



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE HUMANIDADES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE PSICOLOGIA

“Estrés y satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa particular de transporte
del distrito de Los Olivos, 2017”

**TESIS PARA OBTENER EL TITULO PROFESIONAL DE
LICENCIADO EN PSICOLOGIA**

AUTOR:

LLANOS ODAR, Marioly Anabel

ASESOR:

MG. ESPINO SEDANO, Víctor Hugo

LINEA DE INVESTIGACIÓN:

COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL

LIMA - PERÚ

2017

PAGINA DE JURADO

Presidente

Mg.César Raúl Manrique Tapia

Secretario

Mg.Juan Walter Pomahuacre Carhuayal

Vocal

Mg.Jose Luis Pereyra Quiñones

DEDICATORIA

El presente trabajo va dedicado con un sentimiento especial a mis padres, por todo el amor, estima, consejos, y consideración que han tenido con mi persona a lo largo de los años, motivándome día a día, con su apoyo incondicional y las enseñanzas valiosas en los momentos de la vida. Viéndose reflejado como fruto la obtención de este importante logro profesional.

AGRADECIMIENTO

Agradezco de una forma especial y significativa a mis familiares, docentes y amigos que en todo momento me brindaron ánimos, su apoyo incondicional y motivaron en cada instante de la carrera.

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, Marioly Anabel, Llanos Odar identificado con DNI N° 77462435, estudiante de la carrera profesional de Psicología de la escuela de Humanidades, de la Universidad César Vallejo, con la tesis titulada “Estrés Laboral y satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa particular de transporte del distrito de los olivos, 2017.

Declaro bajo juramento que:

- I. La tesis es de mi autoría.
- II. He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- III. La tesis no ha sido autoplagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- IV. Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presentan en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Lima, Julio 2017.

.....
Marioly Anabel, Llanos Odar

DNI: 77462435

PRESENTACIÓN

Señores miembros del Jurado:

En el cumplimiento de Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo exhibo ante ustedes la Tesis titulada “Estrés Laboral y Satisfacción Laboral en los trabajadores de una empresa particular de transporte del distrito de Los Olivos”, la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título Profesional de Psicología.

En la presente investigación son descritos los hallazgos de la misma; donde tuvo como objetivo determinar la relación entre Estrés Laboral y satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa particular de transporte del distrito de Los Olivos. El trabajo fue evaluado por los siguientes instrumentos: Escala de Estrés Laboral (OMS) y la Escala de Satisfacción Laboral (SL-SPC).

Autora: Marioly, Llanos Odar

Índice

PAGINA DE JURADO	ii
DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO	iv
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD	v
PRESENTACIÓN	vi
RESUMEN	x
ABSTRACT	xi
I.INTRODUCCION	1
1.1. Realidad Problemática	2
1.2. Trabajos previos	5
1.2.1 Antecedentes Internacionales	5
1.2.2. Antecedentes Nacionales	7
1.3 Teorías relacionadas al tema	9
1.3.1 Definición de estrés	9
1.3.2 Definición de satisfacción Laboral	15
1.3.2 Teorías de la Satisfacción laboral	17
1.4. Formulación del problema	20
1.4.1. Problema general	20
1.5. Justificación del Estudio	20
1.6. Hipótesis	22
1.6.1. Hipótesis general	22
1.6.2. Hipótesis Específicas	22
1.7. Objetivos	22
1.7.1 Objetivo general	22
1.7.2 Objetivo Específicos	22
II.METODO	23
2.1. Diseño de Investigación	24
2.2 Variables, operacionalización	24
2.3 Población y muestra	26
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	26

2.5. Métodos de análisis de datos	28
2.6. Aspectos Éticos	29
III. RESULTADOS	30
IV DISCUSIÓN	36
V.CONCLUSIONES	41
VI.RECOMENDACIONES	43
REFERENCIAS	45
ANEXO	49

Índice de tablas

Tabla 1: <i>Prueba de normalidad de los datos de la escala de satisfacción laboral y estrés laboral</i>	31
Tabla 2: <i>Correlación entre satisfacción laboral y estrés laboral</i>	32
Tabla 3: <i>Coefficiente de correlación rho de Spearman entre las dimensiones de satisfacción laboral y estrés laboral</i>	33
Tabla 4: Niveles de estrés laboral según edad.....	34
Tabla 5: Niveles de satisfacción laboral según edad.....	35

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo general verificar la relación entre estrés laboral y satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa particular de transporte del distrito de Los Olivos.

La muestra constato de 150 trabajadores. Los resultados se obtuvieron a través del cuestionario de la escala de Estrés Laboral OMS y la escala de Satisfacción Laboral SL- SPC y con. Los cuestionarios mencionados fueron validados a través de un piloto realizado con una muestra de 40 trabajadores. Los resultados adquiridos demostraron que existe relación entre satisfacción laboral y el clima laboral. Los datos fueron procesados con el programa IBM SPSS, versión 23, para la obtención de tablas y el análisis de los datos, donde los resultados fueron contrastados con las hipótesis planteadas.

Palabra clave: Estrés laboral y satisfacción laboral

ABSTRACT

The present research had as general objective to verify the relation between work stress and job satisfaction in the workers of a particular transport company of the district of Los Olivos.

The sample consists of 150 workers. The results were obtained through the WHO Work Stress Scale questionnaire and the SL-SPC Work Satisfaction Scale and with. The mentioned questionnaires were validated through a pilot with a sample of 40 workers. The results showed that there is a relationship between job satisfaction and the working environment. The data were processed with the IBM SPSS software, version 23, for obtaining tables and data analysis, where the results were contrasted with the hypotheses raised.

Key Word: Job Stress And Job Satisfaction

I.INTRODUCCION

1.1. Realidad Problemática

El Perú, un país caracterizado por su poca disposición al cambio, cuyo tradicionalismo ha repercutido en cada esfera de la sociedad, no permitiéndose por mucho tiempo la posibilidad de actualizarse o renovarse, durante la última década se ha visto inmerso a una serie de modificaciones en su status quo normal como sociedad. La percepción de la realidad peruana ya no es la misma de antes, el aumento progresivo de problemas sociales, la corrupción, la pérdida de valores, entre otros, son solo algunos de los procesos que más han mutado en esta data, sin embargo existe uno que si bien ha sido alabado por algunos, ha repercutido en los cimientos de otros, el proceso que el economista Carlos Urrunaga denomina "boom económico". Es cierto, nuestro país en los últimos 10 años incrementó su estatus productor y exportador, tanto interno como externo, nos convertimos en el primer país emergente de América latina, por ende, el crecimiento de las empresas trajo consigo el acomodo a nuevas formas de desarrollarse en ella.

De acuerdo con el estudio Índice de Movilidad Urbana, que evaluó a 84 ciudades del mundo en una escala de 0 a 100, Hong Kong obtuvo la mayor puntuación obteniendo un 58,2% el cual indica que aún hay un gran margen de mejora.

En cuanto a América Latina, Chile fue considerado como la ciudad con el mejor transporte público, ubicada en el puesto 30, seguida de Bogotá con un 46,3% ubicada en el puesto 32, por último Sao Paulo en el puesto 34 con 45,7%.

Pazos (2014) refiere: "Tenemos que hacer entender a la población que las ciudades de Latinoamérica no pueden sobrevivir a largo plazo, tanto en temas de competitividad como en temas de salud, considerando el aumento del número de vehículos. El transporte público tendrá que formar parte de la vida para sobrevivir"

Asimismo Perú, se ubicó en el puesto 44, con un porcentaje correspondiente a 43,5.

En nuestro país, en el medio de transporte la realidad que se ha podido identificar es que la administración y gestión de estas empresas ha generado una sobrecarga para sus colaboradores, además de ello considerando que la gran mayoría son de género masculino, están expuestos a situaciones de estrés, el

estar sentado varias horas durante el día, la congestión vehicular y los reclamos constantes por parte de los usuarios en las unidades de transportes.

Según un estudio de la Escuela de Enfermería de la universidad César Vallejo, los conductores no poseen seguros de salud, ni beneficios laborales adecuados, asimismo manifiesta que más del 30% de los choferes presenta problemas de salud mental causada por el estrés. Asimismo, indican que el estrés predomina por factores ecológicos tales como los ruidos de los vehículos, exposición al humo, polvo y malos olores.

Díaz (2003, p.61) menciona que nuevos elementos organizacionales empezaron a formar parte de la estructura normal de las empresas peruanas, como la cultura de la empresa, las condiciones laborales o el clima laboral solo por contar algunos, se acuñaron la idea de presentar la personalidad propia de la organización y como esta influye en el rendimiento de sus trabajadores, teniendo en cuenta que de todos estos procesos un tema que tomó la posta en ello, es la satisfacción y agrado que tienen los colaboradores, con su trabajo, función o ambiente, el cual es el determinante básico de una buena producción, la Satisfacción Laboral.

Sin embargo, estos nuevos cambios dentro de las organizaciones, si bien brindan una mejoría en el desarrollo de la empresa, su implantación no se ha dado de un modo total en las mismas, una de las causas orientadas por lo mencionado al inicio de esta investigación, el tradicionalismo de ver al empleado como un ente productor y desechable, mas no como un miembro de vital importancia para la organización. Sin embargo la proliferación de problemas asociados a la organización también se han hecho presentes en este incremento industrial, siendo el estrés dentro del trabajo una de las principales causas que delimiten la satisfacción del personal dentro de sus labores.

En términos generales dicho aumento significativo en los niveles y frecuencias del estrés laboral dentro de la población, se ha presentado y presenta de manera progresiva, influenciada por las nuevas exigencias y objetivos del campo laboral, el ambiente de trabajo, la poca motivación entre otros, convirtiéndola así en una problemática poco aislada, sino por el contrario, con una diversidad de causas y

consecuencias que afectan no solo la función laboral de la persona si no también su calidad de vida fuera de ella. Es así que la Organización Mundial de la Salud (2000), indicó que las enfermedades producidas o asociadas al estrés, superarían con gran diferencia a las enfermedades infecciosas, así mismo estimó que para el 2020, solo en Latinoamérica, un promedio de 95 millones de personas estarían afectadas por el estrés. Este crecimiento tan significativo hace referencia en como los estresores van adaptándose al estilo de vida de las personas y organizaciones, normalizándose, generando así un estilo de vida basado en ellos, impidiendo poder enfrentarlos de manera cabal.

El Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo (2015), menciona que en Lima Metropolitana, durante los últimos 7 años, ha existido una franca alta de rotación y abandono laboral, acuñando que las causas de este han variado de la mera creencia de mantenerse durante mucho tiempo en una misma institución, pasando a tomar la posta, la poca integración de los trabajadores, las pocas aspiraciones a crecer dentro de la empresa, las malas relaciones con supervisores y jefes y sobretodo el colapso del trabajador por el alto estrés que sus labores conllevan.

El Ministerio de Transporte y Comunicaciones (2010) realizó una investigación sobre la salud mental de 505 choferes de transporte público de Lima, y descubrió que presentaban diferentes trastornos mentales, entre ellos depresión y estrés.

Es por ello que la presente investigación se sitúa en el distrito de Los Olivos, el cual en los últimos 20 años ha incrementado su rango de producción y población, haciéndolo uno de los distritos más emprendedores de Lima Metropolitana y el corazón comercial de Lima norte, tomando como modelo a la empresa de transportes Martínez S.A., en las cuales se presentan problemáticas significativas dentro de su organización, tales como las altas frecuencias de ausentismo laboral, aumento de los niveles de renuncia, así como también la tendencia del personal a retirarse antes de los seis meses. En tanto entender la labor del transportista dentro de las diferentes áreas de dicha empresa, considerando no solo por ser el principal promotor de servicio de la organización, si no por ser uno de los actores principales de la problemática automotriz que vive Lima, así como ser uno de los oficios con mayor cantidad de estresores, mencionando no solo el tráfico presente

en casi todas las rutas de la ciudad, si no que un ambiente caótico y desordenado para laborar, ruidos y sonidos abruptos permanentes, un estado de alerta continuo frente a la ruta y sobretodo la poca capacitación hacia el trato del cliente que se ve reflejado en la forma muchas veces abrupta de relacionarse dentro de su ruta.

En tal sentido, en una sociedad donde las necesidades y requerimientos para un ambiente laboral satisfactorio han ido aumentando de manera paulatina y constante a través del tiempo, sumado a las nuevas necesidades de los colaboradores para con sus empresas y la influencia del estrés dentro del ambiente laboral es importante conocer la relación existente entre estos determinantes. Esperando que el presente estudio pretenda contribuir con futuras investigaciones sobre temas asociados a la satisfacción laboral, considerando en incremento de las organizaciones y sus necesidades actualmente.

1.2. Trabajos previos

1.2.1 Antecedentes Internacionales

Gonzales (2014) en el desarrollo de su investigación, tuvo por objetivo determinar la prevalencia del estrés laboral en la satisfacción con el trabajo en taxistas de la zona este. Contó con una muestra de 35 Taxistas operativos de 20 a 50 años de edad. Se empleó el cuestionario de Satisfacción laboral S20/23, así como el cuestionario de estrés laboral de la OIT- OMS. Los resultados indican que un 57.8% de los taxistas evaluados se encuentran insatisfechos en su ambiente laboral, con causales propios como el sueldo, las horas de trabajo y la poca clientela. Asimismo el 68.3 % indican presentar un alto estrés dentro de su trabajo, pudiendo esto aminorar su rendimiento. Dichos trabajadores perciben su ambiente laboral como poco cómodo, armónico y afectivo. Se pudo encontrar una relación directa entre el estrés y la satisfacción dentro de su ambiente laboral.

Rodríguez (2014) a través de su investigación dentro de la Universidad Rafael Landívar buscaba obtener los niveles más frecuentes de satisfacción que puedan generarse en los asesores administrativos pertenecientes a una empresa de transporte local en Guatemala, con una muestra de 21 colaboradores, y

empleando un cuestionario estructurado que evalúa la variable en mención. Se obtuvo como resultado que las compensaciones tienen un rol fundamental en la satisfacción laboral de los evaluados, debido a que la puntualidad en sus pagos, prestaciones de bienestar, bonificaciones e incentivos para su desempeño lo consideran como necesario. Porque esto logrará generar en ellos convención, pertenencia, fidelidad y confianza hacia la entidad empresa. En conclusión, el 42.9% de los trabajadores presenta un nivel de satisfacción laboral totalmente satisfactorio, 42.9% un nivel satisfactorio y por último el 14.3% un nivel insatisfactorio.

Castillo (2013) realizó un estudio sobre la satisfacción laboral y la motivación en personal de logística de una empresa papelera en Tucumán. con una muestra de 60 trabajadores, haciendo uso del OSL- Satisfacción laboral y un cuestionario de motivación laboral Ad-hok. Dieron como resultados que Existe una relación altamente significativa entre la satisfacción laboral y la motivación , asimismo se encontró que el 54% del personal indicaba poca motivación dentro de su ambiente de trabajo, asimismo el 27% manifestaba poca comunicación con sus jefes y compañeros, se concluye de la presente que a mayor motivación en el personal de logística, sea en función a su remuneración, de modo intrínseco o de sus mismas relaciones sociales, la percepción sobre su ambiente laboral habrá generará mayor satisfacción.

Jara y Solís (2013) cuyo trabajo tuvo como objetivo el estrés laboral en trabajadores que conducen buses. Esta investigación corresponde a un estudio cuantitativo no experimental ex-post facto, de diseño transaccional descriptivo ,el estudio se compone de 300 operarios En esta investigación se trabajó directamente con una muestra representativa equivalente al 44%, esto corresponde a la cantidad de 132 sujetos de estudio, Para realizar la medición de los niveles de estrés que presentan los conductores de Transantiago, específicamente los de buses alimentadores de la zona sur oriente de la capital , se utilizó como recopilación de datos el cuestionario para evaluar Estrés Laboral de la OIT- OMS validado específicamente para la población mexicana. Los resultados recogidos específicamente de los niveles de estrés de toda la muestra reunida de conductores, se reconoce que en el “Grupo Horario” (como variable única) un 30,3% de ellos se encuentra en el intervalo intermedio de estrés y un 37,9% se ubica en el intervalo de estrés, y por el lado del “Grupo Recorrido” (como variable única) un 34,8% de ellos se

encuentra en el intervalo intermedio de estrés y un 28,8% se ubica en el intervalo de estrés.

Fuentes (2012) realizó una investigación que elaboró en Guatemala para la universidad Rafael Landívar, teniendo como objetivo evidenciar como la satisfacción repercute en la productividad de una empresa de transportes, con una muestra de 20 trabajadores de la delegación del área de transporte y logística, donde se aplicó el cuestionario Rensis Lickert, cuyo instrumento de evaluación mide satisfacción en contextos organizacionales, mediante este estudio se concluyó que el 71% de población en estudio pocas veces se siente satisfecho con el trabajo que realiza en la organización a la que pertenecen, mientras que el 29% respondió que usualmente experimenta estar satisfecho llegando a cumplir con sus funciones satisfactoriamente, concluyen a su vez que la satisfacción laboral repercutirá directamente en la producción y productividad del personal, por lo tanto la mejora continua de una, influirá en la mejora de la otra.

Vargas y Ramírez (2011) en el desarrollo de su investigación sobre estrés y satisfacción laboral en el personal de transporte de un hospital, en el estado de Oaxaca, México. Contó con una muestra de 19 trabajadores de ambos sexos con edades que fluctúan los 26 y 52 años. Se hizo uso del cuestionario de Estrés laboral de la OMS, así como un cuestionario estructurado para la Satisfacción Laboral. Los resultados indican que un 59% de los trabajadores manifiesta un bajo nivel de satisfacción dentro de su trabajo, así mismo un 39% indica un alto estrés dentro de sus funciones con un coeficiente de correlación de $\rho = -,729^{*}$. Los participantes de menor edad mostraron niveles altos de estrés laboral. Asimismo se concluye la existencia de una relación significativa inversa entre ambas variables.

1.2.2. Antecedentes Nacionales

Acuña (2013), en su investigación para la obtención del grado de licenciada en psicología por la Universidad César Vallejo, tuvo por objetivo determinar la relación entre el clima y la satisfacción laboral en los docentes de la I. E. Esther Festini en el distrito de Comas, Lima. Contó con una muestra de 30 colaboradores que trabajan en dicha institución de ambos sexos. Para su aplicación e hizo uso

de los cuestionarios de Estrés y satisfacción laboral, ambos de autoría de Sonia Palma. Los resultados señalan que el 50% de los trabajadores evaluados indican niveles medios de estrés laboral, así mismo un 77% de dichos trabajadores manifiesta una satisfacción regular dentro de su trabajo; se puede evidenciar haciendo uso del estadístico del Chi-cuadrado la relación significativa entre ambas variables.

Salazar, Girón, Solano y Torres (2012) realizó una investigación “satisfacción laboral y su relación con algunas variables ocupacionales en tres municipios” el prototipo que obtuvieron fue 82, 126 y 161 contribuyentes de los municipios en indagación. Para realizar esta investigación se usó el interrogatorio de Cuestionario de Opiniones SL-SPC (Palma, 2005), que posee siete componentes. En conclusión no existe una diferencia significativa de complacencia profesional de los contribuyentes de dichas municipalidades detalladas. en general, ellas poseen cuadros habituales como: (a) el municipio distrital posee distribuciones laborales determinadas y similares por ley, (b) la sistemática que gobierna y perjudica en las relaciones sociales profesionales es la misma, y (c) poseen una adyacente establecimiento territorial y cercanía (Lima Metropolitana y Callao).

Alfaro, Leyton, Meza, y Sáenz (2012), en la Universidad Pontificia Universidad Católica del Perú se centró en investigar la satisfacción y su correlación con el estrés en personal administrativo y de logística de tres municipalidades del Callao con el fin de evaluar dicha variable de estudio, con una muestra de 369 trabajadores de municipalidades, haciendo uso de la escala de opiniones SL-SPC de Sonia Palma, el cual fue elaborado para medir la satisfacción laboral. Mediante este estudio se concluyó que la satisfacción laboral de esta población presenta un mayor porcentaje de significación en los factores relacionados a las tareas y beneficios económicos, lo cual refiere que hay una buena disposición frente al trabajo a realizarse, sintiéndose conformes con el sueldo percibido. Además de presentar un menor porcentaje frente a los factores de reconocimiento personal, ya que no reciben el reconocimiento de su trabajo de sus jefes, lo cual hace que sea imposible el mejoramiento de esta área.

Gonzales (2012), realizó una investigación de carácter descriptiva que midió el estrés laboral en personal operario de una empresa textil de Lima, así como conocer los factores que desencadenan este tipo de estrés. Se contó con una muestra de 23 operarios pertenecientes a la empresa textil. Se utilizó un cuestionario estructurado de Estrés, así como una ficha sociodemográfica. Los resultados significativos de la investigación demuestran que el 85% de los trabajadores presentan niveles altos de estrés, indicando que son el exceso de horas laborales, la rutina y la poca motivación sus principales formas de estrés. En los niveles medios de estrés, se repite el indicador de la rutina y motivación como fuente de estrés.

1.3 Teorías relacionadas al tema

1.3.1 Definición de estrés

Según la OMS (2004) .El estrés laboral es aquella reacción que tiene la persona ante exigencias y presiones laborales que no se ajustan a sus entendimientos, y que ponen a prueba a su capacidad para enfrentar la situación.

Mateo (2013, p.27), explica que durante larga data se tuvo la concepción de respuestas fisiológicas dentro de ambientes hostiles, sin embargo fue Hans Selye, quien profundizo y definió el concepto de estrés, tal como una respuesta de carácter orgánico, inesperado y condicionado al estresor que la active, asimismo destaca que estas respuestas no son meramente nerviosas, si no que compromete varios sistemas del organismo como el endocrino e inmunológico.

En tanto Robbins (1994, p.245) también adjudica el termino estrés como una respuesta de carácter dinámico y activo, donde el individuo enfrenta situaciones hostiles, cuyas herramientas de defensas no generen control sobre estos, creando un ambiente de desequilibrio tanto orgánico como emocional. Asimismo esta cita textual permite entender que la naturaleza del estrés tiende a darse de modo generado, es decir por el exceso de las demandas del medio que sumado a un ambiente tenso o cargado, permite su aparición.

Otro aporte importante en el conocimiento del estrés son los estudios de Maslach (1982, p.152), quien ya orientado a la función laboral de la persona, plantea que

este es un conjunto de respuestas fisiológicas de carácter degenerativo y progresivo, el cual se acentúa en el estatus quo de la persona y afecta de manera integral a todos los rubros de su vida. En este aporte también encontramos que el estrés tiene una naturaleza biológica, es decir no debe interpretarse como un mero cansancio o desgano en la persona, sino que sus repercusiones tienden a expresarse a través del cuerpo de manera marcada.

El estrés dentro del trabajo por su parte guarda todas las características anteriormente mencionadas dentro de cuadros ansiosos, progresivos y desadaptativas, pero orientados no solo al ambiente laboral, si no incluyendo a las funciones del trabajador, compañeros de trabajo, remuneración y demás variantes laborales.

Con respecto a lo planteado, Selye (1979, p. 215), acota la importancia de estas sensaciones dentro de la vida normal de la persona, incluso dentro del trabajo, dado que al ser una respuesta orgánica no específica frente a las necesidades del organismo, el individuo se permite un estado de adecuación frente a dichas necesidades, generando herramientas basadas en emergencia para aminorar ese desequilibrio, a su vez acota que al no cumplirse dicha regla de adecuación el individuo estresado se someterá a la huida para no sentirse vulnerable y establecerse en su normalidad.

Definición de Estrés Laboral

Linares (2001, p.8), explica que el estrés dentro del ambiente laboral, es un conjunto de sucesos y respuestas que se presentan en el trabajador, estos en función a estresores altamente dañinos o por la misma repercusión que se tiene al trabajar, cuyas consecuencias tienden a afectar de manera altamente significativa la salud mental del trabajador así como su rendimiento dentro del ambiente laboral.

Dentro de esta concepción, se destaca la gran influencia del estrés en el trabajo con el rendimiento de la persona en su ambiente labora, cabe resaltar que el estrés dentro del trabajo no solo afecta a la producción, si no que sus repercusiones tienen un impacto amplio y negativo en las diferentes áreas donde se desenvuelva el individuo.

Por su parte Peiró (2002, p.127) indica que el estrés laboral es un fenómeno de carácter tanto personal como vincular, que se presenta de manera continua y recurrente, con consecuencias altamente significativas y negativas dentro del ambiente laboral. Asimismo afirma que el vivir bajo estrés dentro del trabajo repercute no solo de manera física en las actividades, si no que afecta de un modo integral a la persona, repercutiendo también en su vida normal fuera del ambiente laboral.

Tipos de estrés laboral

Slipack (1996, p.152), refiere la existencia de dos tipos de estrés dentro del trabajo, tales como:

- a) El primero asociado a un tipo episódico, el cual ocurre de modo momentáneo y circunstancial, es decir este tipo de estrés no tiende a propagarse temporalmente, si no que desaparece, siempre y cuando los estresores que lo originaron aminoren; a su vez se diferencia del tipo crónico, pues la persona que es sometida a estresores, logra sobrellevarlos según sus herramientas de afronte. Lugares inadecuados, la carga laboral, la alteración del ritmo biológico y la toma de decisiones son un claro ejemplo de ello.
- b) El segundo, demonizado estrés crónico, se presenta en diversas ocasiones y con distintas frecuencias a la persona que está expuesta a los estresores, tiende a complejizarse en su modo de afronte, lo cual genera una repercusión directa en la salud de la persona.

Fases del Estrés

Ortiz (2007, p.10) menciona también las principales fases del estrés que presentan los trabajadores al momento de afrontar los conflictos laborales que surgen en su trabajo:

La fase de alarma, que consiste cuando hay un estímulo estresor, donde el organismo se prepara para responder automáticamente para la acción, logrando luchar a través de sus mecanismos de defensa o para escapar de la situación que le genera estrés, esta activación es producto de la reacción del sistema nervioso.

Luego se da la segunda fase que lleva el nombre de fase de resistencia, es donde se observa el problema, ya que se manifiesta cuando la exposición al

factor estresor continua, por el cual el organismo no cuenta con tiempo para recuperarse de la situación problemática y sigue reaccionando, por esta razón es frecuente en el contexto laboral.

La última es la fase de agotamiento en el área psicológica y física, donde hay poca energía para realizar los labores, el estrés continua, mientras que el individuo entra en un nivel de cansancio, acompañado de angustia, desmotivación y desgano en las actividades que solía realizar antes sin problemas.

1.3.1.1 Modelo del desbalance entre Esfuerzo- Recompensa

Dentro de la fundamentación teórica que constituye el cuestionario de estrés laboral de la OIT- OMS, esta se sustenta en lo planteado por Siegrist (1998, p.97) quien explica que dos nuevos factores psicosociales van a ser grandes causales de las respuestas orgánicas del estrés dentro de la función laboral, orientado a la realización de un gran esfuerzo por parte del trabajador unido a bajas recompensas por ello. Es decir si un trabajador genera alto esfuerzo y rendimiento dentro de sus actividades, acompañado de un escaso reconocimiento intrínseco como extrínseco por su acción, crea el ambiente propicio para generar estrés.

Esta teoría a su vez considera la importancia y modo trascendental del trabajo para brindar diferentes opciones que propicien la mejora de la autoeficacia de sus colaboradores, a través de recompensas no solo de índole material, si no emocional y social. Sánchez, (2011, p.43), considera que el esfuerzo dentro del trabajo, forma parte de un estatuto de reciprocidad psicosocial donde las recompensas e incentivos se brindan en modo de salarios, oportunidades de línea profesional y sobretodo reconocimientos. Así mismo destaca lo planteado por Siegrist, quien refiere que las amenazas dentro de la formación profesional de la persona genera inestabilidad laboral, así como la inconsistencia de estatus dentro de las funciones permiten un deterioro de la capacidad de afronte del trabajador.

Es así que cuando dicha reciprocidad entre lo que se hace con lo que se recibe desaparece, o cuando el trabajador genera una percepción injusta entre su esfuerzo y la compensación que recibe, la consecuencia inmediata son episodios de estrés.

Síntomas y consecuencias del estrés laboral

Según Cano (2002, p.35), la forma más común de reacción cuando nos encontramos sometidos a un estresor, es la ansiedad. Estas respuestas se dan en diferentes niveles de acción, el primero a nivel cognitivo-subjetivo, con la presencia de preocupación, temor, falta de seguridad, dificultad de toma de decisiones, miedo, pensamientos recurrentes y pensamientos negativos sobre la acción, temor infundado, dificultad en el control, pensar estudiar o concentrarse. El segundo se presenta a nivel corporal, sudoración excesiva, palpitaciones, tensión muscular, taquicardia, temblor de extremidades, molestias gastrointestinales, dificultades respiratorias, sequedad de la boca, dificultad para deglutir, cefaleas, mareos, vómitos y tiritos. El tercero comprende a nivel motor observable y conductual, evitar situaciones estresores, fumar, comer y beber en exceso, ansiedad motora, repetición motora, movimientos cíclicos sin finalidad, tartamudeo, llanto, y parálisis

Siguiendo con Cano (2002, p.37), además de la sintomatología como reacción ante el estrés, provocan su vez serias consecuencias en el individuo a largo plazo en sus diferentes ámbitos de acción.

La repercusión común en la salud física, comprende en trastornos gastrointestinales, trastornos respiratorios, cardiovasculares, de la piel, musculares, endocrinos, aumento progresivo del ritmo cardiaco y presión, sudoración, escalofríos, tensiones musculares, insomnio o hipersomnia, alergias entre otras. Dentro de la salud mental, se genera frustración, presencia de ansiedad, depresión, angustia, baja autoestima, irritabilidad y enojo, sensación de culpa, olvidos recurrentes, así como bloqueos mentales. A nivel comportamental, la irritabilidad y mal humor son presentes, adicciones, conducta agresiva y sensación apática. Dentro del campo laboral, la disminución de la producción, en calidad o cantidad, la falta de cooperación, necesidad de cambio de puesto, aumento de quejas y conflictos, faltas, tardanzas, bajo rendimiento ocupacional, acoso moral y necesidad de salir de la empresa. En este caso Slipack (1996), indica que es muy común la presencia del síndrome de Burnout, lo cual repercute de manera directa en el cuerpo y la función patológica del ser humano, generando

envejecimiento prematuro, y reducción de esperanza de vida, así como inicio de adicciones.

Del análisis realizado anteriormente de los síntomas y consecuencias del estrés laboral, y de otras investigaciones realizadas, han puesto atención en que la Organización Mundial de Salud (2005) pusiera énfasis al indicar que el estrés laboral, se constituye como una de las mayores prioridades en el ámbito mundial, dentro del capo laboral, pues dentro de unos años es esperado, el incremento sustancial del mismo, por las condiciones que ofrece el mercado actualmente, los retos que impone el los nuevos negocios, generando así una nueva forma de peligro para las economías de los países de primer mundo, así como los que se encuentran en desarrollo, esto por la capacidad de afectar la salud física y psicológica de los que laboren en ella, generando costos económicos y humano para las empresas.

Dimensiones del Estrés Laboral

Entender que el estrés dentro del trabajo no es una problemática aislada si no que integran una multiplicidad de factores perjudiciales dentro del ambiente laboral, permite determinar en qué aspectos estará direccionado, Suarez (2013), indica las siguientes dimensiones para el estrés laboral, planteada por la OIT:

- **Clima Organizacional:** Se entiende por las características propias del ambiente o atmosfera de la organización; es decir el espacio donde sucede la integración, orientado en función a las susceptibilidades y vulnerabilidades de los estresores.
- **Estructura Organizacional:** Definida por el status jerárquico y organigrama de la empresa, asa como el reconocimiento del individuo dentro de su posición.
- **Territorio Organizacional:** Hace referencia al espacio físico que tienen los trabajadores dentro de sus actividades, no solo el lugar de producción, sino también sus espacios de sociabilización.
- **Tecnología:** Hace referencias a las reactualizaciones y vanguardia que tienen los recursos de la empresa para la mejora directa en la producción de la misma.

- Influencia del Líder: Orientada en la posición de resguardo frente al trabajo en equipo, el direccionamiento y manejo de problemas.
- Falta de cohesión: Esta dado en el factor estresante sobre cumplir las funciones correctas, las expectativas y la poca integración y conocimiento de las funciones.
- Respaldo del grupo: hace referencia en el soporte recibido no solo en la producción si no a nivel social hacia cada uno de los miembros de la organización.

1.3.2 Definición de satisfacción Laboral

Palma (1999), a su vez define a la satisfacción laboral, como un modo de entendimiento o actitud que tiene el trabajador hacia sus funciones y centro de labor, estos vinculados al reconocimiento tanto social como individual, los beneficios que reciba, sean de carácter intrínseco como extrínseco, las tareas y objetivos que posea, así como las condiciones de trabajo que intervengan en sus desempeño.

Entender la satisfacción dentro del trabajo no tiene solo una significación o definición concreta dado las diferentes realidades que existen dentro de cada organización, así como el comportamiento propio de los mismos, por ende muchos autores elaboran una definición que más se acerque a sus realidades.

Muchisnky (2000, p.36), define a la satisfacción laboral como el grado de placer y comodidad que obtiene el trabajador, entendiendo que dicho colaborador se siente satisfecho y feliz con su trabajo, cuando en función al mismo, genera sentimientos de bienestar.

Todos estos conceptos, con diferentes vertientes y modos de entendimiento debido a la complejidad de la personalidad dentro de las organizaciones, se fundamentan en un objetivo en común, el cual puede ser representado como cierta predisposición de respuesta de carácter favorable o no, con su trabajo o entorno laboral

Fundamento de la motivación

Enfoque tradicional

Richard L, Daht y Marcle (2016) sostiene que el trabajo de motivación en los empleados comenzó con los estudios de Frederick Taylor sobre administración científica y a su vez han tenido enfoques que han ido desarrollándose y evolucionando a lo largo del tiempo (p.446)

Del mismo modo es importante mencionar la remuneración que se le asigna a los trabajadores por el desempeño que realizan y que a su vez a lo largo de los años ha tenido un gran impacto por la necesidad de trabajar más horas a cambio de que la remuneración también aumente. Por lo tanto, el enfoque tradicional fue un gran aporte para el desarrollo de sistemas remunerativos por incentivos de acuerdo con la cantidad y calidad de los resultados que generan los trabajadores.

Enfoque de relaciones humanas

Este enfoque considera al empleado como una persona o trabajador más sociable, pues consideran que las recompensas no económicas, como la comunicación, los grupos de trabajo y las amistades que se establecen son muy importantes para que se puedan sentir motivados. Del mismo modo este enfoque le da más importancia al trabajador como persona y no solo como un aporte económico, es ahí donde se establece el concepto de hombre social.

Enfoque de recursos humanos

Este enfoque introduce el concepto de hombre integral por medio de la unión del hombre económico y hombre social, considera que los trabajadores están motivados por diversos factores y no solo por un factor económico.

Enfoque contemporáneo

Richard L, Daht y Marcle (2016) Este enfoque considera 3 teorías, la primera es llamada teoría del contenido, que hace referencia a las necesidades humanas. La segunda es denominada teoría del proceso, la cual consiste en la influencia en el comportamiento que tienen los procesos de pensamiento.

Finalmente, la teoría del reforzamiento que se refieren al aprendizaje de los trabajadores con respecto a los comportamientos deseados en el trabajo (p.447)

1.3.2 Teorías de la Satisfacción laboral

1.3.2.1 Teoría Higiene Motivacional de Herzberg (1968)

Explica que existen diferentes factores asociados a la satisfacción dentro del trabajo, así como su ausencia provoca esa insatisfacción por las labores. Estos factores orientados a motivaciones o de carácter intrínsecos (Reconocimientos, nuevas responsabilidades, compromiso y logros). De otro lado existen factores de higiene que son de carácter extrínsecos (Políticas de trabajo, supervisión, relaciones interpersonales, salario y condiciones laborales.)

1.3.2.2 Teoría de la disconformidad: Locke (1984)

Sustenta la complacencia profesional se encuentra de acuerdo a servicios profesionales significativos y registren correspondiente al compromiso, las transacciones corresponden ser adecuadas sobre las insuficiencias, la complacencia procede la apreciación que realiza el contribuyente a diferenciar las insuficiencias y comparación de servicios respecto al conocimiento que se le ofrece en la labor en sus diferentes semblantes y de lo que involucra la obtención de los semejantes.

1.3.2.3 Teoría de acuerdo en la labor Dawis (1994)

Destaca que cuando más se exploten y relacionen las capacidades de un individuo (llámese conocimiento, actitudes y experiencia), con los requerimientos propios de la organización, la probabilidad de que el trabajo sea exitoso es mayor, por ende también la satisfacción de dicha persona.

1.3.2.4 Teoría de satisfacción por facetas Lawer (1973)

Proyecta que consta una concordancia entre bienestar y beneficio, está pendiente por los premios adquiridos (mediación intrapersonal) y la igualdad distinguida en los premios (mediación interpersonal). El bienestar está en ocupación a la disconformidad entre lo que el sujeto recapacita en tomar en cuenta y la aprobación que posee para el individuo.

1.3.2.5. La Jerarquía de las necesidad Básicas, A.Maslow

Según Maslow (1991, p.21-32) en primer lugar menciona las necesidades fisiológicas, las personas se centran en satisfacer sus necesidades de alimento, agua, aire y vivienda, antes de pasar a las demás porque el cuerpo va a requerir de lo básico y esencial para poder resistir, es así como el empleado se sentirá motivado y no trasladara sus preocupaciones al trabajo.

En segundo lugar las necesidades de seguridad por ejemplo la seguridad personal, una estabilidad, la de protección, también la de aminorar la ansiedad son niveles importante para el individuo, ya que sin ellos no se sentirá seguro de lo que es y a donde vaya, no podrá desempeñar bien sus acciones. En tercer lugar el sentido de pertinencia y las necesidades de amor este nivel supone un dar y recibir como de ser reconocido también se manifiesta los niveles de soledad incluso de rechazo.

En cuarto lugar se encuentra las necesidades de estima el ser humano cuenta con la necesidad de alcanzar una estabilidad en autoestima y respeto así como de estimar a otros. Estas son clasificadas en dos partes la primera se refiere al que ser humano tiene deseos de obtener logros y lograr la confianza del mundo así como la independencia y libertad personal Finalmente se encuentra la necesidad de autorrealización es parte de la vida del hombre sentirse insatisfecho con lo que obtiene siempre va querer y obtener algo más, En tal sentido cada ser humano tiene metas distintas es por ellos que los resultados no siempre van hacer los mismos.

Dimensiones de la Satisfacción Laboral

Palma (1999), estudiosa peruana del comportamiento organizacional, destaca la existencia de factores o dimensiones:

Factor I Condiciones Físicas Y/o Materiales

Este factor se refiere a los distintos elementos materiales o parte de la infraestructura donde el trabajador realiza sus actividades, constituyéndose como un facilitador directo de la misma.

Factor II Beneficios Laborales y/o remunerativos:

Palma (1999) Hace referencia al grado y modo de retribución económico básico que recibe el trabajador por sus funciones desempeñadas.

Factor III Políticas Administrativas:

Palma (1999) Refiere al grado de adecuamiento frente a las directivas y lineamientos e institucionales dirigidos a la función del trabajador para con la organización institucional.

Factor VI Relaciones Sociales:

Palma (1999) Se refiere al nivel de complacencia que tiene el trabajador frente a sus relaciones interpersonales con los demás miembros de la empresa, compartiendo las diferentes actividades.

Factor V Desarrollo Personal:

Palma (1999) Refiere a las oportunidades que el trabajador va a obtener dentro de su ambiente laboral en función a la mejora de procesos que lo autor realicen.

Factor VI Desempeño de Tareas:

Palma (1999) Refiere a la valoración que el trabajador tiene con sus actividades y tareas dentro del trabajo.

Factor VII Relación Con La Autoridad:

Palma (1999) indicado por la valoración que tiene el trabajador con su jefe y autoridades institucionales.

1.4. Formulación del problema

1.4.1. Problema general

¿Cuál es la relación entre el nivel estrés y satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa particular de transporte del distrito de Los Olivos?

1.5. Justificación del Estudio

Esta investigación es importante porque da a conocer la gran importancia que tienen ambas variables, así como también establecer si existe relación entre estrés laboral y satisfacción laboral, si bien existen investigaciones realizadas en diferentes contextos tanto nacionales como internacionales analizadas de manera individual, sería de gran importancia el aportar una investigación que las relacione, no habiéndose realizado estudios referente a este tema en la empresa particular de transporte Martínez.

La justificación teórica del presente trabajo espera ser y generar un gran aporte apoyando o refutando a alguna de las teorías que se plantean sobre el estrés y satisfacción laboral. Del mismo modo este estudio será de gran aporte al explicar y dar a conocer los resultados que se encontraran, permitiendo tener una visión más amplia y clara sobre la problemática que se observó y que despertó gran interés para el investigador.

Según Rubio (2007) refiere que los trabajadores de la empresa por las funciones que realizan en sus labores, se encuentran vulnerables a padecer cualquier tipo de situación estresante, el cual puede afectar en su rendimiento, por el cual puede repercutir de manera negativa en el crecimiento de una empresa cuando sus trabajadores se sienten estresados.

Es así que, lo anteriormente mencionado es de gran importancia, dado que existe una necesidad por la mejora de la satisfacción que estos trabajadores tengan en su labor, puesto que, con una adecuación correcta, el rendimiento y productividad de los mismos, será mejor también, a su vez procurando brindar herramientas de mejor trato humano para dichos trabajadores, pudiendo así mejorar sus aspectos personales que puedan repercutir en el desarrollo de su función.

La justificación práctica se basa en a la aplicación y ejecución del estudio a la empresa de conductores con el propósito de mejorar la satisfacción laboral y reducir los niveles de estrés que se han ido presentando, fomentando los valores tales como el respeto, la igualdad, justicia, etc.

Por otro lado, los beneficiarios para esta investigación fueron los conductores particulares de transporte del distrito de Los Olivos.

La justificación metodológica para el presente estudio hace referencia al procedimiento coherente partiendo desde la realidad problemática hasta el análisis de los resultados que se encontraran. Por otro lado, también se hace el análisis de validez y confiabilidad a los instrumentos que se emplean para medir los niveles y correlacionar los puntajes según los objetivos establecidos.

Al obtener los resultados de la investigación, la empresa podrá evaluar estrategias de intervención que permitirá mejorar el estrés laboral y satisfacción laboral de sus trabajadores.

Además, la importancia que se genera gracias al estudio, al evaluar las estrategias de la organización y también mejorar la perspectiva de todo trabajador que tenga para con el ambiente laboral en el que trabaja y fomentar así una satisfacción laboral.

1.6. Hipótesis

1.6.1. Hipótesis general

H1: Existe relación entre estrés y satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa particular de transporte del distrito de Los Olivos.

1.6.2. Hipótesis Específicas

H1: Existe correlación entre las dimensiones Estrés laboral y las dimensiones Satisfacción Laboral en los trabajadores de una empresa particular de transporte del distrito de Los Olivos.

1.7. Objetivos

1.7.1 Objetivo general

Determinar la relación entre estrés y satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa particular de transporte del distrito de Los Olivos.

1.7.2 Objetivo Específicos

Determinar la relación entre las dimensiones de Estrés Laboral y las dimensiones de Satisfacción Laboral en los trabajadores de una empresa particular de transporte, del distrito de Los Olivos.

Determinar el nivel de Estrés Laboral según la edad en los trabajadores de una empresa particular de transporte del distrito de Los Olivos.

Determinar el nivel de Satisfacción Laboral según la edad en los trabajadores de una empresa particular de transporte del distrito de Los Olivos

II.METODO

2.1. Diseño de Investigación

El diseño a emplear dentro de esta investigación corresponderá a la investigación no experimental de corte transversal, esto dado a que la medición de las variables, evitará en todo momento la manipulación de las mismas así como de su población, así mismo se centrará en la el análisis y explicación de una variable sobre otra, estas de carácter dependiente e independiente. En tanto es de corte transversal, pues recolecta datos e información dentro de un espacio y momento único. Teniendo como objetivo la descripción y medición de las variables en un momento dado (Hernández, Fernández y Baptista, 2014.)

En tanto el tipo de estudio para la presente investigación pertenece al descriptivo-correlacional. Detallan que la investigación descriptiva tiene como objetivo la medición, recolección de información y evaluación de una variable, así mismo las investigaciones correlacionales buscan la identificación de una relación entre dos o más variables, en este caso el estrés y la satisfacción laboral (Hernández, Fernández y Baptista, 2014)

2.2 Variables, operacionalización

2.2.1 Estrés Laboral

Definición Conceptual: Respuesta adaptativa moderada por las diferencias individuales, consecuencia de cualquier acción situación o suceso, que impone exigencias especiales a una persona (Ivancevich, 2006, p.281).

Definición operacional: Definición medida por los puntajes obtenidos en la Escala de estrés Laboral.

Dimensiones: Las dimensiones son Clima organizacional, Estructura organizacional, Territorio organizacional, tecnología, influencia del líder, falta de cohesión y respaldo de grupo.

2.2.2 Satisfacción Laboral

Definición Conceptual: Según Palma (1999) es una variable entendida como la actitud hacia el trabajo, lo que resulta de gran importancia por la caracterización de factores generales y específicos que se derivan.

Definición operacional: Definición medida por los puntajes obtenidos en la Escala de satisfacción laboral SL-SPC.

Dimensiones: Las dimensiones son condiciones físicas, beneficios laborales, políticas administrativas, relaciones sociales, desarrollo personal, desarrollo de tareas y relaciones con la autoridad.

2.3 Población y muestra

2.3.1 Población

Para la reciente investigación se realizó en una población conformada por 150 trabajadores de una empresa particular de transporte del distrito de Los Olivos.

2.3.2. Muestra

La muestra estuvo conformada por 150 trabajadores de una empresa particular de transporte del distrito de Los Olivos.

2.33 Muestreo

Dado que la población en este estudio fue pequeña, se tomó toda ella para la elaboración de la presente investigación; siendo una muestra de tipo censal. Para Hernández, et.al. (2014) cuando una población es pequeña o finita, no es necesaria la selección de muestra para evitar afectar la validez de los resultados a presentar. Considerando tomar la totalidad de la población en estudio.

2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Escala de Estrés Laboral OIT- OMS

Ficha Técnica:

El nombre original es Escala de Estrés Laboral OIT- OMS, los autores son Ivancevich y Matteson que crearon el instrumento en el año 1899 en el país de España, así mismo el tiempo de duración para la prueba es de 20 minutos aproximadamente. Por otro lado la autora de la adaptación es Ángela Suárez Tunanña en el año 2012, finalmente para la aplicación de la prueba se considera las siguientes edades de 18 años en adelante.

Descripción del Instrumento:

Instrumento de evaluación que tiene por objetivo el conocimiento del estrés dentro del trabajo en una población laboral determinada. Creado con la necesidad de evaluar y conocer dicho fenómeno con instrumentos confiables y válidos. Se compone de 25 ítems con 7 diferentes alternativas de respuesta que se puntúan entre 1 y 7, corresponde a la escala Likert, su distribución se da de la siguiente manera:

Consta de 22 ítems con 7 alternativas como respuestas que van desde la puntuación 1 a 7, en escala Likert. De la siguiente manera:

1 Si la condición “Nunca” es fuente de estrés, 2 Si la condición “Raras Veces” es fuente de estrés, 3 Si la condición “Ocasionalmente” es fuente de estrés, 4 Si la condición “Algunas Veces” es fuente de estrés, 5 Si la condición “Frecuentemente” es fuente de estrés, 6 Si la condición “Generalmente” es fuente de estrés y 7 Si la condición “Siempre” es fuente de estrés.

Piloto:

Con el objetivo de corroborar la confiabilidad de la escala de Estrés laboral, debido a que dicha escala no se encuentra adaptada a la población, El instrumento arrojó que es confiable por ende se realizó un piloto en una muestra de 40 choferes de transporte particular, por el cual la validez del instrumento arrojó que es factible, ya que presentaba correlaciones mayores a 0.70 en sus dimensiones y en sus ítems. Por otro lado la confiabilidad presenta un resultado de .861, por lo tanto, el alfa de Cronbach es superior a 0.70, demostrando que la prueba es confiable.

Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC

Ficha Técnica:

El nombre original Escala de Satisfacción Laboral, la autora es Sonia Palma Carrillo, que creo el instrumento en el año 1999 en el país de Perú, así mismo el tiempo de duración para la prueba es de 20 minutos aproximadamente.

Por otro lado la autora de la adaptación es Sonia Palma Carrillo, en el año 2012, finalmente para la aplicación de la prueba se considera las siguientes edades de 18 años en adelante.

Descripción del Instrumento:

El instrumento de satisfacción laboral, elaborado con 29 ítems divididos en 7 diferentes factores, tales como condiciones físicas, beneficios laborales y remunerativos, las políticas administrativas, relaciones sociales, desarrollo persona, desarrollo de tareas y la relación con la autoridad; pudiendo ser aplicado de modo individual y colectivo, carece de control de tiempo.

El puntaje total resulta de sumar las puntuaciones alcanzadas en las respuestas a cada ítem; el puntaje que se puede alcanzar oscila entre 28 y 140. Los puntajes altos significan una "satisfacción frente al trabajo" y los puntajes bajos una "insatisfacción frente al trabajo".

Los valores asignados son los siguientes:

TA Totalmente de acuerdo 5 Puntos, A De acuerdo 4 Puntos, I Indeciso 3 Puntos, D En desacuerdo 2 Puntos y TD Totalmente en desacuerdo 1 Punto.

Piloto:

Con el objetivo de corroborar la confiabilidad de la escala de Satisfacción laboral, debido a que dicha escala no se encuentra adaptada a la población, El instrumento arrojó que es confiable por ende se realizó un piloto en una muestra de 40 choferes de transporte particular, por el cual la validez del instrumento arrojó que es factible, ya que presentaba correlaciones mayores a 0.70 en sus dimensiones y en sus ítems. Por otro lado la confiabilidad presenta un resultado de .899, por lo tanto, el alfa de Cronbach es superior a 0.70, demostrando que la prueba es confiable.

2.5. Métodos de análisis de datos

- Para el vaciado de datos y procesamiento de información se hizo uso del Software Microsoft Excel y el Paquete estadístico SPSS versión 22.

- Los resultados se presentaron en tablas estadísticas de acorde al modelo APA, donde se especificó las frecuencias, porcentajes, medias, desviación estándar según los objetivos planteados.
- Todos los datos estadísticos estuvieron presentados en función a las variables sociodemográficas de la población.
- Del mismo modo, para determinar la correlación entre las variables se utilizó el coeficiente correlacional no paramétrico de Spearman.

2.6. Aspectos Éticos

Con el fin de preservar y considerar la ética de la información que se manejó dentro del presente estudio, se hizo de conocimiento a cada participante sobre la reserva de sus datos tanto para la evaluadora como para la empresa, esto corroborado mediante una Ficha de Consentimiento Informado, que estuvo anexada a los cuestionarios. Así mismo se explicará:

- Los objetivos de la investigación
- La importancia de su participación en el estudio
- Hacer hincapié en la confidencialidad de sus datos durante la investigación.

III. RESULTADOS

Tabla 1

Prueba de normalidad de los datos de la escala de satisfacción laboral y estrés laboral

	Estadístico	Sig.
Satisfacción Laboral	.079	.022
Condiciones Físicas	.166	.000
Beneficios Laborales	.155	.000
Políticas Administrativas	.157	.000
Relaciones Sociales	.014	.000
Desarrollo Personal	.108	.000
Desempeño de Tareas	.129	.000
Relación con la autoridad	.022	.000
Estrés Laboral	.168	.000
Clima Organizacional	.201	.000
Estructura Organizacional	.288	.000
Territorio Organizacional	.002	.000
Tecnología	.165	.000
Influencia del Líder	.096	.002
Falta de Cohesión	.183	.000
Respaldo de Grupo	.115	.000

De acuerdo a la tabla 1, el valor de las variables y las dimensiones son menores a 0.05 establecido como el nivel de significancia, lo cual indica que estos datos no provienen de una distribución normal y por lo tanto, no corresponde a los estadísticos paramétricos, es decir, se empleó el Rho Serman, de igual manera en las dimensiones.

Tabla 2

Correlación entre satisfacción laboral y estrés laboral

		ESTRÉS LABORAL	
Rho de Spearman	SATISFACCIÓN LABORAL	Coefficiente de correlación	-,810**
		Sig. (bilateral)	,000

La tabla 2, presenta la información referida al coeficiente *rho de Spearman*. En esta tabla se presentan el valor del coeficiente de correlación y el nivel crítico asociado al coeficiente (*Sig.*). Se observa en la tabla que la relación entre las variables satisfacción laboral y estrés laboral asume un valor de $\rho = -0,810$, siendo significativa ($\text{sig.} < 0,00$). Existe relación significativa inversa entre la satisfacción laboral y el estrés laboral.

Tabla 3

Coeficiente de correlación rho de Spearman entre las dimensiones de satisfacción laboral y estrés laboral

			Clima Organizacional	Estructura Organizacional	Territorio Organizacional	Tecnología	Influencia del Líder	Falta de Cohesión	Respaldo de Grupo
Rho de Spearman	Condiciones Físicas	Coeficiente de correlación	-.139	-.159	-.051	.076	.152	.002	,163*
	Beneficios Laborales	Coeficiente de correlación	-.064	-,177*	,189*	,204*	,196*	,196*	.134
	Políticas Administrativas	Coeficiente de correlación	.103	.021	.013	.004	.092	,232**	.109
	Relaciones Sociales	Coeficiente de correlación	-.001	-.124	-.025	.092	.085	.129	.157
	Desarrollo Personal	Coeficiente de correlación	.113	.140	.144	,176*	.150	.108	-.064
	Desempeño de Tareas	Coeficiente de correlación	.008	-.070	.135	.140	,258**	.031	-.034
	Relación con la autoridad	Coeficiente de correlación	.037	-.126	.084	-.015	.135	.159	,332**

La tabla 3, presenta la información referida al coeficiente *rho de Spearman*. En esta tabla se presentan el valor del coeficiente de correlación y el nivel crítico asociado al coeficiente (*Sig.*). Se observa en la tabla que la relación entre las dimensiones de estrés laboral y dimensiones de satisfacción laboral asumen valores de rho superiores e $\geq 0,200$ y valores inferiores a 0.190, siendo significativa ($\text{sig.} < 0,00$). Existe relación inversa y directa débil y moderada entre las dimensiones de estrés laboral y las dimensiones de satisfacción laboral.

Tabla 4

Niveles de estrés laboral según edad

		28-34	35-45	42-48	49-55	TOTAL
ESTRÉS LABORAL	BAJO	4.0%	0.0%	9.3%	2.0%	15.3%
	MEDIO	6.0%	.7%	27.3%	4.7%	38.7%
	ALTO	18.0%	2.0%	18.7%	7.3%	46.0%
Total		28.0%	2.7%	55.3%	14.0%	100.0%

La Tabla 4, se puede observar los niveles de estrés laboral según edad. Las personas que se encuentran entre 42-48 años están dentro del nivel medio con un 27%, seguido de un 18% en un nivel alto para las edades entre 28-34.

Tabla 5

Niveles de satisfacción laboral según edad

		28-34	35-45	42-48	49-55	TOTAL
SATISFACCIÓN LABORAL	BAJO	20.0%	2.7%	28.0%	10.0%	60.7%
	MEDIO	4.0%	0.0%	17.3%	2.0%	23.3%
	ALTO	4.0%	0.0%	10.0%	2.0%	16.0%
Total		28.0%	2.7%	55.3%	14.0%	100.0%

La Tabla 5, se puede observar los niveles de satisfacción laboral según edad. Las personas que se encuentran entre 42-48 años, tienen un nivel Bajo de satisfacción representado por un 28,0%, seguido de las personas que se encuentran en un rango de edad entre 28-34 representado por un 20.0%.

IV DISCUSIÓN

En la presente investigación las variables de estudio fueron el estrés laboral y satisfacción laboral, el trabajo fue aplicado en una empresa de conductores, tomándose como muestra 150 trabajadores de una empresa particular de transportes del distrito de los Olivos 2017.

La muestra también indica que el rango de edad que más predomina se encuentra entre 42 y 48 años.

La finalidad del presente trabajo de investigación fue determinar la relación entre ambas variables por medio de los cuestionarios adaptados aquí en Perú, los cuales fueron analizados para hallar la confiabilidad y validez de ambos instrumentos, ya que los sujetos no siempre tienen las mismas características de los contextos de donde provienen. Para la variable satisfacción laboral se empleó la escala de Satisfacción laboral de Sonia Palma Carrillo (1999) y para medir el estrés laboral se aplicó la Escala de Estrés Laboral OIT- OMS.

El estudio partió desde la problemática que se ve constantemente a diario, el permanecer varias horas sentado, la falta de motivación. Este trabajo de investigación se elaboró con el objetivo de establecer la relación entre la satisfacción laboral y el estrés laboral. Por otro lado, para realizar el presente estudio se trabajó bajo un diseño no experimental y de corte descriptivo correlacional.

A continuación, se presentan los resultados que se encontraron en el presente estudio, empezando por el resultado general y posterior a ello, empezar con los resultados de acuerdo con los objetivos específicos.

El objetivo general fue determinar la relación entre el estrés laboral y la satisfacción laboral, es decir si es que había correlación entre ambas variables, en cuanto a los resultados generales se encuentra que para la correlación y haciendo uso del coeficiente de rho de Spearman , este coeficiente tiene un rho= $-.810^{**}$ y un nivel de significancia de 0,00, por lo cual se puede concluir que si existe relación inversa alta y significativa entre ambas variables de estudio y a su vez este resultado tienen similitud con los hallazgos encontrados en la investigación que realizaron Vargas y Ramírez (2011) sobre estrés y satisfacción laboral en el personal de transporte de un hospital, en el estado de México, en los cuales los

resultados indican que un 59% de los trabajadores manifiesta un bajo nivel de satisfacción dentro de su trabajo, así mismo un 39% indica un alto estrés dentro de sus funciones con un coeficiente de correlación de $\rho = -0,729^*$. Asimismo, se concluye la existencia de una relación significativa inversa entre ambas variables. Del mismo modo teniendo los resultados de ambas investigaciones se puede inferir y afirmar que si la relación entre ambas variables es inversamente alta y significativa, a menor satisfacción laboral, mayor estrés y a mayor satisfacción laboral, menor estrés. Si existe relación inversa alta y significativa entre el estrés y la satisfacción laboral, es decir según el resultado, a mayor estrés laboral, menor satisfacción laboral.

De acuerdo con los resultados que se presentan, indican que el nivel de satisfacción laboral en los conductores de la empresa de Los Olivos, es un nivel bajo representado con un porcentaje de 60,7%, en tal sentido este resultado coincide con la investigación que realizó Gonzales (2014) que tuvo como objetivo determinar la prevalencia del estrés laboral en la satisfacción con el trabajo en taxistas de la zona este, los resultados indicaron que un 57.8% de los taxistas evaluados se encuentran insatisfechos en su ambiente laboral, con causales propios como el sueldo, las horas de trabajo y la poca clientela.

La Teoría Higiene Motivacional: Herzberg (1968), explica que existen diferentes factores asociados a la satisfacción dentro del trabajo, tales como factores intrínsecos como los recogimientos y extrínsecos como el salario y las condiciones laborales. De acuerdo con los resultados obtenidos la insatisfacción laboral está asociada con las condiciones laborales y la remuneración que reciben los conductores por las horas que trabajan, así como también el hecho de permanecer sentado durante varias horas.

Por otro lado, en cuanto a los niveles de estrés en el presente estudio se encontró que existe un nivel alto estrés laboral representado por un 46%, es decir que los conductores se encuentran estresados, y a su vez este resultado coincide con el trabajo de Vargas y Ramírez (2011) quienes estudiaron el estrés y la satisfacción laboral en el personal de transporte de un hospital, en el estado de Oaxaca,

México. Los resultados indican que un 59% de los trabajadores manifiesta un bajo nivel de satisfacción dentro de su trabajo, así mismo un 39% indica un alto estrés dentro de sus funciones.

Del mismo modo la teoría de desbalance entre recompensa y esfuerzo planteado por Siegrist (1998, p.97) explica que dos nuevos factores psicosociales van a ser grandes causales de las respuestas orgánicas del estrés dentro de los espacios de una organización. Esta teoría afirma que, si un trabajador genera alto esfuerzo y rendimiento dentro de sus funciones y tareas, asociado a un escaso reconocimiento por su acción, crea el ambiente propicio para generar estrés dado que el esfuerzo no se reconoce para el trabajador lo cual hace que el estrés se haga presente frecuentemente al momento de ejecutar sus funciones tareas designadas. De acuerdo con los resultados que se han explicado en las líneas anteriores, es decir correspondiente a los resultados descriptivos de ambas variables, pasaremos a explicar y analizar los resultados inferenciales del presente trabajo.

Asimismo, en cuanto a la relación entre las dimensiones de satisfacción laboral y estrés laboral se encuentra una relación directa e inversa.

De acuerdo con el modelo del desbalance entre esfuerzo y recompensa considera la importancia y modo trascendental del trabajo para brindar diferentes opciones que propicien la mejora de la autoeficacia de sus colaboradores, a través de recompensas no solo de índole material, si no emocional y social. Siegrist (1998, p.97) considera que el esfuerzo dentro del trabajo forma parte de un estatuto de reciprocidad psicosocial donde las recompensas e incentivos se brindan en modo de salarios, oportunidades de línea profesional y sobre todo reconocimientos. En tal sentido en el presente estudio, si las condiciones laborales y ambientales de los trabajadores, ocurre que muchas veces se sienten intranquilos e inconformes, ya sea por las horas que están sentados en sus vehículos o sumándose a ello la recompensa que pueden recibir en base a los esfuerzos que hacen para poder adquirirlas.

Asimismo para poder generalizar los resultados de este presente trabajo, ayudan a explicar y a entender la realidad que presentan los conductores de la

empresa de transporte de los olivos y a su vez busca que estos resultados sean el inicio de futuras investigaciones en el futuro para poder comprobar si es que guardan similitud entre los hallazgos, y así como también poder generalizar futuras investigaciones.

V.CONCLUSIONES

1. Existe un nivel alto de estrés laboral en los trabajadores de una empresa particular de transporte del distrito de Los Olivos.
2. Existe un nivel bajo de satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa particular de transporte del distrito de Los Olivos.
3. Se acepta la hipótesis de investigación, es decir que si existe correlación significativa e inversa entre la satisfacción laboral y el estrés laboral.
4. Se acepta la hipótesis de investigación, es decir que si existe correlación significativa e inversa entre las dimensiones de la satisfacción laboral y las dimensiones del estrés laboral.
5. El nivel de satisfacción laboral según edad es el siguiente: Las personas que se encuentran entre 42-48 años, tienen un nivel Bajo de satisfacción representado por un 28,0%, seguido de las personas que se encuentran en un rango de edad entre 28-34 representado por un 20.0%.
6. La Tabla12, se puede observar los niveles de estrés laboral según edad. Las personas que se encuentran entre 42-48 años están dentro del nivel medio con un 27%, seguido de un 18% en un nivel alto para las edades entre 28-34.
7. Se afirma la teoría de la Higiene motivacional, la cual considera los factores intrínsecos y extrínsecos determinantes para la satisfacción laboral.
8. Se afirma la teoría desbalance entre esfuerzo y recompensa, la cual considera importante poder reconocer el esfuerzo que realiza el trabajador mediante recompensas.

VI.RECOMENDACIONES

1. Se debe de trabajar con los resultados, elaborando futuros programas con temas de motivación en el trabajo, con toda la población laboral. Para reducir el nivel de insatisfacción que se pueda percibir.
2. Se sugiere realizar investigaciones nuevas de las mismas variables, pero con mayor población, de esta manera se podrán obtener resultados más significativos para la población elegida. Por otro lado no se ha realizado investigaciones a nivel institucional es decir a toda la empresa Transporte Martínez S.A.C, por el cual se evidencia que la actualidad hay escasas de investigaciones con las dos variables (estrés y satisfacción laboral) y con las características de la misma muestra.
3. Presentar un informe a la empresa con los resultados obtenidos en la investigación y brindar apoyo en la elaboración de estrategias para la mejora o mantención de la satisfacción laboral.
4. Promover un programa de seguimiento a las acciones que se planteen para superar el estrés y se logre mayor satisfacción laboral. Realizar de nuevamente la investigación de al cabo 4 o 6 meses, con el fin de ver los resultados, si continúan de igual manera o si tal vez han mejorado.

REFERENCIAS

- Acuña, P. (2013). *Estrés y satisfacción laboral en los docentes de la Institución Educativa Esther Festini de Ramos Ocampo, del distrito de Comas, en el año 2013*. (Tesis de Licenciatura) Universidad Cesar Vallejo.
- Alfaro, R; Leyton, S, Meza, A. y Sáenz, I. (2012). *Satisfacción laboral y su relación con algunas variables ocupacionales en tres municipalidades* (Tesis de Maestría), Universidad Pontificia Universidad Católica del Perú. Lima, Perú.
- Castillo, T. (2013). *Estudio de la satisfacción laboral y la motivación en personal de logística de una empresa papelera* (Tesis de licenciatura) Universidad Rafael Landívar. Argentina, Tucumán.
- Cano, F (2002). *Introducción a la psicología de la personalidad aplicada a las ciencias de la educación*. Recuperado de https://books.google.com.pe/books?id=HHpXZioXE4IC&pg=PA15&dq=teorias+de+la+personalidad+caracter+y+temperamento&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwi_6Oe0vrjPAhXHCh4KHfkiASUQ6AEIMTAE#v=onepage&q=teorias%20de%20la%20personalidad%20caracter%20y%20temperamento&f=false.
- Dawls. L. (1994). *Psicología del Trabajo*. Madrid, España: Ediciones Pirámide.
- Diaz,M.(2003). *Estrés laboral y satisfacción en el trabajo*. Recuperado de: <http://imgbiblio.vaneduc.edu.ar/fulltext/files/TC111836.pdf>.
- Fuentes, S (2012). *Satisfacción laboral y su influencia en la productividad*. (Tesis de Licenciatura), Universidad Rafael Landívar. Ciudad de Guatemala, Guatemala.
- Gonzales, N. (2014) *Prevalencia del Estrés en la satisfacción laboral de taxistas en la ciudad de Maracaibo*. (Tesis de licenciatura). Universidad Rafael Belloso Chacín. Venezuela, Estado de Zulia.
- Gonzales, G. (2012). *Clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores del instituto de investigaciones de la amazonia peruana*. (Tesis de licenciatura).Universidad Pontificia Universidad Católica del Perú. Lima, Perú.

- Hernández, R. Fernández, C y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. México: Editorial McGraw-Hill.
- Jara, D.; Solís, L. (2013). *Estrés laboral: Un estudio en conductores de Transantiago de buses alimentadores*. Recuperada de: <http://bibliotecadigital.academia.cl/bitstream/handle/123456789/1295/tpsico%20538.pdf?sequence=1>.
- Lawer, (1973). *Calidad de la vida laboral y cuentas sociales .En M. Dieres y R.A, Bauer (Eds.), Contabilidad social corporativa .Nueva York.*
- Linares, A. (2001). *Gestión del estrés en la Gestión del Cambio para el Desarrollo de la Organización*. Revista Cubana de salud pública, volumen (2) ,39.
- Locke, (1984) La naturaleza y las causas de satisfacción en el trabajo en Dunnette .Manual de psicología industrial y organizacional .Rand Mc Nally College Ed. Estados Unidos, Chicago.
- Mateo, P. (2013). *Control del estrés laboral*. España: Editorial Fundacion Confemetal.
- Maslach, C. (1982). *Maslach Burnout Inventory*. E.E.U.U: Editorial Palo Alto.
- Maslow, A. (1991). *motivación y personalidad*. Madrid: Editorial Díaz de Santos S.A.
- Muchinsky, P. (2000). *Psicología aplicada al trabajo*. Madrid: Editorial Paraninfo.
- Mintra (2010). *Enfermedades y problemas de salud produce manejar*. Recuperado de: <http://imgbiblio.vaneduc.edu.ar/fulltext/files/TC111836.pdf>.
- MTPE (2015). *La organización de trabajo y empleo*. Recuperado de: http://www.peru.gob.pe/directorio/pep_directorio_detalle_institucion.asp?cod_La_organización_del_trabajo_institución=141.
- OMS (2004). *La organización del trabajo y el estres*. Reino Unido: Editorial Instituto del Trabajo Organización de salud.
- Ortiz, F. (2007). *Vivir sin estrés*. Recuperado de http://books.google.com.pe/books?id=CMP_OTuieDMC&pg=PR9&dq=estres+oblitas&hl=es&sa=X&ei=JJfUo-

[FM8Hh4APK2IDABA&ved=0CDYQ6AEwAg#v=onepage&q=estres%20oblitadas&f=false](http://www.ups.edu.pe/~psicologia/estres/estres%20oblitadas&f=false) .

Palma, S. (1999). *Escala de Satisfacción Laboral (SL-SPC)*. Perú: Editorial Comercializadora Cartolan Eirl.

Palma, S. (1999). *Escala de satisfacción laboral (SL – SPC)*. Recuperada de http://www.urp.edu.pe/urp/modules/facultades/fpsicologia/articulos/satisfaccion_laboral.php

Pazos E.(2014): *Ranking de transporte público en el mundo*. Recuperado de: <http://www.bbc.com/mundo/noticias-america-latina-38927134>

Peiró, J. (2002). *Desencadenantes del estrés laboral*. Recuperado de: <http://imgbiblio.vaneduc.edu.ar/fulltext/files/TC111836.pdf>.

Robbins, E. (1994). *El Estrés: Causas y tratamiento*. New York: Editorial The Free Press.

Perú 21(2015): *Estrés laboral en los choferes*. Recuperado de: <http://peru21.pe/actualidad/mas-30-choferes-transporte-publico-tiene-problemas-salud-mental-estres-2235523>

Richard L, Daht y Marcle (2016). *Introducción a la administración*: Mexico.Editorial: Thomson

Rodríguez, A. (2014). *Nivel de satisfacción de los asesores administrativos de una institución financiera de la república de Guatemala*. (Tesis de licenciatura), Universidad Rafael Landívar. Ciudad de Guatemala, Guatemala.

Rubio, A. (2007). *Cómo afrontar el estrés laboral*. Costa Rica Editorial: Instituto de Investigación en Educación.

Salazar, Girón, Solano y Torres (2012) *satisfacción laboral y su relación con algunas variables ocupacionales en tres municipalidades*. Lima, Pontificia Universidad Católica del Perú.

Suarez, A. (2013). *Adaptación de la Escala de estrés Laboral de la OIT-OMS en trabajadores de 25 a 35 años de edad de un Contact Center de Lima*. Recuperada de: [file:///C:/Users/pc/Downloads/8-32-1-PB%20\(2\).pdf](file:///C:/Users/pc/Downloads/8-32-1-PB%20(2).pdf)

Slipack, O. (1996). *Control del Estrés Laboral*. España: Editorial Eudema S.A.

Sánchez, F. (2011). *Estrés laboral, satisfacción en el trabajo y bienestar psicológico en trabajadores*. (Tesis de licenciatura). Universidad Abierta Interamericana. Rosario, Argentina.

Selye, H. (1979). *El síndrome del quemado por estrés laboral asistencial en grupos de docentes universitarios*. Peru: Editorial IIPSI.

Siegrist, J., (1998). Estrés laboral: modelo desequilibrio esfuerzo recompensa en funcionarios de gendarmería del centro de detención preventiva. Recuperado de:

http://bibliodigital.saludpublica.uchile.cl:8080/dspace/bitstream/handle/123456789/457/Tesis_Paulina+Cardenas+Villar.pdf;jsessionid=2160405BF0A0F873CAE952E066AE9EA0?sequence=1.

Vargas, J. y Ramírez, B. (2011) *Estrés laboral y satisfacción en el trabajo en el personal de transporte de un hospital*. Recuperado de:http://www.conductitlan.net/centro_regional_investigacion_psicologia/81_estres_laboral_satisfaccion_trabajo_cond.pdf.

ANEXO

ANEXO 1

ESCALA DE ESTRÉS LABORAL DE LA OIT

Nombre: _____ Edad: _____

Área: _____ Cargo: _____

Fecha: _____

INSTRUCCIONES:

Indicar con qué frecuencia la condición descrita es una fuente actual de estrés para usted, anotando el número que mejor la describa.

1 si la condición NUNCA es fuente de estrés.

2 si la condición RARAS VECES es fuente de estrés.

3 si la condición OCASIONALMENTE es fuente de estrés.

4 si la condición ALGUNAS VECES es fuente de estrés.

5 si la condición FRECUENTEMENTE es fuente de estrés.

6 si la condición GENERALMENTE es fuente de estrés.

7 si la condición SIEMPRE es fuente de estrés.

N	ITEMS	RESPUESTA
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?	

ESCALA DE SATISFACCIÓN LABORAL SL / SPC

Nombre: _____ Edad: _____

Área: _____ Cargo: _____

Fecha: _____

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

- TA** Totalmente de acuerdo.
- A** De acuerdo.
- NN** Ni de acuerdo ni desacuerdo.
- D** En desacuerdo.
- TD** Totalmente en desacuerdo.

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

N		TA	A	I	D	TD
1	La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores.					
2	Mi sueldo es muy bajo en relación a la labor que realizo.					
3	El ambiente creado por mis compañeros de trabajo es el ideal para desempeñar mis funciones.					
4	Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser.					
5	La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra.					
6	Mi(s) jefe(s) es (son) comprensivo(s).					
7	Me siento mal con lo que gano.					
8	Siento que recibo de parte de la empresa mal trato.					
9	Me agrada trabajar con mis compañeros.					
10	Mi trabajo me permite desarrollarme personalmente.					
11	Me siento realmente útil con la labor que realizo.					
12	Es grata la disposición de mis jefes cuando les pido alguna consulta sobre mi trabajo.					
13	El ambiente donde trabajo es confortable.					
14	Siento que el sueldo que tengo es bastante aceptable.					
15	La sensación que tengo en mi trabajo es que me están explotando.					
16	Prefiero tener distancias con las personas con las que trabajo.					
17	Me disgusta mi horario.					
18	Disfruto de cada labor que realizo en mi trabajo.					
19	Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia.					
20	Llevarse bien con el jefe beneficia en la calidad de trabajo.					
21	La comodidad que me ofrece el ambiente de mi trabajo es					

	inigualable.					
22	Felizmente mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.					
23	El horario me resulta incómodo.					
24	La solidaridad es una virtud característica en nuestro grupo de trabajo.					
25	Me siento muy feliz por los resultados que logro en mi trabajo.					
26	Mi trabajo me aburre.					
27	La relación que tengo con mis superiores es cordial.					
28	En el ambiente físico donde me ubico, trabajo cómodamente.					
29	Mi trabajo me hace sentir realizado(a).					
30	Me gusta el trabajo que realizo.					
31	No me siento a gusto con mi jefe.					
32	Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias.					
33	No te reconocen el esfuerzo si trabajas más de las horas reglamentarias.					
34	Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo(a).					
35	Me siento complacido con la actividad que realizo.					
36	Mi jefe valora el esfuerzo que hago en mi trabajo.					

ANEXO 2

Tabla 6

Prueba de confiabilidad de la escala de estrés laboral

Alfa de Cronbach	N de elementos
.861	25

En los resultados de la tabla, se aprecia la estimación de la confiabilidad de estrés laboral, el cual obtiene un nivel de confiabilidad de ,861. Lo cual hace referencia que el instrumento es confiable ya que, el alfa de cronbach es superior a 0,70 .

Tabla 7

Validez del constructo de la escala de estrés laboral

	Correlación total		
		Item_20	0,589
Item_1	0,438	Item_21	0,453
Item_2	0,373	Item_22	0,527
Item_3	0,543	Item_23	0,419
Item_4	0,564	Item_24	0,313
Item_5	0,589	Item_25	0,319
Item_6	0,272		
Item_7	0,442		
Item_8	0,243		
Item_9	0,309		
Item_10	0,478		
Item_11	0,324		
Item_12	0,451		
Item_13	0,576		
Item_14	0,415		
Item_15	0,431		
Item_16	0,473		
Item_17	0,494		
Item_18	0,357		
Item_19	0,583		

Se observa en la tabla que para la validez se cumple el siguiente criterio .Para ser validos deben ser mayores a 0.20 .Por lo tanto según los resultados de la prueba de escala de Satisfacción Laboral SL-SPC, cumplen con el criterio establecido por lo tanto son válidos.

TABLA 8

Prueba de confiabilidad de las dimensiones de la escala estrés de laboral

Dimensiones	Alfa de Cronbach
Clima Organizacional	0,821
Estructura Organizacional	0,811
Territorio Organizacional	0,819
Tecnología	0,841
Influencia del líder	0,809
Falta de cohesión	0,794
Respaldo de Grupo	0,845

Las dimensiones de Escala de Estrés Laboral de la OIT-OMS son confiables ya que, el alfa de cronbach es superior a 0,70 lo cual indica que las dimensiones para el instrumento son confiables.

TABLA 9

NIV EL	Clima organizacional	Estructura organizacional	Territorio organizacional	Tecnología	Influencia del líder	Falta de cohesión	Respaldo del grupo	TOTAL
ALTO	14-17	8-11	13-16	9-11	13-17	8-11	8-11	91-110
ME DIO	9-13	5-8	10-13	7-9	10-13	6-8	6-8	71-90
BAJO	4-8	2-5	7-10	5-9	7-10	4-6	4-6	51-70

Baremos de la escala de estrés laboral

Para los niveles de la Escala de Estrés Laboral de la OIT-OMS presenta un nivel los puntajes que estén entre 51-70, un nivel promedio entre 71-90 y un nivel bajo entre 56-75.

TABLA 10

Prueba de la confiabilidad de la escala de satisfacción Laboral

Alfa de Cronbach	N de elementos
.899	36

En los resultados de la tabla, se aprecia la estimación de la confiabilidad de estrés laboral, el cual obtiene un nivel de confiabilidad de ,899 .Lo cual hace referencia que el instrumento es confiable ya que, el alfa de cronbach es superior a 0,70.

TABLA 11

Validez del constructo de escala de satisfacción Laboral

Estadísticas de total de elemento	
	Correlación total
ITEM1	0,518
ITEM2	0,425
ITEM3	0,397
ITEM4	0,352
ITEM5	0,471
ITEM6	0,314
ITEM8	0,423
ITEM9	0,419
ITEM10	0,456
ITEM11	0,523
ITEM12	0,413
ITEM13	0,304
ITEM14	0,533
ITEM15	0,503
ITEM16	0,472
ITEM17	0,345
ITEM18	0,447
ITEM19	0,408
ITEM20	0,446
ITEM21	0,301
ITEM22	0,581
ITEM23	0,453
ITEM24	0,439
ITEM25	0,412
ITEM26	0,446
ITEM27	0,338
ITEM28	0,333
ITEM29	0,366
ITEM30	0,406
ITEM31	0,423
ITEM32	0,511
ITEM33	0,436
ITEM34	0,407
ITEM35	0,352
ITEM36	0,466

Se observa en la tabla que para la validez se cumple el siguiente criterio .Para ser validos deben ser mayores a 0.20 .Por lo tanto según los resultados de la prueba de escala de Satisfacción Laboral SL-SPC, cumplen con el criterio establecido por lo tanto son válidos.

TABLA 12

Prueba de confiabilidad de las dimensiones de la escala Satisfacción de Laboral

Dimensiones	Alfa de Cronbach
Condiciones Físicas	0,835
Beneficios Laborales	0,812
Políticas Administrativas	0,822
Relaciones Sociales	0,821
Desarrollo Personal	0,818
Desempeño de tarea	0,819
Relación con la autoridad	0,839

Las dimensiones de Escala de Estrés Laboral de la OIT-OMS son confiables ya que, el alfa de cronbach es superior a 0,70 lo cual indica que las dimensiones para el instrumento son confiables.

TABLA 13

Baremos de escala satisfacción laboral

NIVEL	Condiciones Físicas y/o Materiales	Beneficios Laborales y/o Remunerativos	Políticas administrativas	Relaciones Sociales	Desarrollo Personal	Desempeño de Tareas	Relación con la Autoridad	TOTAL
ALTO	12-15	10-12	13-17	12-14	12-15	18-22	11-13	96-114
MEDIO	9-12	7-9	9-13	9-12	8-11	14-18	8-10	76-95
BAJO	6-9	4-6	5-9	5-8	4-7	10-14	5-7	56-75

Para los niveles de la Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC, presenta un nivel los puntajes que estén entre 96-114, un nivel promedio entre 75-95 y un nivel bajo entre 56-75.

ANEXO 4

Matriz De Consistencia

TÍTULO	PROBLEMA	HIPÓTESIS	OBJETIVOS	METODO	INSTRUMENTO
Estrés y satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa particular de transporte del distrito de los olivos, 2017	General	General	General	Tipo y diseño	Estrés Laboral
	¿Cuál es la relación entre el nivel estrés y satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa particular de transporte del distrito de Los Olivos?	Existe relación entre estrés y satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa particular de transporte del distrito de Los Olivos.	Determinar la relación entre estrés y satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa particular de transporte del distrito de Los Olivos.	Enfoque descriptivo, correlacional, Diseño no experimental – Transversal.	Escala Estrés Laboral creada por los autores son Ivancevich y Matteson (2012) coeficientes de alfa de Cronbach es alto, la confiabilidad obtenida fue de 0,861, con validez de contenido de 0,05 en una muestra de 40 en los trabajadores de una empresa particular de transporte del distrito de los olivos
		Específicos	Específicos	Población - muestra	
		1. Existe correlación entre las dimensiones Estrés laboral y las dimensiones Satisfacción Laboral en los trabajadores de una empresa particular de transporte del distrito de Los Olivos.	Determinar la relación entre las dimensiones de Estrés Laboral y las dimensiones de Satisfacción Laboral en los trabajadores de una empresa particular de transporte, del distrito de Los Olivos.	Los trabajadores de una empresa particular de transporte	
		Determinar el nivel de Estrés Laboral según la edad en los trabajadores de una empresa particular de transporte del distrito de Los Olivos.	Muestra = 150		
		Determinar el nivel de Satisfacción Laboral según la edad en los trabajadores de una empresa particular de transporte del distrito de Los Olivos	Estadísticos	Satisfacción Laboral	
			<ul style="list-style-type: none"> • Descriptiva • K - S 	Escala Satisfacción Laboral creada por la autora Sonia Palma (2012) coeficientes de alfa de Cronbach es alto, la confiabilidad obtenida fue de 0,899, con validez de contenido de 0,05 en una muestra de 40 en los trabajadores de una empresa particular de transporte del distrito de los olivos	

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Estimado(a):

.....

Con el debido respeto me presento a usted, mi nombre es **Marioly Anabel, Llanos Odar**, interna de Psicología de la Universidad César Vallejo – Lima. En la actualidad me encuentro realizando una investigación sobre **Estrés y satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa particular en el distrito de los olivos 2017**; y para ello quisiera contar con su valiosa colaboración. El proceso consiste en la aplicación de dos pruebas psicológicas: **Estrés laboral OIT -OMS** y **Satisfacción laboral SL-SPC**, sus identidades serán protegidas a través de códigos y así quedarán anónimas.

De aceptar participar en la investigación, afirmo haber sido informado(a) de todos los procedimientos de la investigación. En caso tenga alguna duda con respecto a algunas preguntas se me explicará cada una de ellas.

Gracias por su colaboración.

Atte. Marioly Anabel, Llanos Odar

ESTUDIANTE DE LA EP DE PSICOLOGÍA

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Yo.....
con número de DNI: acepto participar en la investigación **Estrés y satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa particular en el distrito de los olivos 2017** de la señorita **Marioly Anabel, Llanos Odar**.

Día:/...../.....

Firma



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

CARGO

"Año del Buen Servicio al Ciudadano"

Los Olivos, 03 de marzo de 2017

CARTA N° 014-2017/EP/PSI. UCV LIMA-LN

Señor Licenciado

MIGUEL MARTINEZ VERA

Gerente Administrativo de la Empresa de Transportes Martínez EIRL

Calle Faustino Maldonado N° 291 – Los Olivos

Presente.-

De nuestra consideración:

*Es grato dirigirme a usted, para expresarle mi cordial saludo y a la vez solicitar autorización para la Srta. **LLANOS ODAR MARIOLY ANABEL**, estudiante de la Carrera de Psicología, quien desea realizar su trabajo de investigación sobre: **"ESTRÉS Y SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS TRABAJADORES DE UNA EMPRESA PARTICULAR DE TRANSPORTE DEL DISTRITO DE LOS OLIVOS, 2017"**, agradecemos por antelación le brinde las facilidades del caso, en la entidad que está bajo su Dirección.*

En esta oportunidad hago propicia la ocasión para renovar los sentimientos de mi especial consideración y estima personal.

Atentamente,



Dra. Taniht Cubas Romero
Directora de EP Psicología
Filial Lima – Campus Lima Norte

TCR/vpm



MIGUEL MARTINEZ VERA
Gerente Administrativo

LIMA NORTE Av. Alfredo Mendiola 6232, Los Olivos. Tel. :(+511) 202 4342 Fax. :(+511) 202 4343
LIMA ESTE Av. del Parque 640, Urb. Canto Rey, San Juan de Lurigancho Tel. :(+511) 200 9030 Anx.: 2510
ATE Carretera Central Km. 8.2 Tel. :(+511) 200 9030 Anx.: 8184
CALLAO Av. Argentina 1795 Tel. :(+511) 202 4342 Anx.: 2650