) argumentan que, hay cinco aspectos que intervienen en la satisfacción en el trabajo estas son, la satisfacción en la supervisión, la cual incluye la frecuencia y proximidad de la supervisión, la percepción del entorno relacionado al trabajo con los jefes y las relaciones interpersonales que tienen puestos superiores. Por otro lado, la satisfacción con el ambiente físico, incluyendo lugar, ventilación, limpieza y temperatura. Asimismo, la satisfacción las prestaciones, referido a las oportunidades de promoción, desarrollo y formación y los salarios percibidos. Por otra parte, la satisfacción intrínseca por el trabajo que se realiza, es decir, la posibilidad de realizar aquello que le gusta y cumplir sus objetivos. Por último, la satisfacción con la participación activa al tomar decisiones, en el cual las ideas son apreciadas en el trabajo.

1.1.3 Evidencias empíricas

En Estados Unidos, Kelly et al. (2020) hicieron una investigación para examinar el bienestar y la satisfacción en el trabajo, el agotamiento, el estrés laboral y el equilibrio de la vida personal y laboral, con el propósito de conocer la fuente de agotamiento y estrés, además identificar los recursos que favorecen al bienestar y prevenir el agotamiento, mediante una encuesta transversal. Se trabajó con una muestra nacional de personal de laboratorio médico, que incluían profesionales de laboratorio, colegas y residentes de patología y patólogos. Se utilizó la encuesta Mini

Z que fue desarrollada por el Dr. Mark Linzer y el equipo del Centro Médico del Condado de Hennepin, el Inventario de Burnout de Maslach, que permitían evaluar el estrés asociados al compañerismo, agotamiento, equilibrio vida y trabajo, satisfacción laboral, bienestar y capacitación de residencia. Se halló que el agotamiento y el estrés laboral fueron habituales, más de un tercio de la muestra en la actualidad experimentaban agotamiento, por otro lado, las personas que puntuaron más alto luchaban por encontrar un equilibrio entre su vida en el trabajo y su vida personal. Ellos concluyeron que, la mayoría de encuestados consideran que el equilibrio entre su trabajo y su vida personal era justo o pobre; además, la carga de trabajo fue el factor principal que influye en el agotamiento, el estrés y el equilibrio entre lo profesional y lo personal.

De la misma manera, en Chile, Chiang et al. (2018) estudiaron la relación entre la satisfacción y el estrés en el trabajo en una Institución de Beneficencia en Concepción, mediante una investigación empírico transversal, descriptivo correlacional. Participaron 184 trabajadores divididos en cinco grupos de trabajo que son educación inicial, infanto adolescente, área administrativa, adulto mayor y calle, entre ellos 9 tipos de profesionales entre psicólogos, auxiliar paramédico, asistente social, educadora, técnico en educación, asistente de adulto mayor, asistencia hospedería, manipuladora de alimentos y técnico en administración. Para la medición de estrés laboral se utilizó el Job Content Questionnaire (JCQ) de Karasek con 27 ítems, por otro lado, satisfacción laboral con el cuestionario desarrollado por Chiang, de 44 ítems. Los resultados muestran que a mayor control y mayor percepción de satisfacción en el trabajo tenga el trabajador hacia su área, tendrá como consecuencia la reducción del grado de estrés, por otro lado, la dimensión apoyo social laboral disminuye el estrés e incrementa la satisfacción.

Por otro lado, Párraga et al. (2018) en España examinaron la incidencia de Burnout en profesionales de la salud de Atención Primaria, así como la relación con la satisfacción laboral y el estrés percibido, mediante un estudio descriptivo observacional transversal. Tuvo como muestra profesionales enfermería y medicina de 97 equipos de seis áreas, Manzanares, Hellín, Almansa, Ciudad Real, Albacete y Toledo, en la cual fueron elegidas según convivencia, en total se evaluaron 1658 profesionales. El instrumento utilizado para medir estrés fue Perceived Stress Scale con 14 ítems, para medir burnout fue Maslach Burnout Inventory con 22 ítems y para medir satisfacción laboral se utilizó el cuestionario Font-Roja con 24 ítems. Se concluyó que la variable Burnout repercute en 1 de 5 profesionales de la población de salud, además la sub escala más afectada es la despersonalización (38,9 %). Por otro lado, las personas que experimentan burnout tienen menor puntuación en satisfacción laboral y mayor puntuación en estrés laboral.

Ahora bien, en Ecuador, Guerra et al. (2017) evaluaron la relación que existe entre la satisfacción laboral y el estrés trabajadores de una institución de educación superior, mediante un estudio cuantitativo, no experimental, descriptivo transversal. Teniendo como muestra 128 voluntarios, con edades que oscilan entre 26 y 62 años, con 58 mujeres y 70 hombres, entre ellas 39 administrativos, 9 operativos y 8 docentes. En efecto, se aplicó Cuestionario de Satisfacción Laboral S10/12 con 15 ítems, para medir satisfacción en el trabajo, además, para medir el estrés en el trabajo se utilizó un cuestionario de auto reporte llamado Indicador de Estrés Ocupacional de Prieto con 49 ítems. Se encontró que en la muestra de este estudio no es elevada su correlación, pero si es significativa. Es decir, las puntuaciones altas de satisfacción en el trabajo están relacionada con la disminución del estrés percibido. Por otro lado,

la correlación que existe entre satisfacción y edad aumenta la percepción de satisfacción.

En Ancash Yslado et al. (2019) ejecutaron una investigación con el propósito de conocer la relación entre la satisfacción laboral y el burnout en profesionales de salud de dos hospitales del Minsa de Chimbote, mediante un estudio cuantitativo, correlacional y transversal. La población estuvo constituida por 177 profesionales, entre ellos trabajadores sociales, nutricionistas, técnicos médicos, obstetras, enfermeros, psicólogos, químicos farmacéuticos, odontólogos y médicos, fueron seleccionados por criterios de participación voluntaria, edad, sexo, experiencia y condición laboral. Para evaluar satisfacción en el trabajo se hizo uso de la escala de satisfacción laboral de Palma, con 27 ítems, por otro lado, para medir Burnout se usó el inventario de burnout de Maslach (MBI), con 22 ítems. Los resultados muestran que hay una relación funcional significativamente negativa entre Satisfacción Laboral y Síndrome de Burnout, es decir, este último es predictor de la satisfacción en el trabajo, además la dimensión con mayor valoración en burnout fue la despersonalización, por otro lado, el factor preponderante de la satisfacción laboral fueron las remuneraciones económicas. Sin embargo, no encontraron diferencias que sean significativas entre la tasa de prevalencia de Burnout alto, según variables laborales y sociodemográficas.

1.1.4 Planteamiento del problema

Descripción de la realidad problemática

El contexto actual en el mundo laboral experimenta un cambio constante, por ende, son cada vez son mayores las demandas que afrontan las personas en sus puestos de trabajo, en consecuencia, es un fenómeno cada vez más habitual.

Precisamente, el IMSS (2019) acota que, el 75% de mexicanos sufre estrés laboral colocándolos en el primer lugar mundialmente, por encima de países como Estados Unidos y China. Así pues, la Organización Mundial de la Salud (OMS, 2016) refiere que, según la Encuesta Centroamericana acerca de las Condiciones de Trabajo y la Salud, 16% de individuos dijo sentirse en constante estrés. En Argentina en el año 2009, superior al 26% de individuos dijo sufrir de carga mental en su centro de trabajo. Por otro lado, una investigación en Brasil se concluyó que 14% de las prestaciones de servicios médicos eran causadas por enfermedades mentales. Asimismo, Colombia en el 2007, refiere que el 25% de los hombres y el 28% de las mujeres estimaron el nivel de estrés entre 7 a 10. Por otro, Roig (2014) relata que, en el Perú a nivel nacional, un 78% de los individuos asevera haber sufrido en algún momento de su vida estrés en el trabajo, como consecuencia del exceso de obligaciones que debe cumplir según su cargo. Además, a nivel nacional, el 81% de trabajadores admite haber sufrido un grado de estrés laboral, por ende, la emisión de licencias médicas logra un 22%, esto revela que los profesionales están constantemente sometidos a grandes presiones dentro del trabajo. Por otro lado, Rojas (2019) refiere que, el 70% de colaboradores manifiesta estrés en el trabajo, resaltó que la edad en la que se presenta es 25 a los 40 años, en la cual se tienen mayores responsabilidades, en efecto, las mujeres son más vulnerables a padecerlo.

En relación al estrés laboral, la OIT (2016) plantea que, puede ser comprendido como una respuesta emocional y física que es producido por la inestabilidad entre los recursos que se tienen y las exigencias frente a los requerimientos en el trabajo, ello es causado cuando las exigencias en el trabajo exceden las herramientas del colaborador o cuando su capacidad para enfrentarlas no concuerda con las metas de la organización. Por otro lado, el vivenciar altos niveles de estrés pueden tener

consecuencias en la salud, abarcando trastornos de comportamiento o mentales, como la depresión, el desgaste o agotamiento y ansiedad. Asimismo, puede causar consecuencias físicas como enfermedades cardiovasculares; se presentan conductas como el abuso de sustancias, el tener una dieta poco saludable, el hábito de fumar y la mala calidad del sueño. Además, el IMSS (2019) menciona que, el experimentar estrés en el trabajo puede ocasionar diversas consecuencias, pueden ser tanto físicas como mentales, ya que existe un desequilibrio entre su trabajo y su vida personal; sus síntomas son la ansiedad, irritabilidad, mal humor, agotamiento, desmotivación, disminución de productividad, trato brusco en las relaciones sociales, aumento de consumo de tabaco, alcohol u otras sustancias, dificultad para concentrarse, reducción en la capacidad de resolver problemas, dolores de cabeza, malestar estomacal, fatiga, entre otros.

En contraste, Chiang et al. (2017) refieren que, la satisfacción en el trabajo es una manifestación de los sentimientos personales del individuo que influyen de forma importante en el compromiso que tiene con su trabajo y su bienestar. Es un factor que contribuye positivamente al bienestar psicológico de los trabajadores. Puesto que, es la actitud que evidencia el individuo hacia su trabajo y la entidad en el cual trabaja, siendo el compromiso y la identidad organizacional componentes que influyen indudablemente en el desempeño y la productividad. Por otro lado, influye en varios aspectos como en la comunicación, así como también el empoderamiento son vitales para la satisfacción, esta se ve reflejada en las actitudes que pueda tener el empleado. En efecto, si se les posibilita a los empleados un ambiente donde sus necesidades estén siendo satisfechas, se elevará la motivación y esto generará una actitud positiva que producirá un mejor desempeño. Así pues, Pedraza y Norma (2018) comenta que los gerentes buscan que el personal tenga una mayor percepción de satisfacción

frente a su trabajo, en consecuencia, se identificarán con el objetivo de la organización y se comprometerán a que estos se cumplan. Por consiguiente, cuando una persona siente estrés, se podría ver afectado también su percepción de satisfacción laboral, ya que está relacionado con su desempeño y su compromiso con la organización a la que pertenece.

Aparicio et al. (2009), argumentan que, existe relación entre el estrés y la satisfacción, acota que las personas divisan de manera subjetiva las demandas de su alrededor, a partir de ello valora si es una amenaza o una oportunidad; si se intuye como una oportunidad, se produce satisfacción, caso contrario, si es una amenaza, se produce insatisfacción. Por lo cual, se evaluará si se tienen los recursos para poder manejar o enfrentar la demanda, si resulta negativa tendrá consecuencias como escapar, evitar o luchar. Asimismo, Orgambidez et al. (2017) consideran que, si una persona presenta estrés no podrá cumplir sus funciones de manera óptima ni podrá lograr los objetivos que tiene trazados por falta de información, esto influirá en la percepción de placer que tenga hacia su trabajo, en consecuencia, se generarán evaluaciones negativas generando insatisfacción con el trabajo.

Luego, de lo anteriormente dicho se pone en evidencia que actualmente vivimos en un mundo globalizado y que el estrés va aumentando, esto muestra que este fenómeno es cada vez más frecuente, de esta manera no solo repercute en la vida laboral de un individuo sino en su vida personal. Por ende, es importante conocer más sobre la magnitud de sus consecuencias.

Perú 21 (2022) refiere que la pandemia del COVID-19 ha cambiado la manera en la que vivimos, la situación actual ha llevado al mundo a tener un sentimiento de incertidumbre ante una amenaza que tiene una duración desconocida, por ende, dejará una “huella” social y psicológica. Existe un impacto en diferentes ámbitos, sin

embargo, la salud mental de las personas es una de las más vulnerables. El aislamiento y el distanciamiento físico ya ha afectado, y es probable que siga afectando a las sociedades. La repercusión psicosocial provocada por el coronavirus puede ser un disparador en el acrecentamiento de la aparición de trastornos mentales dentro de las organizaciones.

Por dicha razón, esta investigación es importante porque nos permitirá conocer variables como estrés laboral y la satisfacción laboral, ya que, el mercado laboral cambiará en muchos aspectos después del COVID-19. En efecto, dicha empresa brinda servicios generadores especializados en brindar máxima garantía de eficacia y calidad de "Limpieza", para la conservación, protección y mantenimiento de instalaciones de salud.

Formulación del problema de investigación

¿Cuál es la relación entre el estrés laboral y la satisfacción laboral en personal de una empresa privada de la ciudad de Lima?

1.1.5 Objetivos de la investigación

Objetivo General:

Identificar la relación entre el estrés laboral y la satisfacción laboral en personal de una empresa privada de la ciudad de Lima.

Objetivo Específicos:

Determinar la relación entre las dimensiones del Estrés Laboral y las dimensiones de Satisfacción Laboral en personal de una empresa privada de la ciudad de Lima.

Identificar las diferencias entre las dimensiones de Estrés Laboral y las condiciones sociodemográficas de sexo, edad y estado civil en personal de una empresa privada de la ciudad de Lima.

Conocer las diferencias entre las dimensiones de Satisfacción Laboral y las condiciones sociodemográficas de sexo, edad y estado civil en personal de una empresa privada de la ciudad de Lima.

Identificar las diferencias entre las dimensiones de Estrés Laboral y las condiciones laborales de horas de trabajo, área de trabajo y antigüedad en la empresa y modalidad actual en personal de una empresa privada de la ciudad de Lima.

Conocer las diferencias entre las dimensiones de Satisfacción Laboral y las condiciones laborales de horas de trabajo, área de trabajo, antigüedad en la empresa y modalidad actual en personal de una empresa privada de la ciudad de Lima.

1.1.6 Hipótesis y Variables

Formulación de las hipótesis

Hipótesis General

H₀: Existe relación significativa entre el estrés laboral y la satisfacción laboral en personal de una empresa privada de la ciudad de Lima.

Hipótesis Específicas

H₁: Existe relación significativa entre las dimensiones del Estrés Laboral y las dimensiones de Satisfacción Laboral en personal de una empresa privada de la ciudad de Lima.

H₂: Existen diferencias entre las dimensiones de Estrés Laboral y las condiciones sociodemográficas de sexo, edad y estado civil en personal de una empresa privada de la ciudad de Lima.

H₃: Existen diferencias entre las dimensiones de Satisfacción Laboral y las condiciones sociodemográficas de sexo, edad y estado civil en personal de una empresa privada de la ciudad de Lima.

H₄: Existen diferencias entre las dimensiones de Estrés Laboral y las condiciones laborales de horas de trabajo, área de trabajo, antigüedad en la empresa y modalidad actual en personal de una empresa privada de la ciudad de Lima.

H₅: Existen diferencias entre las dimensiones de Satisfacción Laboral y las condiciones laborales de horas de trabajo, área de trabajo, antigüedad en la empresa y modalidad actual en la empresa en personal de una empresa privada de la ciudad de Lima.

Definición operacional de las variables

Tabla 1

Definición Operacional de la variable Estrés Laboral

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Indicadores	Escala de Medición
Estrés Laboral	Respuesta adaptativa generada por situaciones estresantes relacionadas con el ambiente laboral, con síntomas como tensión, ansiedad, desgano, sensación de mínimo control sobre las exigencias al realizar sus tareas, angustia, teniendo como consecuencia desbalances en su entorno laboral. (Suárez, 2013)	Definida por la puntuación directa de cada dimensión cuyas respuestas se valoran del 1 a 7.	Superiores y Recursos, valorada con los ítems 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 15, 17, 21, 24. Organización y Equipo, valorada con los ítems 9, 10, 11, 12, 13, 14, 16, 18, 19, 20, 22, 23, 25.	Escala Ordinal

Tabla 2

Definición Operacional de la Variable Satisfacción Laboral

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Indicadores	Escala de Medición
Satisfacción Laboral	Actitud de carácter positivo que tiene el individuo como resultado de una evaluación conductual, afectiva y cognitiva, sobre aspectos de su ambiente en el cual labora, además, estas variables son sensibles a los cambios en el tiempo. (Domínguez et al., 2016)	Definida por la puntuación directa de cada dimensión cuyas respuestas se valoran del 0 a 4.	Satisfacción intrínseca: 1,2,3,4,5. Satisfacción con la supervisión: 13,14,15,16,17. Satisfacción con la calidad de producción: 23,24,25, 26. Satisfacción con la participación: 10,11,19,20,21,22.	Escala Ordinal

CAPÍTULO II. MÉTODO

2.1 Tipo y diseño de investigación

El método de investigación que se utilizó es el enfoque cuantitativo, con un diseño correlacional, no experimental, de tipo transversal, de estrategia asociativa con variables observables (Ato et al., 2013).

2.2 Participantes

La muestra estuvo conformada por trabajadores de una empresa privada de servicio de la ciudad de Lima. En efecto, a partir de un muestreo no probabilístico. (Montero y León, 2006) participaron un total de 165 trabajadores, siendo 89 varones, quienes representaron la mayor proporción a diferencia de las 76 mujeres, según la edad, el porcentaje mayor tienen 31 a 40 años (43%), seguido de los 21 a 30 años (31%), 41 a 50 años (18%) y los de 51 a más (6%). En relación al estado civil el 41% son solteros y el 36% son casados, entre divorciado, conviviente y viudo alcanzan el 22%, distribuidos en diferentes áreas de trabajo como administración y recursos humanos alcanzaron el 47%, por otro lado, finanzas y contabilidad son el 24%, entre publicidad y mercadotecnia, computación e informática y admisión y archivo alcanzan el 27%. Ahora bien, respecto a las horas de trabajo el 70% de colaboradores trabajan de 8 a 9 horas diarias, mientras que el 24% labora de 10 horas a más y un 4% de 6 a 7 horas. En efecto, según la antigüedad en la empresa, el 79% labora entre 1 a 3 años, un 59% entre 6 meses a 1 año y un 27% entre 4 a 5 años. Finalmente, la modalidad actual de trabajo el porcentaje mayor se encuentra en los colaboradores que trabajan de manera presencial con un 81%.

Dentro de los criterios de inclusión se consideró: que todos los participantes trabajen en dicha empresa privada. Además, que tengan antigüedad mayor de 6

meses en la empresa. Asimismo, que tengan 6 horas de trabajo diario, con modalidad de trabajo presencial o home Office y que hayan dado su consentimiento para la realización de las pruebas. Por otro lado, los criterios de exclusión se consideraron: trabajadores que laboren menos de 5 meses. Asimismo, si no cumplieron las instrucciones dadas o si no se habían llenado los cuestionarios por completo o se encuentren con malestar de salud.

Tabla 3

Descripción sociodemográfica de la muestra

Condición sociodemográfica laboral	n	Porcentaje
Sexo		
Femenino	76	53,9
Masculino	89	46,1
Edad		
21 a 30 años	52	31,5
31 a 40 años	72	43,6
41 a 50 años	30	18,2
51 años a más	11	6,7
Estado Civil		
Soltero	68	41,2
Casado	60	36,4
Divorciado	4	2,4
Conviviente	32	19,4
Viudo	1	0,6
Área de Trabajo		
Administración y Recursos Humanos	78	47,3
Publicidad y Mercadotecnia	22	13,3
Computación e Informática	18	10,9
Finanzas y Contabilidad	41	24,8
Admisión y Archivo	6	3,6
Horas de trabajo diario		
6 a 7 horas	8	4,8
8 a 9 horas	117	70,9
10 horas a más	40	24,2
Antigüedad en la empresa		
6 meses a 1 año	59	35,8
1 a 3 años	79	47,9
4 a 5 años	27	16,4
Modalidad		
Presencial	134	81,2
Home Office	31	18,8

Notas: n= Número de casos.

2.3 Medición

2.3.1 Ficha de Datos Sociodemográficos Laborales

Se realizó una ficha con los datos sociodemográficos de los colaboradores, teniendo como propósito conocer los datos que sean relevantes para la investigación. En efecto, dichos datos que incluye la ficha fueron: sexo, edad, estado civil (soltero/a, casado/a, divorciado/a, conviviente o viudo/a). Además, se incluyen condiciones laborales como el área de trabajo (Administración y Recursos Humano, publicidad y mercadotecnia, computación e informática, finanzas y contabilidad y admisión y archivo), horas de trabajo diaria, antigüedad en la empresa y modalidad actual de trabajo.

2.3.2 Escala de Estrés Laboral (OIT y OMS, 1989)

La escala de Estrés Laboral en su versión original (OIT y OMS, 1989), y validada al contexto peruano por Suárez (2013). El instrumento consta de 27 ítems, distribuidos en puntajes del 1 al 7 (1=*nunca*, 2=*raras veces*, 3= *ocasionalmente*, 4=*algunas veces*, 5= *frecuentemente*, 6= *generalmente*, 7=*siempre*), a través de la exploración de análisis de estructura interna mediante el análisis factorial exploratorio, en los resultados obtenidos se muestra que para dicha población los ítems se agrupan en 2 dimensiones, las cuales son Superiores y Recursos y Organización y Equipo. La confiabilidad fue mediante el método de consistencia interna a través de los coeficientes alfa de Cronbach = 0.966 y la validez de constructo y contenido, los resultados obtenidos es que tiene adecuadas propiedades psicométricas.

2.3.3 Cuestionario de Satisfacción Laboral S21/26 (Meliá et al., 1990)

El Cuestionario de Satisfacción Laboral S21/26 en su versión original (Meliá et al., 1990) y validada al contexto peruano por Domínguez et al. (2016). El instrumento

presenta un total de 26 ítems, distribuidos en puntajes del 0 al 4 (0= *totalmente en desacuerdo*, 1=*en desacuerdo*, 2=*ni de acuerdo ni en desacuerdo*, 3= *de acuerdo*, 4=*totalmente de acuerdo*). En efecto, para obtener evidencias vinculadas a la validez de contenido se sometió al criterio de jueces, para seguidamente obtenerlas a través del análisis de estructura interna mediante el análisis factorial exploratorio, en los resultados muestran que para dicha población los ítems se agrupan en 4 dimensiones, las cuales son satisfacción intrínseca, satisfacción con la supervisión, satisfacción con la participación en las decisiones y satisfacción la calidad de la producción. La confiabilidad se obtuvo mediante el método de consistencia interna a través de los coeficientes alfa de Cronbach = 0.90, y factores que oscilan entre 0.73 y 0.89.

2.4 Procedimiento

Para la recolección de los datos, se estableció un acuerdo con la jefa de Unidad de Control de Filtraciones de la empresa que mediante puntos delimitados brindó la accesibilidad de evaluación a los trabajadores. Se estableció una evaluación online por medio de la plataforma llamada Google Forms, se acordó horarios de accesibilidad para la evaluación.

Previo a la evaluación se establecieron pautas para la aceptación voluntaria de los participantes, los trabajadores recibieron un enlace para poder responder los cuestionarios; antes de empezar, revisaron y aprobaron el consentimiento informado en el cual se les informaba sobre los instrumentos que se les iba a aplicar, transmitiéndoles la importancia de su participación en la presente investigación, luego de haber comprendido el objetivo, la confidencialidad y el anonimato, el destino de la información como parte de una investigación con propósitos académicos y la libertad de participar de esta, y la ausencia de daño físico y psicológico durante el proceso de

la misma. Una vez culminado el proceso de evaluación se pasó a una base de datos en un formato Excel para su posterior tratamiento estadístico.

2.5 Aspectos éticos

La investigación fue realizada dentro de un proyecto aprobado por la Universidad San Martín de Porres, en efecto, se elaboró basado en la declaración de Helsinki (Asociación Médica Mundial, 1964), además del código de ética realizado por el colegio de psicólogos en el año 2017. Posteriormente, previa coordinación y luego de hacer entrega del consentimiento informado de los colaboradores garantizando la privacidad de esta, la participación voluntaria y el anonimato, con fines de investigación.

2.6 Análisis de los datos

Para el presente estudio, los análisis estadísticos fueron operativizados con el programa IBM SPSS Statistics versión 24.0.

Previamente, se computarizaron los estadísticos descriptivos a razón de su Media (M), Desviación estándar (DE). Además, el Coeficiente de Variación (CV) también fue aplicado, determinando valores iguales y menores al 20% con una variabilidad de puntajes cercanas al promedio mientras que valores mayores al 20% indicaban la existencia de una elevada variabilidad de puntajes.

Asimismo, se aplicó la prueba de normalidad de bondad de ajuste con una modificación de Kolmogorov, evaluando la decisión en el uso de pruebas paramétricas ($>.05$) y pruebas no paramétricas ($<.05$). Para el presente estudio se encontró un rechazo en la normalidad de las variables, lo que supuso el uso del estadístico Rho Spearman.

Por otro lado, las correlaciones se evaluaron considerando la prueba de hipótesis ($<.05$). Asimismo, se utilizaron comparaciones U Mann Whitney y Kruskal Wallis.

CAPÍTULO III. RESULTADOS

En el presente apartado se muestran los resultados obtenidos del análisis de datos. Primero, se muestra la prueba de normalidad, seguidamente, el análisis descriptivo y para concluir, el contraste de las hipótesis, incluyendo las correlaciones y las comparaciones con Kruskal Wallis y U de Mann Whitney.

3.1 Normalidad de los datos: Prueba Kolmogorov-Smirnov-Lilliefors

En la presente investigación se aplicó la Prueba de bondad de ajuste de Kolmogorov-Smirnov-Lilliefors para poder comprobar si las variables de investigación se encuentran dentro de la distribución normal, en efecto, el análisis de los datos resultó con una distribución no normal, por lo que se utilizarán pruebas no paramétricas denominado Rho de Spearman, como se evidencia en la tabla 4.

Tabla 4

Prueba de Kolmogorov - Smirnov - Lilliefors

		Supervisión y recursos	Organización y equipos de trabajo	Satisfacción intrínseca	Satisfacción con la supervisión	Satisfacción con la calidad de la producción	Satisfacción con la participación
N		165	165	165	165	165	165
Parámetros normales ^{a,b}	Media	39,53	50,18	11,48	11,40	8,85	14,08
	Desviación estándar	10,272	15,258	2,904	3,403	2,713	3,738
Máximas diferencias extremas	Absoluto	0,152	0,125	0,131	0,086	0,123	0,077
	Positivo	0,152	0,125	0,113	0,086	0,093	0,074
	Negativo	-0,057	-0,064	-0,131	-0,084	-0,123	-0,077
Estadístico de prueba		0,152	0,125	0,131	0,086	0,123	0,077
Sig. asintótica(bilateral)		,000 ^c	,000 ^c	,000 ^c	,004 ^c	,000 ^c	,018 ^c

3.2 Análisis descriptivo

3.2.1 Análisis descriptivo de las variables de investigación

El resultado arrojado a partir del análisis descriptivo de las variables estrés laboral y satisfacción laboral, indica que en las dimensiones de estrés laboral: Supervisión y Recursos y Organización y Equipos de Trabajo se han obtenido medias de 39.53 y 50.18 respectivamente, cuya desviación estándar es 10.27 y 15.26 correspondientemente. Ahora bien, en las dimensiones de satisfacción laboral: Satisfacción intrínseca, con la supervisión, con la calidad de la producción y con la participación se obtuvo medias de 11.48, 11.40, 8.85 y 14.08 respectivamente, teniendo como desviaciones estándar 2.90, 3.40, 2.71 y 3.74.

Por otro lado, en cuanto a la asimetría y curtosis en las dimensiones, se exhibe lo siguiente: Supervisión y Recursos, asimetría positiva (0.54), curtosis leptocúrtica positiva (0.63); Organización y Equipos de Trabajo, asimetría positiva (0.57), curtosis leptocúrtica positiva (0.33); Satisfacción intrínseca, asimetría negativa (-0.23), curtosis leptocúrtica positiva (0.74); Satisfacción con la Supervisión, asimetría negativa (-0.06), curtosis leptocúrtica positiva (0.48); Satisfacción con la calidad de Producción, asimetría negativa (-0.03), curtosis cercana a mesocúrtica positiva (0.18) y Satisfacción con la Participación, asimetría positiva (0.11), curtosis leptocúrtica positiva (0.57).

Tabla 5*Estadísticos descriptivos de las dimensiones de Estrés Laboral y Satisfacción**Laboral*

	Mínimo	Máximo	Media	DS	Asimetría	Curtosis
Supervisión y recursos	13	69	39,53	10,27	0,54	0,63
Organización y equipos de trabajo	14	90	50,18	15,26	0,57	0,33
Satisfacción intrínseca	3	19	11,48	2,9	-0,23	0,74
Satisfacción con la supervisión	1	20	11,4	3,4	-0,06	0,48
Satisfacción con la calidad de la producción	2	16	8,85	2,71	-0,03	0,18
Satisfacción con la participación	4	24	14,08	3,74	0,11	0,57

Nota: N=165

3.2.2 Contraste de hipótesis**Hipótesis general**

H_G: Existe relación significativa entre el estrés laboral y la satisfacción laboral en personal de una empresa privada de la ciudad de Lima.

En la tabla 6, podemos observar que entre la variable estrés laboral y la variable satisfacción laboral existe una relación negativa, baja pero altamente significativa, esto quiere decir que, existe presencia de estrés.

Tabla 6*Correlaciones entre el Estrés Laboral y la Satisfacción Laboral*

		SATISFACCIÓN LABORAL TOTAL	
Rho de Spearman	ESTRÉS LABORAL TOTAL	Coficiente de correlación	-,260**
		Sig. (bilateral)	,001
		N	165

Hipótesis específicas

H₁: Existe relación significativa entre las dimensiones del Estrés Laboral y las dimensiones de Satisfacción Laboral en personal de una empresa privada de la ciudad de Lima.

En la tabla 7, se puede ver que entre la dimensión de satisfacción con la supervisión y recursos de estrés laboral tiene relación negativa y baja, pero altamente significativas con las dimensiones satisfacción con la supervisión (-.211) y satisfacción con la calidad de producción (-.280) de satisfacción laboral. Por otro lado, la dimensión de organización y equipos de trabajo de estrés laboral correlaciona de manera negativa y baja, pero altamente significativa con las dimensiones satisfacción con la supervisión (-.213) satisfacción con la calidad de producción (-.277) y satisfacción con la participación (-.211). Se aprueba la hipótesis 1.

Tabla 7

Correlaciones entre las dimensiones de Estrés Laboral y las dimensiones de Satisfacción Laboral

	Satisfacción intrínseca	Satisfacción con la supervisión	Satisfacción con la calidad de la producción	Satisfacción con la participación
Supervisión y Recursos	-,178*	-,211**	-,280**	-,181*
Sig. (bilateral)	0,022	0,006	0,000	0,020
Organización y Equipos de Trabajo	-,199*	-,213**	-,277**	-,211**
Sig. (bilateral)	0,010	0,006	0,000	0,006

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral). * . La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral). En negrita: correlaciones significativas.

H₂: Existen diferencias entre las dimensiones de Estrés Laboral y las condiciones sociodemográficas de sexo, edad y estado civil en personal de una empresa privada de la ciudad de Lima.

En la tabla 8, se visualiza que en las dimensiones de estrés laboral y las condiciones sociodemográficas de edad, sexo y estado civil no presentan diferencias estadísticamente significativas. La hipótesis 2, no está aprobada.

Tabla 8

Diferencias entre las dimensiones de Estrés Laboral y la condición sociodemográfica de sexo, edad y estado civil

Condición Sociodemográfica		n	Supervisión y Recursos			Organización y Equipos de trabajo		
			Rango promedio	U	Sig.	Rango promedio	U	Sig.
Sexo	Femenino	89	83,65	3,324	0,849	84,74	3,227	0,612
	Masculino	76	82,24			80,96		
Total		165						
			Rango promedio	Kruskal-Wallis	Sig.	Rango promedio	Kruskal-Wallis	Sig.
Edad	21 a 30 años	52	89,46	3,943	0,268	85,25	1,684	0,641
	31 a 40 años	72	84,03			85,55		
	41 a 50 años	30	77,85			78,52		
	51 años a más	11	59,77			67,91		
Total		165						
			Rango promedio	Kruskal-Wallis	Sig.	Rango promedio	Kruskal-Wallis	Sig.
Estado Civil	Soltero	68	88,90	4,930	0,295	84,78	1,527	0,822
	Casado	60	84,17			85,18		
	Divorciado	4	93,63			82,88		
	Conviviente	32	66,88			74,38		
	Viudo	1	85,50			107,50		
Total		165						

Nota: U: Test estadístico de Mann-Whitney.

H₃: Existen diferencias entre las dimensiones de Satisfacción Laboral y las condiciones sociodemográficas de sexo, edad y estado civil en personal de una empresa privada de la ciudad de Lima.

En la tabla 9, se pone en evidencia que diferencias significativas en la dimensión satisfacción con la supervisión de acuerdo al sexo (0,006). Por otro lado, la dimensión satisfacción con la participación presenta diferencias significativas según la edad (0.008). Sin embargo, entre las dimensiones de satisfacción laboral de estado civil no presentan diferencias estadísticamente significativas. Se aprueba parcialmente la hipótesis 3.

Tabla 9

Diferencias entre las dimensiones de Satisfacción Laboral y las condiciones sociodemográficas de sexo, edad y estado civil

Condición Sociodemográfica		n	Satisfacción Intrínseca			Satisfacción con la Supervisión			Satisfacción con la calidad de producción			Satisfacción con la Participación		
			Rango promedio	U	Sig.	Rango promedio	U	Sig.	Rango promedio	U	Sig.	Rango promedio	U	Sig.
Sexo	Femenino	89	87.07	3.019	0.232	73.7	2.554	0.006	79.21	3.044	0.266	76.39	2.794	0.054
	Masculino	76	78.23			93.89			87.44			90.74		
	Total	165												
Edad			Rango promedio	Kruskal-Wallis	Sig.	Rango promedio	Kruskal-Wallis	Sig.	Rango promedio	Kruskal-Wallis	Sig.	Rango promedio	Kruskal-Wallis	Sig.
	21 a 30	52	91.78	4.968	0.174	97.63	7.286	0.063	94.86	6.121	0.106	100.01	11.818	0.008
	31 a 40	72	78.49			77.18			80.84			76.40		
	41 a 50	30	72.93			74.43			68.92			66.70		
	51 a más	11	98.45			75.27			79.50			90.27		
	Total	165												
Estado Civil			Rango promedio	Kruskal-Wallis	Sig.	Rango promedio	Kruskal-Wallis	Sig.	Rango promedio	Kruskal-Wallis	Sig.	Rango promedio	Kruskal-Wallis	Sig.
	Soltero	68	88.63	4.320	0.364	92.27	5.964	0.202	86.88	1.716	0.788	91.74	5.798	0.215
	Casado	60	74.33			79.68			78.90			80.66		
	Divorciado	4	79.75			91.75			66.63			85.13		
	Conviviente	32	89.03			68.66			83.64			67.97		
	Viudo	1	40.50			75.50			110.00			101.50		
Total	165													

Notas: U: Test estadístico de Mann-Whitney.

H4: Existen diferencias entre las dimensiones de Estrés Laboral y las condiciones laborales de horas de trabajo, área de trabajo, antigüedad en la empresa y modalidad actual en personal de una empresa privada de la ciudad de Lima.

En la tabla 10, se muestra que entre las dimensiones de estrés laboral y las condiciones laborales de horas de trabajo, antigüedad en la empresa y modalidad actual de trabajo no presentan diferencias estadísticamente significativas. La hipótesis 4, no está aprobada.

Tabla 10

Diferencias entre las dimensiones de Estrés Laboral y las condiciones laborales de horas de trabajo, área de trabajo, antigüedad en la empresa y modalidad actual

Condición Laboral		n	Supervisión y Recursos			Organización y Equipos de trabajo		
			Rango promedio	Kruskal-Wallis	Sig.	Rango promedio	Kruskal-Wallis	Sig.
Área de Trabajo	Administración y Recursos Humanos	78	85,97	2,894	0,576	86,61	5,438	0,245
	Publicidad y Mercadotecnia	22	88,14			90,57		
	Computación e Informática	18	70,47			70,83		
	Contabilidad y Finanzas	41	77,85			73,68		
	Admisión y Archivo	6	98,33			108,50		
	Total	165						
Horas Diarias	6 a 7 horas	8	115,13	4,106	0,128	100,44	1,677	0,432
	8 a 9 horas	117	82,57			83,77		
	10 horas a más	40	77,83			77,25		
	Total	165						
Antigüedad	6 meses a un año	59	75,15	2,638	0,267	74,07	3,259	0,196
	2 a 3 años	79	88,43			87,39		
	4 a 5 años	27	84,26			89,67		
	Total	165						
Modalidad			Rango promedio	U	Sig.	Rango promedio	U	Sig.
	Presencial	134	83,07	2,068	0,97	83,82	1,967	0,646
	Home Office	31	82,71			79,45		
	Total	165						

Notas: U: Test estadístico de Mann-Whitney.

H₅: Existen diferencias entre las dimensiones de Satisfacción Laboral y las condiciones laborales de horas de trabajo, área de trabajo, antigüedad en la empresa y modalidad actual en personal de una empresa privada de la ciudad de Lima.

En la tabla 11, se evidencia que existen diferencias significativas en las dimensiones satisfacción intrínseca, satisfacción con la supervisión, satisfacción con la calidad de producción y satisfacción con la participación de acuerdo a la modalidad actual de trabajo (.000). Sin embargo, entre las dimensiones de satisfacción laboral las condiciones laborales de horas de trabajo, área de trabajo y antigüedad en la empresa no presentan diferencias estadísticamente significativas. Se aprueba parcialmente la hipótesis 5.

Tabla 11

Diferencias entre las dimensiones de Satisfacción Laboral y las condiciones laborales de horas de trabajo, área de trabajo, antigüedad en la empresa y modalidad actual

	n	Satisfacción Intrínseca			Satisfacción con la Supervisión			Satisfacción con la Calidad de Producción			Satisfacción con la Participación			
		Rango promedio	Kruskal-Wallis	Sig.	Rango promedio	Kruskal-Wallis	Sig.	Rango promedio	Kruskal-Wallis	Sig.	Rango promedio	Kruskal-Wallis	Sig.	
Condición Laboral														
Administración y Recursos Humanos	78	79.17	1.805	0.772	90.76	4.110	0.391	87.48	5.456	0.244	87.12	5.216	0.266	
Área de Trabajo	Publicidad y Mercadotecnia	22	89.25		76.34			80.50			80.41			
	Computación e Informática	18	91.22		78.64			97.50			90.19			
	Contabilidad y Finanzas	41	84.88		75.63			71.94			78.99			
	Admisión y Archivo	6	72.33		69.92			66.00			44.83			
	Total	165												
Horas Diarias	6 a 7 horas	8	105.75	5.071	0.079	108.38	2.834	0.242	125.69	7.929	0.019	104.81	1.849	0.397
	8 a 9 horas	117	77.93		80.25			78.51			81.26			
	10 horas a más	40	93.28		85.98			87.60			83.74			
	Total	165												
Antigüedad	6 meses a un año	59	84.80	0.152	0.927	90.66	3.147	0.207	86.81	1.418	0.492	88.70	1.362	0.506
	2 a 3 años	79	81.62		81.08			83.32			79.27			
	4 a 5 años	27	83.11		71.87			73.74			81.44			
	Total	165												
Modalidad			Rango promedio	U	Sig.	Rango promedio	U	Sig.	Rango promedio	U	Sig.	Rango promedio	U	Sig.
	Presencial	134	76.41	1.193	0	76.78	1.243	0	76.16	1.161	0	76.39	1.191	0
	Home Office	31	11.5			109.9			112.55			111.56		
	Total	165												

Notas: U: Test estadístico de Mann-Whitney.

CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN

El objetivo de la presente investigación fue poder examinar la relación entre el estrés laboral y la satisfacción laboral en trabajadores de una empresa privada en la ciudad de Lima. En efecto, se planeó conocer las diferencias estadísticas de las dimensiones de estrés laboral y las dimensiones de satisfacción laboral con las condiciones sociodemográficas y las condiciones laborales en los colaboradores de la presente muestra. Los resultados demuestran que existe estrecha relación entre las dos variables de estudio, en efecto, el ambiente laboral influye significativamente en la percepción de estrés que tenga el colaborador, si esta no es favorable, no se desarrollará una actitud de carácter positivo hacia el trabajo.

En la hipótesis general se planeó establecer relación entre las variables de estrés laboral y satisfacción laboral. En efecto, se encontró que si existe relación negativa y altamente significativa entre las variables de estudio. Esto quiere decir que, a mayor estrés en el trabajo, existe una menor satisfacción. Vale decir que, existen situaciones estresantes que están relacionadas con el ambiente laboral, generando una variedad de síntomas como desgano, ansiedad, angustia, tensión, las cuales generan desbalances en el entorno laboral y consiguientemente el individuo no desarrolla una actitud positiva.

De la misma forma, los resultados obtenidos son similares a otros reportes de investigación, según Tao et al. (2018) en su muestra de enfermeras de salud comunitaria, confirman que el proceso de estrés es perjudicial en la estabilidad del factor humano dentro de las organizaciones, y puede causar efectos significativamente negativos, ya que, al existir un mayor nivel de estrés laboral puede tener como consecuencia una baja percepción de satisfacción, que con el tiempo

puede conducir a una alta rotación. De la misma manera, Ríos et al. (2008), en el trabajo se investigación que se realizó en España, en profesionales de enfermería, concluye que el 42% de los colaboradores presentan dolencias físicas y síntomas psicológicos, casos en los cuales es necesaria la intervención de un especialista, además, el 11% de los colaboradores experimentan las consecuencias del estrés en el trabajo.

En la primera hipótesis específica se procuraba conocer relación entre las dimensiones de estrés laboral y las dimensiones de satisfacción laboral, de esta manera, se halló que existe relación significativa y negativa entre la dimensión de estrés laboral, supervisión y recursos con las dimensiones de satisfacción con la supervisión y con la calidad de producción, lo que permite afirmar que, aquellos trabajadores que perciben que tienen una supervisión desconsiderada, inadecuada o que no proporciona apoyo son más propensos a experimentar estrés en el trabajo. Estudios aseveran una la relación entre estas variables debido que, con base en, Sánchez (2016) en su muestra constituida por los colaboradores del área operativa de una empresa minera sostiene que, los colaboradores que experimentan mayor estrés con temas como el papel con el supervisor, tales como la falta de apoyo o respaldo, asimismo, como en la tecnología y la estructura necesarios para poder desarrollar su trabajo, estaba relacionado a la variable satisfacción intrínseca, que incluye aspectos como el reconocimiento en el trabajo, la independencia o autonomía de este, así como al desarrollo personal. Además, concluye el estrés en el trabajo se encuentra relacionada con la representación del líder y esta se encuentra asociada con una satisfacción global menor.

Por otro lado, se hallaron resultados parecidos en el estudio de Aguirre et al. (2015) con una muestra constituida por personal aeronáutico de cabina destacan que

en su investigación el factor denominado satisfacción con la supervisión y ambiente físico están relacionado significativamente, con esto concluyen que, si los colaboradores cuentan con buenas condiciones en este último, su satisfacción con la supervisión será mejor.

Por otro lado, se halló que existe relación significativa entre la dimensión de estrés con la organización y equipos de trabajo con las dimensiones de supervisión, calidad de producción y con la participación, lo que quiere decir que, desde la posición de Stephen (2004), da a conocer que en su investigación la variable equipo que hace referencia a las relaciones amistosas, en efecto, si se forman estos lazos la percepción de satisfacción laboral aumentaría, asimismo, demostró mayor relevancia en el factor salarial. Además, manifiesta si por parte del supervisor se da el reconocimiento y una buena escucha, favorece a un incremento de la satisfacción del colaborador aumentando la calidad de producción. Por otro lado, Castro (2014), en profesionales de enfermería, afirma que, los colaboradores mostraron satisfacción con la tarea que realizan, las relaciones, la responsabilidad y el status, estas relacionadas con factores motivacionales, en contraste con componentes de seguridad, capacitaciones y promociones vinculadas a los componentes de higiene.

Un estudio realizado por, Perea (2016) con una muestra de trabajadores en empresas agroindustriales, sostiene que los factores que se perciben como los más desfavorables son el entorno físico del lugar de trabajo y los medios materiales, los cuales dificultan la labor que desarrollan, siendo dificultoso el acceso a la información para ejecutar sus labores, en efecto, esto genera una percepción de estrés dentro del trabajo, generando trastornos y repercutiendo en su desempeño en el trabajo. Por otro lado, se hallaron resultados similares en el estudio de Díaz y Gaviria (2013) realizada en Tarapoto, con una muestra conformada por enfermeras, se encontró que

en el 28% de colaboradores se ven afectados por las condiciones de tensión que se tengan en el lugar de trabajo y esto afectaría directamente en su desempeño laboral, además, el 10% de colaboradores que vivencian estrés en el trabajo, tienen un nivel bajo en su desempeño. Agregando a lo anterior, Aguirre et al. (2015) destacan que en su investigación el factor denominado satisfacción con la supervisión y ambiente físico están relacionado significativamente, con esto concluyen que, si los colaboradores cuentan con buenas condiciones en este último, su satisfacción con la supervisión será mejor.

En la segunda hipótesis específica, afirma que existen diferencias entre las dimensiones de estrés laboral y las condiciones sociodemográficas de estado civil, edad y sexo, en efecto, no se han encontrado diferencias entre ambas variables. Caso contrario, en una investigación realizada por Párraga et al. (2018) en profesionales de enfermería, evidencia que la puntuación de la variable estrés percibido fue significativa superior en mujeres entre los 21 y 23 años.

En relación a la tercera hipótesis específica, afirma la existencia de diferencias entre las dimensiones de satisfacción laboral y las condiciones sociodemográficas, en efecto, se encontró que existen diferencias estadísticamente significativas en la dimensión con la supervisión entre mujeres y hombres, siendo estos últimos quienes poseen mayores conflictos con la supervisión, que las mujeres.

Por otro lado, la dimensión satisfacción con la participación presentó diferencias significativas según la edad de los trabajadores, siendo los más jóvenes con edades entre 21 a 39 años quienes consideran que la participación influye en su percepción de satisfacción, a diferencia que los trabajadores que tiene mayor edad, entre 51 años a más.

Asimismo, en un estudio realizado por Hegney et al. (2006) con una muestra constituida por un sindicato de enfermeras, tuvo como resultados que las personas con menor edad evidenciaron mayor grado de satisfacción y nivel menor de estrés laboral. Lo que coincide con la investigación realizada por Guerra et al. (2017), en personal que pertenece a una institución de educación superior, en sus resultados se halló que existe relación entre la variable satisfacción laboral y la variable sociodemográfica edad, encontraron que la edad tiene relación con los resultados obtenidos sobre la satisfacción en el trabajo, en efecto, mientras la edad de los trabajadores se incrementa la percepción de satisfacción es menor. Las otras dimensiones de satisfacción laboral no se encontraron diferencias.

La cuarta hipótesis específica afirma que existen diferencias entre las dimensiones de estrés laboral y las condiciones laborales, en la presente investigación no se han hallado diferencias entre ambas variables. A diferencia de, una investigación realizada por Kelly et al. (2020) con una muestra entre los residentes y becarios de patología, evidencia en sus resultados que los colaboradores que tienen grandes cargas de trabajo o jornadas laborales con largas horas, manifiestan que la carga de trabajo contribuye al estrés laboral en los trabajadores.

La hipótesis específica cinco, afirma que existen diferencias entre las dimensiones de satisfacción laboral y las condiciones laborales. En efecto, presentó diferencias significativas en todas las dimensiones de satisfacción laboral de acuerdo a la modalidad actual de trabajo, con esto queda demostrado que, el Centro Europeo de Postgrado (CEUPE, 2021) refiere que el trabajo en casa también trae desventajas que afectan a la percepción de satisfacción del trabajador, el estar en un lugar no ergonómico, el aislamiento social, las prolongaciones de jornadas laborales o horarios

atípicos o el no limitar la vida laboral con la vida personal, repercuten de manera significativa la satisfacción con el trabajo.

En efecto, la Organización de las Naciones Unidas (ONU, 2020) refiere que esta crisis sanitaria causada por el COVID-19 tendrá un fuerte impacto en el mundo laboral a nivel mundial, teniendo graves consecuencias. Asimismo, comenta que los trabajadores que actualmente laboran a distancia han eliminado la línea entre la jornada laboral y su tiempo libre, teniendo como consecuencia el aumento de estrés, agrandando la posibilidad de que los trabajadores experimenten riesgos en la salud mental.

Asimismo, la OIT (2020) explica que ahora mismo la población está experimentando altos niveles de estrés que podrían tener consecuencias negativas y graves en la salud mental de las personas que pertenecen a diferentes empresas, esto puede ser causado por la incertidumbre de la situación laboral, la exigencia de permanecer en el hogar o las nuevas disposiciones en el trabajo. Además, refiere que puede tener consecuencias como menor satisfacción y compromiso, mayor deserción, rotación del personal y el rendimiento reducido.

Como se ha dicho, el brote del COVID-19 deja en evidencia la necesidad de invertir en los servicios de salud mental que se le da a los trabajadores dentro de las organizaciones, ya que actualmente están experimentando estrés, repercutiendo no solo en su vida personal sino también en el ámbito laboral. Para esto es necesario, prevenir y abordar al estrés laboral como riesgo psicosocial y sus consecuencias en las organizaciones, promoviendo medidas frente a la salud mental en las organizaciones.

En efecto, se debe tomar medidas de manera urgente que puedan contribuir al mejoramiento de la calidad de vida laboral y que el desempeño de los colaboradores no se vea afectado y que impacte menos en su salud.

Por otro lado, las dimensiones de satisfacción laboral y las condiciones laborales de horas de trabajo, área de trabajo y antigüedad en la empresa no presentan diferencias estadísticamente significativas.

En el desarrollo del presente estudio, se tomó en consideración el impacto de las medidas sanitarias como consecuencia de la pandemia, por lo cual se optó por aplicar los instrumentos de manera no presencial, haciendo uso de herramientas digitales de manera asincrónica, en efecto, dicho motivo generó algunas limitaciones, ya que no se pudo absolver dudas u observar comportamientos de los participantes. Asimismo, debido al alcance del estudio, los resultados obtenidos solo podrán ser generalizados con muestras similares.

CONCLUSIONES

El presente estudio tuvo como objetivo, evidenciar la relación entre el estrés laboral y la satisfacción laboral en trabajadores de una empresa privada en la ciudad de Lima. Los resultados obtenidos logran confirmar la hipótesis principal de la investigación, en efecto, se encontró relación entre ambas variables. Esta investigación se realizó con el propósito de conocer la variable estrés y su impacto en la percepción de la satisfacción laboral, debido a los reportes sobre el impacto que tiene la primera variable como riesgo psicosocial que puede afectar más allá de la capacidad de afrontamiento que tenga cada individuo, afectando también su productividad y competitividad en su lugar de trabajo con respecto a la percepción de bienestar.

Los resultados se orientan primero a disminuir el estrés dentro del trabajo, para esto es necesario implementar medidas para aminorar, prevenir y abordar los riesgos psicosociales y sus consecuencias en las organizaciones sobre las medidas de seguridad y salud ocupacional.

La dimensión de satisfacción con la supervisión y recursos de estrés laboral tiene relación negativa y baja, pero altamente significativas con las dimensiones satisfacción con la supervisión y satisfacción con la calidad de producción de satisfacción laboral.

La dimensión de organización y equipos de trabajo de estrés laboral correlaciona de manera negativa y baja, pero altamente significativa con las dimensiones satisfacción con la supervisión, con la calidad de producción y con la participación.

Entre las dimensiones de estrés laboral y las condiciones sociodemográficas de edad, sexo y estado civil no presentan diferencias estadísticamente significativas.

Entre la dimensión supervisión de satisfacción laboral y las condiciones sociodemográficas de sexo, existen diferencias estadísticamente significativas, además entre la satisfacción con la participación y la condición sociodemográfica edad, existen diferencias estadísticamente significativas. Más no con el estado civil.

Las dimensiones de estrés laboral y las condiciones laborales no presentan diferencias estadísticamente significativas.

Las dimensiones satisfacción intrínseca, con la supervisión, con la calidad de producción y con la participación presenta diferencias estadísticamente significativas de acuerdo a la modalidad actual de trabajo.

Las dimensiones de satisfacción laboral las condiciones laborales de horas de trabajo, área de trabajo y antigüedad en la empresa no presentan diferencias estadísticamente significativas.

RECOMENDACIONES

Es fundamental promover la salud mental dentro de las organizaciones, en efecto, el poder reconocer a los colaboradores más vulnerables al estrés laboral puede permitir poder reducir sus consecuencias. Realizando evaluaciones de los niveles de estrés y satisfacción en el trabajo para poder obtener información actualizada con el propósito de tomar medidas que hagan frente a las consecuencias negativas.

A futuras investigaciones, el promover el estudio de otras variables de riesgo psicosocial y su relación con condiciones laborales y sociodemográficas permitirá poder tener comprender con mayor detalle los fenómenos que afectan al colaborador dentro de las organizaciones.

Se recomienda tomar acciones correctivas y preventivas, promoviendo planes de mejora y técnicas de afrontamiento que permitan mitigar el estrés laboral y potenciar la satisfacción laboral, promoviendo hábitos de vida saludable, optimizando la calidad de vida laboral.

La pandemia ha repercutido en los colaboradores, por ello se recomienda que las organizaciones ofrezcan a sus trabajadores espacios laborales y oportunidades adecuados que generen bienestar.

REFERENCIAS

- Aguirre, C., Vauro, M., & Labarthe, J. (2015). Estresores laborales y bienestar en el trabajo en personal aeronáutico de cabina. *Ciencias psicológicas*, 9(2), 292-308. http://www.scielo.edu.uy/scielo.php?pid=s1688-42212015000300007&script=sci_arttext
- Aparicio, M., Becerra, C., Meza, P. & Huanca, S. (2009). Relación entre Síndrome de Burnout y Satisfacción Insatisfacción Laboral en los Profesionales de Enfermería del Servicio N.º 6 Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen. *Revista Científica De Ciencias De La Salud*, 2(2), 53-58. <https://doi.org/10.17162/rccs.v2i2.140>
- Ato, M., López, J., & Benavente, A. (2013). Un sistema de clasificación de los diseños de investigación en psicología. *Anales de Psicología/Annals of Psychology*, 29(3), 1038-1059. <https://doi.org/10.6018/analesps.29.3.178511>
- Castro, C. (2014). *Satisfacción laboral de los profesionales de enfermería del hospital Pablo Arturo Suarez, Ecuador, 2013*. [Tesis de licenciatura en Enfermería, Pontificia Universidad Católica del Ecuador]. Repositorio Universidad Católica del Ecuador. <http://repositorio.puce.edu.ec/handle/22000/7226>
- Centros para el control y la Prevención de Enfermedades (2020, 02 de diciembre). Empleados: cómo manejar el estrés laboral y aumentar la resiliencia durante la pandemia del COVID-19. Enfermedad del coronavirus 2019 (COVID-19). *Centers for Disease Control and Prevention*. <https://espanol.cdc.gov/coronavirus/2019-ncov/community/mental-health-non-healthcare.html>

- Chiang, M., Gómez, N. & Hidalgo, J. (2017). Job satisfaction of Chilean workers. A model of structural equations. *Cuadernos de Administración*, 33(57),48-60. <http://dx.doi.org/10.25100/cdea.v33i57.4538>
- Chiang, M., Riquelme, G., & Rivas, P. (2018). Relación entre satisfacción laboral, estrés laboral y sus resultados en trabajadores de una institución de beneficencia de la provincia de Concepción. *Ciencia & trabajo*, 20(63), 178-186. <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-24492018000300178>
- Díaz I. & Gaviria K. (2013). *Estrés laboral y su relación con el desempeño profesional en el personal de enfermería del Hospital II-2, Tarapoto, 2013*. [Tesis licenciatura, Universidad Nacional de Sn Martín]. Repositorio Universidad Nacional de San Martín. <http://hdl.handle.net/11458/1264>
- Domínguez, A., Calderón, G., & Arroyo, F. (2016). Cuestionario S21/26: Análisis psicométrico preliminar en trabajadores administrativos. *Revista de Investigación*, 7, 51-67.
- Guerra, P., Santander, S., & Rodríguez, P. (2017). Satisfacción laboral y su relación con el estrés. *CienciAmérica*, 6(1), 27-33. Recuperado de <http://201.159.222.118/openjournal/index.php/uti/article/view/68>
- Hegney, D., Plank, A. & Parker, V. (2006). Extrinsic and intrinsic work values: Their impact on job satisfaction in nursing. *Journal of Nursing Management*, 14, 271–281. <https://doi.org/10.1111/j.1365-2934.2006.00618.x>
- Herzberg, F. (Ed.). (1968). One more time: How do you motivate employees. Prensa de Harvard Business Review, 2008.
- Herzberg, F., Mausner, B., & Snyderman, B. B. (1959). *Motivation to Work*. New York: John Willey and Sons.
- https://www.ilo.org/safework/info/publications/WCMS_466549/lang--es/index.htm

- Instituto Mexicano del Seguro Social (2019). Estrés Laboral. IMSS.
<http://www.imss.gob.mx/salud-en-linea/estres-laboral>
- Ivancevich M., John & Michael T. Matteson. (1989). Estrés y Trabajo: Una perspectiva gerencial. 2a. ed., *Editorial Trillas*. (pp. 267-267).
<https://pesquisa.bvsalud.org/portal/resource/pt/lil-179979?lang=es>
- Ivancevich, J. & Mattenson, M. (1980). Stress and Work, A managerial perspective
Gleellview, Ill: Scott Foresman.
- Kelly, M., Soles, R., Garcia, E., & Kundu, I. (2020). Job Stress, Burnout, Work-Life Balance, Well-Being, and Job Satisfaction Among Pathology Residents and Fellows. *American Journal of Clinical Pathology*, 153(4), 449-469.
<https://doi.org/10.1093/ajcp/aqaa013>
- Meliá, J, Pradilla, J., Martí, N., Sancerni, M., Oliver, A. & Tomás, J. (1990). Estructura factorial, fiabilidad y validez del Cuestionario de Satisfacción S21/26: Un instrumento con formato dicotómico orientado al trabajo profesional. *Revista de psicología Universitas Tarraconensis*, 12, 25 -39.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2974421>
- Meliá, J. L., y Peiró, J. M. (1998). Cuestionario de satisfacción laboral S20/23. *Psicología de la seguridad laboral*, Universidad de Valencia, 1-5.
- Montero, I., & León, O. (2002). Clasificación y descripción de las metodologías de investigación en Psicología. *International journal of clinical and health psychology*, 2(3), 503-508.
- Orgambidez. R., Moura. A. & Almeida. H. (2017). Role stress and psychological empowerment as antecedents of job satisfaction. *Revista de Psicología*, 35 (1). <http://dx.doi.org/http://doi.org/10.18800/psico.201701.009>

Organización Internacional de Trabajo (2020). La OIT subraya, en plena desescalada tras el COVID-19, la importancia de la salud mental en el trabajo tras el confinamiento. *Incorpora "la Cixa"*. <https://www.incorpora.org/detalle-actualidad/importancia-salud-mental-trabajo-covid-19-segun-oit>

Organización Internacional del Trabajo (2016, 28 de abril). Estrés en el trabajo: un reto colectivo. *Organización Internacional del Trabajo*.

Organización Mundial de la Salud (2016). Reportaje especial: Cifras del estrés laboral en América Latina. *Smart Coach*. <http://blog.smartcoach.global/reportaje-especial-cifras-del-estr%C3%A9s-laboral-en-am%C3%A9rica-latina>

Párraga, I., González, E., Méndez, T., Villarín, A., & León, A. (2018). Burnout y su relación con el estrés percibido y la satisfacción laboral en profesionales sanitarios de Atención Primaria de una Comunidad Autónoma. *Revista Clínica de Medicina de Familia*, 11(2), 51-60. https://scielo.isciii.es/scielo.php?pid=S1699-695X2018000200051&script=sci_arttext&tlng=pt

Perú 21 (2022, 18 de abril) Estudio demuestra el impacto de la pandemia en los riesgos psicosociales de los trabajadores. Perú 21. <https://peru21.pe/vida/salud/estudio-demuestra-el-impacto-de-la-pandemia-en-los-riesgos-psicosociales-de-los-trabajadores-trabajo-remoto-salud-mental-asistencia-psicologica-pae-noticia/>

Pedraza M., & Norma A. (2018). El clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral desde la percepción del capital humano. *Revista Lasallista de Investigación*, 15(1), 1794-4449. <http://dx.doi.org/10.22507/rli.v15n1a9>

- Perea, A. (2016). Incidencia del clima organizacional en el estrés laboral en las empresas agroindustriales. *In Anales Científicos*, 77(1), 54-62.
<http://dx.doi.org/10.21704/ac.v77i1.477>
- Ríos M, Peñalver F. & Godoy C. (2008). Burnout y salud percibida en profesionales de enfermería de cuidados intensivos. *Enfermería Intensiva*, 19(4).
<https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S1130239908758322>
- Roig, E. (2014, 15 de abril). El Síndrome del 'Trabajador Quemado': una enfermedad silenciosa en las empresas. *Gestión*.
<https://gestion.pe/tendencias/management-empleo/sindrome-trabajador-quemado-enfermedad-silenciosa-empresas-57500-noticia/>
- Rojas. (2019). 70% de los trabajadores peruanos sufren estrés laboral. *Portal del Capital Humano*. <http://www.infocapitalhumano.pe/recursos-humanos/noticias-y-movidas/70-de-los-trabajadores-peruanos-sufren-estres-laboral/>
- Sánchez, Y. (2016). Análisis del estrés y satisfacción laboral y su relación con la calidad de vida en los colaboradores el área operativa de una empresa minera. [Tesis de maestría, Universidad de Especialidades Espíritu Santo UEES]. Repositorio UEES. <http://repositorio.uees.edu.ec/123456789/1619>
- Siegrist, J. (1996). Efectos adversos para la salud de condiciones de alto esfuerzo/baja recompensa. *Journal of occupational health psychology*, 1(1), 27-41.
- Stephen, P. (2004). *Comportamiento Organizacional*. Pearson Educación.
- Suárez, A. (2013). Adaptación de la escala de Estrés Laboral de la OIT-OMS en trabajadores de 25 a 35 años de edad de un Contact Center en Lima.

<http://blog.ucvlima.edu.pe/index.php/psiquemag/article/viewFile/8/8>

Tao, L., Guo, H., Liu, S., & Li, J. (2018). Work stress and job satisfaction of community health nurses in Southwest China. *Biomedical Research*, 29(3).

<http://dx.doi.org/10.4066/biomedicalresearch.29-17-2604>

Yslado, R., Norabuena, R., Loli, T., Zarzosa, E., Padilla, L., Pinto, I., & Rojas, A. (2019). Síndrome de burnout y la satisfacción laboral en profesionales de la salud. *Horizonte Médico*, 19(4), 41-49.

<https://doi.org/10.24265/horizmed.2019.v19n4.06>

ANEXOS

Anexo A: Consentimiento Informado

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Solicitamos su participación voluntaria para la presente investigación conducida por Alicia Lozada Carmona de la Universidad San Martín de Porres. La meta de este estudio es conocer aspectos relacionados al estrés y satisfacción laboral.

Si accede a participar, se le pedirá responder dos cuestionarios de 25 y 26 preguntas. Esto tomará aproximadamente 20 minutos de su tiempo.

La información será confidencial y utilizada sólo para fines de esta investigación. Para el respaldo del anonimato se utilizará un código de identificación. Las pruebas se destruirán luego de que sean pasadas a una base de datos.

En caso de dudas sobre la investigación, las mismas podrán ser absueltas por el evaluador. Igualmente, podrá retirarse de la investigación en cualquier momento sin que eso lo perjudique de alguna forma. En caso las preguntas le parecen incómodas, hágaselo saber al evaluador para viabilizar alguna decisión.

Desde ya, agradecemos su participación.

Firma del participante

Evaluado

Acepto participar voluntariamente en esta investigación, conducida por Alicia Lozada Carmona. He sido informado (a) sobre la meta del estudio y también me indican que tendré que responder dos cuestionarios de 25 y 26 preguntas, lo cual tomará aproximadamente 20 minutos.

Reconozco que la información que brinde es estrictamente confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de los de este estudio sin mi consentimiento. Puedo hacer preguntas sobre la investigación en cualquier momento y puedo retirarme cuando así lo decida, sin que esto acarree perjuicio alguno a mi persona.

Entiendo que puedo pedir información sobre los resultados de esta investigación cuando ésta haya concluido.

Firma del Participante

Fecha

Anexo B: Ficha de Datos Sociodemográficos

D1.	Sexo	Femenino	1
		Masculino	2
D2.	Edad	21 a 30 años	1
		31 a 40 años	2
		41 a 50 años	3
		51 años a más	4
D3.	Estado Civil	Soltero	1
		Casado	2
		Divorciado	3
		Conviviente	4
		Viudo	5
D4.	Área de Trabajo	Administración y Recursos Humanos	1
		Publicidad y Mercadotecnia	2
		Computación e Informática	3
		Finanzas y Contabilidad	4
		Admisión y Archivo	5
D5.	Horas de trabajo diario	6 a 7 horas	1
		8 a 9 horas	2
		10 horas a más	3
D6.	Antigüedad en la empresa	6 meses a 1 año	1
		1 a 3 años	2
		4 a 5 años	3
D7.	Modalidad	Presencial	1
		Home Office	2

Anexo C: CUESTIONARIO 1

INSTRUCCIONES: Indicar con qué frecuencia la condición descrita es una fuente actual de estrés para usted, marcar con una "X" en el casillero que corresponda, dependiendo de su situación actual dentro del ámbito de trabajo.

1	2	3	4	5	6	7
NUNCA	RARAS VECES	OCASIONAL- MENTE	ALGUNAS VECES	FRECIENTE- MENTE	GENERAL- MENTE	SIEMPRE

N	ITEMS	1	2	3	4	5	6	7
1	¿El que no comprenda las metas y misión de la empresa me causa estrés?							
2	¿El rendirle informes a mis superiores y a mis subordinados me estresa?							
3	¿El que no esté en condiciones de controlar las actividades de mi área de trabajo me produce estrés?							
4	¿El que el equipo disponible para llevar a cabo mi trabajo sea limitado me estresa?							
5	¿El que mi supervisor no dé la cara por mí ante los jefes me estresa?							
6	¿El que mi supervisor no me respete me estresa?							
7	¿El que no sea parte de un equipo de trabajo que colabore estrechamente me causa estrés?							
8	¿El que mi equipo de trabajo no me respalde en mis metas me causa estrés?							
9	¿El que mi equipo de trabajo no tenga prestigio ni valor dentro de la empresa me causa estrés?							
10	¿El que la forma en que trabaja la empresa no sea clara me estresa?							
11	¿El que las políticas generales de la gerencia impidan mi buen desempeño me estresa?							
12	¿El que las personas que están a mi nivel dentro de la empresa tengamos poco control sobre el trabajo me causa estrés?							
13	¿El que mi supervisor no se preocupe por mi bienestar me estresa?							
14	¿El no tener el conocimiento técnico para competir dentro de la empresa me estresa?							
15	¿El no tener un espacio privado en mi trabajo me estresa?							
16	¿El que se maneje mucho papeleo dentro de la empresa me causa estrés?							
17	¿El que mi supervisor no tenga confianza en el desempeño de mi trabajo me causa estrés?							
18	¿El que mi equipo de trabajo se encuentre desorganizado me estresa?							
19	¿El que mi equipo no me brinde protección en relación con las injustas demandas de trabajo que me hacen los jefes me causa estrés?							
20	¿El que la empresa carezca de dirección y objetivos me causa estrés?							
21	¿El 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	¿El que mi equipo de trabajo no me brinde ayuda técnica cuando lo necesito me causa estrés?							
24	¿El 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 D: CUESTIONARIO 2

Indicaciones: A continuación, encontrará 26 enunciados, los cuales deberá leer cuidadosamente y marcar con una "X" en el casillero que corresponda a su grado de acuerdo con la afirmación, dependiendo de su situación actual dentro del ámbito de trabajo. Responda de manera sincera a cada una de ellas

0	1	2	3	4
TOTALMENTE EN DESACUERDO	EN DESACUERDO	NI ACUERDO, NI EN DESACUERDO	DE ACUERDO	TOTALMENTE DE ACUERDO

1	Me gusta mi trabajo.	0	1	2	3	4
2	Estoy satisfecho con las posibilidades que me da mi trabajo de hacer las cosas en las que yo destaco.	0	1	2	3	4
3	Estoy satisfecho con mi trabajo porque me permite hacer cosas que me gustan.	0	1	2	3	4
4	Mi salario me satisface.	0	1	2	3	4
5	Estoy satisfecho con la cantidad de trabajo que me exigen.	0	1	2	3	4
6	La limpieza e higiene de mi lugar de trabajo es buena.	0	1	2	3	4
7	La iluminación, ventilación y temperatura de mi lugar de trabajo están bien reguladas.	0	1	2	3	4
8	El entorno físico y el espacio en que trabajo son satisfactorios.	0	1	2	3	4
9	En mi empresa tengo unas satisfactorias oportunidades de promoción y ascenso.	0	1	2	3	4
10	Estoy satisfecho de la formación que me da la empresa.	0	1	2	3	4
11	Estoy satisfecho de mis relaciones con mis jefes.	0	1	2	3	4
12	La forma en que se lleva la negociación en mi empresa sobre aspectos laborales me satisface.	0	1	2	3	4
13	La supervisión que recibo es satisfactoria.	0	1	2	3	4
14	Estoy a gusto de cómo mi empresa cumple las leyes laborales.	0	1	2	3	4
15	Estoy a gusto con la atención y frecuencia con la que me dirigen.	0	1	2	3	4
16	Estoy satisfecho de mi grado de participación en las decisiones de mi departamento o sección.	0	1	2	3	4
17	Me gusta la forma en que mis superiores juzgan mi tarea.	0	1	2	3	4
18	Me satisface mi capacidad actual para decidir por mis mismos aspectos de mi trabajo.	0	1	2	3	4
19	Mi empresa me trata con buena justicia e igualdad.	0	1	2	3	4
20	Estoy contento de apoyo que recibo de mis superiores.	0	1	2	3	4
21	Me satisface mi actual grado de participación en las decisiones de mi grupo de trabajo.	0	1	2	3	4
22	Estoy satisfecho del trabajo que realizo con mis compañeros.	0	1	2	3	4
23	Estoy satisfecho de los incentivos que me dan.	0	1	2	3	4
24	Los medios materiales que tengo para hacer mi trabajo son adecuados y satisfactorios.	0	1	2	3	4
25	Estoy contento del nivel de calidad que obtenemos.	0	1	2	3	4
26	Estoy satisfecho del ritmo al que tengo que hacer mi tarea.	0	1	2	3	4

MATRIZ DE INVESTIGACION

ESTRÉS LABORAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN PERSONAL DE UNA EMPRESA PRIVADA DE LA CIUDAD DE LIMA

Variables y población de estudio	Modelo teórico	Instrumento de medición derivado del modelo teórico	Dimensionalidad del instrumento de medición	Formulación del problema de investigación	Objetivos	Método
Variable 1: Estrés Laboral	Modelo de Esfuerzo Recompensa formulada por Siegrist (1996).	Escala de Estrés Laboral (OIT y OMS, 1989)	Superiores y Recursos. Organización y Equipo de Trabajo.	¿Cuál es la relación entre el estrés laboral y la satisfacción laboral en personal de una empresa privada de la ciudad de Lima?	<p>GENERAL Identificar la relación entre el estrés laboral y la satisfacción laboral en personal de una empresa privada de la ciudad de Lima.</p> <p>ESPECIFICOS 1. Determinar la relación entre las dimensiones del Estrés Laboral y las dimensiones de Satisfacción Laboral en personal de una empresa privada de la ciudad de Lima.</p> 2. Identificar las diferencias entre las dimensiones de Estrés Laboral y las condiciones sociodemográficas de sexo, edad y estado civil en personal de una empresa privada de la ciudad de Lima. 3. Conocer las diferencias entre las dimensiones de Satisfacción Laboral y las condiciones	<p>Categoría: Descriptivo</p> <p>Estrategia: Asociativa</p> <p>Tipo: Correlativo No experimental transversal</p> <p>Enfoque: Cuantitativo.</p> <p>Participantes: Sexo: Femenino y masculino. Edad: De 21 a 51 años. Estado Civil: Soltero, casado, divorciado,</p>
Variable 2: Satisfacción Laboral	Modelo de la teoría bifactorial de la satisfacción, formulada por Frederick Herzberg (1959).	Cuestionario de Satisfacción Laboral S21/26 (Meliá et al., 1990)	Satisfacción intrínseca. Satisfacción con la supervisión. Satisfacción con la calidad de producción. Satisfacción con la participación.			

Variables y población de estudio	Modelo teórico	Instrumento de medición derivado del modelo teórico	Dimensionalidad del instrumento de medición	Formulación del problema de investigación	Objetivos	Método
<p>Población de estudio</p> <p>Personal de una empresa privada de la ciudad de Lima.</p>					<p>sociodemográficas de sexo, edad y estado civil en personal de una empresa privada de la ciudad de Lima.</p> <p>4. Identificar las diferencias entre las dimensiones de Estrés Laboral y las condiciones laborales de horas de trabajo, área de trabajo y antigüedad en la empresa y modalidad actual en personal de una empresa privada de la ciudad de Lima.</p> <p>5. Conocer las diferencias entre las dimensiones de Satisfacción Laboral y las condiciones laborales de horas de trabajo, área de trabajo, antigüedad en la empresa y modalidad actual en personal de una empresa privada de la ciudad de Lima.</p>	<p>conviviente, viudo.</p> <p>Área de trabajo: Administración y Recursos Humanos, Publicidad y Mercadotecnia, Computación e Informática, Finanzas y Contabilidad y Admisión y Archivo.</p> <p>Horas de trabajo: De 6 a 10 horas.</p> <p>Antigüedad: De 6 meses a 5 años.</p> <p>Modalidad: Presencial o Home office.</p>

PERMISO DEL USO DE LOS INSTRUMENTOS

Fwd: Alicia Lozada Carmona - Tesis de licenciatura



Alicia Mercedes Lozada Carmona <alicialozada06@gmail.com>

Para: Usted



Jue 23/06/2022 13:33

De: Angela Suarez <angela.suarez.t@gmail.com>

Fecha: 23 de junio de 2022, 10:21:41 PET

Para: Alicia Mercedes Lozada Carmona <alicialozada06@gmail.com>

Asunto: Re: Alicia Lozada Carmona - Tesis de licenciatura

Buenos días,

Cuenta con mi autorización para utilizar la prueba que adapte de Estrés Laboral de la OIT - OMS. Me comentas si necesitas algo más de mi parte ya que toda contribución con la investigación de este tema es de mi interés desde hace varios años. En relación a la prueba completa la distribución la realiza el centro psicológico PsicoPlus (Cel. 939839736), puedes contactarte con ellos y solicitar la información.

Si necesitas que complete algún formato o algo adicional me cuentas,
Que tengas una excelente semana!

Saludos,

Psic. Angela Suárez

El jue., 23 de junio de 2022 9:06 a. m., Alicia Mercedes Lozada Carmona <alicialozada06@gmail.com> escribió:

Buenos días, Mg.Ángela Suárez Tunanñaña, mi nombre es Alicia Lozada Carmona, soy bachiller de la carrera de Psicología en la Universidad San Martín de Porres, me encuentro realizando mi tesis de licenciatura la cual se titula: Estrés Laboral y Satisfacción Laboral en personal de una empresa de la ciudad de Lima, y para medir mi primera variable que es estrés laboral me gustaría poder utilizar su instrumento Adaptación de la escala estrés laboral de la OIT-OMS. Agradecería si me podría dar autorización para poder utilizar su adaptación. Cabe resaltar que será usado con fines de investigación. Gracias de antemano.

Saludos, Alicia Lozada.

Fwd: Alicia Lozada Carmona - Investigación



Alicia Mercedes Lozada Carmona <alicialozada06@gmail.com>

Para: Usted



Jue 23/06/2022 13:33

De: Sergio Dominguez <sdominguezmpcs@gmail.com>

Fecha: 4 de enero de 2021, 21:35:46 PET

Para: Alicia Mercedes Lozada Carmona <alicialozada06@gmail.com>

Asunto: Re: Alicia Lozada Carmona - Investigación

Estimada Alicia, muchas gracias por el interés. Te envío la escala trabajada en Perú, clave, y artículos donde fue usada.

Además, es bueno agregar que los test como este no tienen manual o algo así ya que son pruebas de difusión académica, no son tests comerciales (como los que vende TEA o MANUAL MODERNO). Podrían elaborarse, sí, pero no fue el objetivo de las investigaciones. En tal sentido, tendrías que enfocarte más en aspectos teóricos y estudios psicométricos para sustentar su uso, y "construir" la ficha técnica (si te la solicitaran) en base a los datos que figuran en los artículos de validación.

Por último, no tiene baremos (que no serían necesarios si vas a trabajar estudios comparativos o correlacionales).

Saludos cordiales.

Dr. SERGIO ALEXIS DOMINGUEZ LARA

C.Ps.P. 18556

Investigador CONCYTEC: [Perfil](#)

Researchgate: https://www.researchgate.net/profile/Sergio_Dominguez_Lara/

ORCID: <http://www.orcid.org/0000-0002-2083-4278>

SCOPUS-ID: 56287930500 (<https://www.scopus.com/authid/detail.uri?authorId=56287930500>)

LOOP: <http://loop.frontiersin.org/people/346044/>

Scholar Google: <https://scholar.google.com.pe/citations?user=ldSLecAAAAJ&hl=es>

Autores-Redalyc: <http://www.redalyc.org/autor.oa?id=2906>

Publons-Peer Reviews <https://publons.com/author/1390155>

Microsoft Academic : <https://academic.microsoft.com/#/detail/2161565109>

ResearchID: <http://www.researcherid.com/rid/I-6666-2018>

==