



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE HUMANIDADES

ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA

**“Estrés Laboral y Satisfacción Laboral en los trabajadores de seguridad de
una empresa privada de Trujillo”**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

LICENCIADA EN PSICOLOGÍA

AUTORA:

Ester Betsabe Alvarado Herrera

ASESORAS:

Dra. Azabache Alvarado, Karla Adriana

Dra. García Díaz, Carmen Cecilia


LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Desarrollo Organizacional

Trujillo – Perú

2018

AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS

 UCV UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL UCV	Código : F08-PP-PR-02.02 Versión : 09 Fecha : 23-03-2018 Página : 4 de 5
------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------

Yo Alvarado Herrera, Ester Betsabe, identificado con DNI N° 70538914, egresado de la Escuela Profesional de Psicología de la Universidad César Vallejo, autorizo (X) , No autorizo () la divulgación y comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado "Estres Laboral y Satisfacción Laboral en los trabajadores de Seguridad de una empresa privada de Trujillo"; en el Repositorio Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art. 33

Fundamentación en caso de no autorización:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....



 FIRMA

DNI: 70538914

FECHA: 09 de setiembre del 2018

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante de la Dirección / Vicerrectorado de Investigación y Calidad	Aprobó	Rectorado
---------	----------------------------	--------	---------------------------------------------------------------------------------	--------	-----------

PÁGINA DEL JURADO

Dra. Azabache Alvarado, Karla Adriana
(Presidenta de Jurado)

Dra. García Díaz, Carmen Cecilia
(Secretaria de Jurado)

Mg. Ventura León, José Luis
(Tercer miembro de Jurado)

DEDICATORIA

En esta presente Investigación está dedicada a mí Mamá Isabel Herrera quien se esforzó todo este tiempo, dando todo de sí para poder seguir con mi meta trazada, aconsejándome, dando palabras de perseverancia y hacerme entender que el esfuerzo vale la pena.

Además, a mi hermano José Luis por el carisma y ánimo que me daba cada día a pesar de lo que no entendía estuvo ahí luchando conmigo.

También, a mi hijo Yeremy quien con su apoyo estos últimos años me dio más fuerza, empeño, y cariño para lograr lo que me propuse a inicios de mi carrera.

Y finalmente, a mi Abuelo Erasmo Herrera ya que sus palabras sabias y sus consejos me ayudaron, motivaron e inculcaron para seguir adelante y no rendirme hasta lograrlo.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por qué gracias a él pude elegir esta hermosa carrera de Psicología, además por su Bendición, protección, motivación, sabiduría y mucha fe día tras día.

A mis Asesoras la doctora Karla Azabache, la doctora Cecilia García, Edinson Martínez y Gutember Peralta por ser los que me apoyaron, dieron su tiempo y guiaron para la culminación de mi tesis.

A los agentes de seguridad, quienes se mostraron amables al apoyarme en el llenado de los test para la realización de mi tesis.

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo Ester Betsabe Alvarado Herrera, con DNI. N° 70538914, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Humanidades, Escuela de Psicología, declaro bajo juramento que toda documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada por lo cual someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Trujillo, 9 de Setiembre del 2018

Br. Ester Betsabe Alvarado Herrera

PRESENTACIÓN

Señores miembros del Jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo presento ante ustedes la tesis titulada: **“Estrés Laboral y Satisfacción Laboral en los trabajadores de seguridad de una empresa privada de Trujillo”**, la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título profesional de Licenciada en Psicología.

Trujillo, 9 de Setiembre del 2018.

ÍNDICE

AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS	¡Error! Marcador no definido.
PÁGINA DEL JURADO	ii
DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO	iv
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD	v
PRESENTACIÓN	vi
RESUMEN.....	ix
ABSTRACT	x
I. INTRODUCCIÓN.....	1
1.1. Realidad Problemática.....	1
1.2. Trabajos previos.....	3
1.3. Teorías relacionadas al tema.....	4
1.4. Formulación del problema	13
1.5. Justificación	13
1.6. Hipótesis.....	13
1.7. Objetivos	14
II. MÉTODO.....	15
2.1. Diseño de Investigación.....	15
2.2. Variables, operacionalización	16
2.3. Población y muestra	18
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	18
2.5. Método de análisis de datos	21
2.6. Aspectos éticos	22
III. DESCRIPCIÓN DE RESULTADOS	23
IV. DISCUSIÓN.....	24
V. CONCLUSIONES.....	29
VI. RECOMENDACIONES.....	30
VII. REFERENCIAS	31
ANEXOS	36

ÍNDICE DE TABLAS

TABLA 1.....	16
TABLA 2.....	17
TABLA 3.....	43
TABLA 4.....	44
TABLA 5.....	45
TABLA 6.....	46
TABLA 7.....	47
TABLA 8.....	48

RESUMEN

presente estudio tuvo como propósito relacionar el estrés laboral y la satisfacción laboral en una población de 130 agentes de seguridad de sexo masculino, con edades comprendidas entre 20 y 60 años de una empresa privada de Trujillo. Para la medición de las variables se usó la escala de estrés laboral de Fernández y Mielgo (2001) y el cuestionario de satisfacción laboral de Meliá y Peiró (1989). Las evidencias reportadas según el análisis correlacional se evidencian que existe relación inversa de efecto pequeño entre estrés laboral y satisfacción laboral; asimismo, se relaciona inversamente con efecto pequeño el trabajo en sí mismo y el contexto laboral (dimensiones de estrés laboral) con las dimensiones de satisfacción laboral, a excepción con la dimensión satisfacción con las condiciones físicas. Finalmente, se relaciona inversamente de efecto pequeño relación del sujeto con el trabajo y las dimensiones de satisfacción laboral.

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

ABSTRACT

The purpose of this study was to relate work-related stress and job satisfaction in a population of 130 male security agents, aged between 20 and 60 years, from a private company in Trujillo. For the measurement of the variables, the work stress scale of Fernández and Mielgo (2001) and the work satisfaction questionnaire of Meliá and Peiró (1989) were used. The evidences reported, according to the correlational analysis, that there is an inverse relationship of small effect between work stress and job satisfaction; Likewise, there is an inversely relationship with small effect size, between work in itself, the work context (dimensions of work stress) with the dimensions of job satisfaction, except for the dimension of satisfaction with physical conditions. Finally, there is an inverse relationship with a small effect size between the subject's relationship with work and the dimensions of job satisfaction.

Keywords: work stress, job satisfaction, collaborators and security agents.

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad Problemática

Las organizaciones del siglo XXI han cambiado de foco de interés, de centrarse en la producción masiva a considerar al talento humano como el eje principal de su competitividad (Chiavenato, 2010), entre las variables que tienen una mayor influencia en el desempeño de los colaboradores, está el estrés laboral el cual según la Organización Internacional del Trabajo (2016) está determinado por el trabajo y las relaciones laborales, ello tiene lugar a las exigencias del trabajo en exceso a las capacidades, recursos o necesidades del trabajador, de esta manera es un fenómeno a nivel mundial que desde hace años viene afectando a un gran porcentaje de trabajadores, esto causa un gran impacto a nivel personal, social y económico.

En tal sentido este problema va en aumento en respuesta a los constantes cambios de las empresas; las cuales conforme van implementando con nuevas tecnologías, así como procesos de funcionamiento, generan modificaciones en la naturaleza del trabajo, afectando a la satisfacción laboral, la cual se le conoce como la actitud que manifiesta el colaborador hacia su organización laboral en la que generará una experiencia entre su persona y el trabajo (Aldag y Brief, 1978, citado por Meliá y Peiró, 1989).

De esta manera, a nivel internacional la encuesta europea para la Organización Panamericana de la Salud y la Organización Mundial de la Salud (2016) en sus siglas EU-OSHA, señala que el estrés laboral puede generar entre el 50 al 60% del ausentismo en el trabajo, además de una insatisfacción con el puesto laboral, asimismo señala que 4 de cada 10 colaboradores considera que las organizaciones no toman en cuenta esta variable para la productividad y las condiciones laborales pertinentes para un mayor desempeño del talento humano,.

Asimismo, a nivel nacional, Radio Programas del Perú (30 de enero, 2015) manifiesta que el 58% de los peruanos presenta estrés en su funcionalidad, tanto personal, social y laboral, señalando que un grupo de riesgo son las personas mayores a los 40 años de edad, por ende, el Perú asigno un presupuesto del 2.82% para conllevar actividades que promuevan la salud.

De igual manera el diario La República (07 de julio, 2017) pública que el estrés laboral es el principal problema en ámbitos organizacionales, caracterizando en los trabajadores patrones de irritabilidad, asimismo rasgos depresivos, junto a un agotamiento tanto físico como mental, incurre directamente a la satisfacción que puedan sentir los trabajadores con su puesto laboral, afectando a los niveles de productividad organizacional.

Además, el Portal del Capital Humano (13 de agosto, 2015) refiere que el 70% de los trabajadores peruanos sufren de estrés laboral, teniendo entre sus principales causas, en un 28% el desequilibrio entre el desempeño y la remuneración, el 26% por una falta de oportunidades para realizar una línea de carrera. Así mismo un 22% por largas jornadas laborales, el 11% por escasos recursos para realizar las funciones, en un 7% por malas relaciones sociales, y el 6% por acoso e intimidación en el trabajo, incidiendo a la satisfacción de los colaboradores con sus puestos de trabajo (Nelson y Quick, 2013).

Mientras que, a nivel local, Fardi (25 febrero, 2016) manifiesta que en la provincia de Trujillo el estrés laboral ha aumentado significativamente, de esta manera se está conllevando actividades a nivel organizacional y en salud ocupacional, con la finalidad de poder reducir estos índices, que afectan al desarrollo económico de la sociedad Trujillana, frente a esta realidad, es necesario conlleva actividades orientadas a la solución a largo plazo de esta problemática psicosocial (Robbins, 2012).

En tal sentido es viable la realización de la investigación Estrés Laboral y Satisfacción Laboral en los trabajadores de seguridad de una empresa privada de Trujillo, debido a las tareas que realizan y el estar en constante vigilancia por la seguridad de las demás personas todo ello ayudará a contribuir con datos relevantes acordes a la realidad de estudio.

1.1. Trabajos previos

Sánchez (2011) realizó una investigación para determinar si existe relación entre estrés laboral, satisfacción en el trabajo y bienestar psicológico, la población fue conformada por 150 trabajadores y se hizo una selección por disponibilidad, de la cual se obtuvo una muestra de 64 trabajadores de la industria cerealera con un 70% de hombres y un 30% mujeres. Para la investigación se contó con un tipo de estudio de corte transversal. Los instrumentos utilizados fue la Escala de Bienestar Psicológico (BIEPS-A) y el cuestionario de Satisfacción Laboral (Peiró, Meliá 1989). Se concluyó que existe una fuerte relación inversa entre estrés laboral y satisfacción laboral, dado a que si los trabajadores no son expuestos a estrés laboral manifiestan mayor satisfacción laboral.

Portero y Vaquero (2015) hicieron una investigación para evaluar el nivel de estrés laboral, el desgaste profesional y satisfacción laboral, la cual fue aplicada a 258 enfermeros y auxiliares tanto mujeres como hombres. Los instrumentos utilizados fueron: el Cuestionario de Maslach Burnout Inventory, la Nursing Stress Scale y el cuestionario Font-Roja. Así mismo los resultados fueron: en satisfacción laboral se encontró una relación positiva más alta en cuanto a la edad profesional en los trabajadores, sin embargo, los niveles de estrés y satisfacción laboral se encontraron en un nivel medio.

Torres (2015) realizó una investigación con el objetivo de explorar el nivel de Satisfacción Laboral y la relación que pueda tener con el Estrés Ocupacional, la cual fue aplicada a una muestra de 100 enfermeras. Los instrumentos de medición fueron: Escala SL-SPC y la Escala de Estrés de la OIT-OMS. Los resultados fueron un nivel de promedio bajo en satisfacción laboral en condiciones de trabajo y beneficios económicos y en cuanto a estrés ocupacional presenta un nivel promedio bajo en supervisores y recursos, es por ello que se halló la existencia de una correlación inversa proporcional moderada del nivel total de Satisfacción Laboral y el Estrés Ocupacional.

Ramos, Moura y De Almeida (2017) realizaron una investigación de análisis factorial confirmatoria para comprobar la validez de los constructos en la que se medirá la relación de estrés de rol, empowerment psicológico y satisfacción laboral. El

muestreo fue por conveniencia y está compuesta por 314 trabajadores, en donde 219 son mujeres con un 69.75% y 95 hombres con un 30.25%. Los instrumentos fueron: La Escala de Empowerment Psicológico de Spreitzer, Escala de Estrés de Rol de Rizzo, House y Lirtzman y La Escala de Satisfacción Laboral de Lima, Vala y Monteiro. Se concluyó que los estresores de rol se correlacionan negativamente con la satisfacción laboral, a causa de las contradicciones entre compañeros que no se designan correctamente las funciones.

1.2. Teorías relacionadas al tema

1.2.1. Estrés Laboral

A. Definición:

Según la OMS (2004) el estrés laboral es la reacción que pueden tener los trabajadores frente a las exigencias de las organizaciones o presiones generadas por su puesto de trabajo, los cuales no se ajustan a sus conocimientos y habilidades; lo que a su vez pone a prueba su resistencia de afrontamiento ante tal situación.

Fernández y Mielgo 2001, (citado por Sánchez, 2015) definen al estrés como un estado cognitivo afectivo, frente a una situación percibida como de presión, que ocasiona un deterioro en el desempeño del sujeto, en el área, individual, social, laboral, profesional o académica, imposibilitando su desarrollo normativo.

Fernández (2010) refiere que es un cuadro psicoactivo que dificulta la adaptación individual funcional del sujeto, ya que conlleva por lo general a ocasionar patrones desadaptativos en la cognición y comportamiento del ser humano que lo presenta.

Asimismo, Blanco, Angulo, Contreras, Pacheco y Vargas (2015) consideran que el estrés es un cuadro psicológico caracterizado por no saber cómo controlar una situación estresante, donde el individuo se ve amenazado por su entorno, imposibilitando su desarrollo.

Para la OIT (2016) el estrés laboral está determinado por el trabajo y las relaciones laborales, teniendo lugar a las exigencias del trabajo excediéndose a las capacidades, recursos o necesidades del trabajador.

B. Causas

Según la OMS (2004) son varios puntos los que serían causantes del estrés laboral, tales como: una desorganización en el trabajo, es decir, la forma como se eligen y gestionan los puestos y sistemas de trabajo. El elevado grado de demandas y presiones o la dificultad para manejarlas puede deberse a una mala definición de un puesto de trabajo, una mala gestión o la presencia de condiciones laborales inadecuadas. Asimismo, la falta de apoyo o mal control del trabajador sobre sus labores o las limitadas oportunidades para tomar decisiones.

Por otro lado, los diversos cambios a nivel local y global provocan un aumento de las demandas laborales a un gran porcentaje de trabajadores, los cuales al estar imposibilitados o muestran dificultades para responder a dichas exigencias, surge como resultado el estrés laboral (OMS, 2008).

Según Gutiérrez y Vilorio (2014) las causas del estrés laboral pueden deberse por aspectos individuales, cuando las competencias, conocimientos y recursos no son suficientes para afrontar una situación problemática conlleva a esta sintomatología psicológica, en tal sentido poder contar con herramientas internas tanto académicas, como prácticas y de habilidades de resolución permiten una mejor adaptación al entorno, y no presentar este cuadro de malestar.

De igual manera, se puede deber por las sobre exigencias del entorno empresarial, cuando este no tiene en cuenta las verdaderas competencias del colaborador, ubicándolo en funciones que no le competen o no está preparado, dificulta la adaptación funcional del individuo, teniendo como consecuencia un cuadro de estrés (Fernández y Mielgo, 2001).

C. Factores

Gabel, Peralta y Aguirre (2012) señalan que el primer factor es el predisponente, el cual está relacionado a la herencia o carga biológica del individuo, en la cual presenta rápidamente alguna sintomatología relacionada con el estrés.

Sin embargo, existen otros factores que influyen en este proceso, que son los factores detonantes, los cuales están asociados directamente a la situación estresante que puede

desencadenar la sintomatología de este cuadro psicológico, asimismo se debe considerar que estas variables desencadenantes están acordes al esquema cognitivo y a los recursos de los individuos, mientras que en algunos desarrollo una patología en otros sea sólo un evento de presión que tendrán que superar (Gutiérrez y Viloría, 2014).

Además, Hernández, Díaz y Nava (2012) manifiesta que las variables mantenedoras de la patología están relacionadas a la incapacidad para afrontar y resolver el conflicto de presión, asimismo estar en continua exposición al evento desencadenante que conlleva que este se perpetúe a lo largo del tiempo, sin embargo, también se debe considerar otros aspectos relevantes como la resiliencia y habilidades de negociación.

Trabajo en sí mismo, hace referencia tanto a las tareas como las funciones que el colaborador tiene que cumplir, acorde a su puesto de trabajo, las mismas que son otorgadas por la organización. El contexto laboral, muestra las condiciones y disposiciones que tiene el colaborador dentro de la organización, en cuanto a recursos y sistemas físicos de apoyo para la realización de sus actividades de forma funcional (Fernández y Mielgo, 2001).

Relación del sujeto con el trabajo, refiere a la posible problemática que pueda tener el colaborador con su propio puesto de trabajo, manifestando dificultad o malestar para conllevar las funciones de la organización (Fernández y Mielgo, 2001).

De esta manera, su valoración pretende englobar el estrés en tres ejes fundamentales, la presencia o ausencia del acontecimiento estresante en la vida del colaborador, es decir si aún está presente y lo afecta, la intensidad, que se trasluce al grado en el cual ha vivido o vive el estrés el sujeto, vigencia del acontecimiento estresante, la cual ha vivido o vive el estrés el sujeto, vigencia del acontecimiento estresante, la cual destaca el tiempo que el evento estresante afecto al colaborador, y por cuánto tiempo fue, de esta manera permite tener una apreciación objetivo sobre el estrés en entornos organizacionales (Gutiérrez y Viloría, 2014).

D. Modelo Teórico

Según Fernández y Mielgo (2001), se centran en dos teorías: la primera es la Teoría Basadas en los Estímulos de Holmes y Rahe (1967), ya que la teoría de del estrés está centrada en los estímulos, el cual lo interpretan y entienden en base a las características sociales, basándose en el análisis ciertos estímulos estresantes que afectan y desorganizan las funciones del organismo.

La segunda Teoría es la Interacción de Lazarus y Folkman (1986), refiere que es un proceso dinámico, interactivo y reactivo, el cual tiene como primer proceso la apreciación, el cual manifiesta que es un elemento necesario, ya que de ahí nace la experiencia estresante en donde el sujeto determina el suceso, a ello se encontraron 3 niveles de apreciación.

La primaria es el carácter de un determinado evento hacia él; la secundaria es cuando un evento fue valorado como negativo en el cual se evidencian los recursos que tiene la persona para afrontarlo. Los orígenes del estrés en cuanto a la correlación de la persona y el entorno, de la manera de cómo evalúa el sujeto si es que lo ve como amenaza y difícil de poder afrontarlo, en cuanto al segundo proceso que es el afrontamiento, se refiere al esfuerzo cognitivo y comportamental de la persona para que pueda reducir o controlar los estímulos externos o internos de la persona.

Se basa en un enfoque cognitivo, el cual considera un proceso evaluativo el cual determina el por qué y hasta qué punto influye entre el individuo y el entorno social un factor estresante, ya que el sujeto hace una valoración cognitiva de los acontecimientos estresantes y también de sí mismo frente a ello, aunque el suceso puede ser relevante o vital, la respuesta puede ser adecuada si el sujeto cuenta con la estrategia de afrontamiento, pero también es fundamental el planteamiento afectivo-emocional de cómo se viva dicho ceso vital.

1.2.2. Satisfacción Laboral

A. Definición:

Para Aguado (1998), citado por Eustaquio (2013) esta variable se basa en como el trabajador percibe su bienestar y la necesidad personal a causa de los factores y el entorno organizacional.

Para Palma (1999) es el grado de satisfacción que tiene el colaborador en relación a su entorno laboral, reflejando su actitud frente a las funciones que tiene que cumplir acorde a las responsabilidades que se le asigno en su puesto de trabajo.

Según Spector (2002) la satisfacción laboral es una variable de actitud que representa las apreciaciones de los trabajadores en torno a sus puestos de trabajo y sus diversas características. Es la medida en que los individuos disfrutan de sus empleos.

Moré, Carmenate y Junco (2005) refieren que es la actitud general con la que responde el trabajador ante la interacción de un conjunto de elementos en torno al trabajo, tales como: la naturaleza del mismo, los honorarios, las condiciones, las bonificaciones, relaciones interpersonales, posibilidades de desarrollo profesional.

Asimismo, Álvarez (2006) manifiesta que es la sensación de agrado que puede presentar el trabajador en relación a la organización, la cual según Baguer (2009) conlleva que el colaborador se mantenga y cumpla sus funciones, o por el contrario busque otras alternativas ocupacionales que le brinden una mayor satisfacción, ocasionando rotación y ausentismo laboral.

Bobbio y Ramos (2010) mencionan que la satisfacción laboral es el resultado de varias condiciones que tiene los empleados hacia su puesto de trabajo y en todos los ámbitos de su vida. Se espera que el trabajador que está satisfecho con su lugar de trabajo adopte una postura positiva hacia tal; mientras el trabajador insatisfecho adoptara postura negativa.

De igual manera, Álvarez (2012) destaca que la satisfacción laboral es un estado tanto psicológico como físico, relacionado al ambiente donde el individuo se desempeña,

constituyendo para Barroso (2004) el ambiente tanto físico como de interacción social, que promueven sensaciones positivas en el individuo, generando compromiso organizacional.

B. Causas

Méndez (2006) señala que el ambiente laboral es una fuente indiscutible para la satisfacción de los trabajadores, al contar con los recursos materiales e infraestructura necesaria para cumplir a cabalidad y facilitar la realización de sus actividades organizacionales permite la sensación placentera en relación con el puesto de trabajo y la organización.

De igual manera, Nelson y Quick (2013) manifiestan que las interacciones significativas y recíprocas en el entorno, promueven la satisfacción de los colaboradores al generar un ambiente de intercambio socio afectivo, favoreciendo al trabajo en equipo, la unión y cohesión frente a un evento adverso. Mientras que el distanciamiento y los conflictos interaccionales provocan el distanciamiento del recurso humano y la disgregación, incidiendo en la productividad de la empresa (Javier, Claudio, Rosa, Mauricio, 2000).

Asimismo, otras de las variables causales según García, Arturo, Uscanga (2008) es la oportunidad que le brinda la organización a sus empleados para acceder a un mejor puesto laboral, a un aumento de sueldo, y de forma general toda aquella oportunidad que le brinde un desarrollo individual, profesional o económico, que sea representativo para el colaborador, se esta manera para Chiavenato (2009) si el empleado no recibe un valor por su trabajo, progresivamente se distanciara de la organización.

Además, según Chiavenato (2010), las políticas administrativas, la misión, visión, los valores organizacionales, conllevan al individuo a lograr asociarse y relacionarse con la empresa, estar de acuerdo con sus directivas, normas y estatutos provoca la sensación de satisfacción en relación al lugar donde se desenvuelve reflejando un alto desempeño laboral, con compromiso e identidad (Díaz y Paz, 2007).

Zayas, Báez, Zayas y Hernández (2015) mencionan que las causas o dimensiones esenciales para lograr la satisfacción laboral son: la estructura existente en la organización, naturaleza y el contenido del puesto de trabajo, las condiciones en las que se trabaja, la remuneración económica y la estimulación recibida de la organización. Asimismo, las normativas, valores y costumbres propias de cada organización, las condiciones de bienestar y los aspectos sociopsicológicos de cada trabajador; tales como: las relaciones interpersonales con los compañeros de trabajo y los directivos, el liderazgo y toma de decisiones que posee cada trabajador y el compromiso que este tiene para con su puesto de trabajo.

C. Factores

Chiang, Salazar, Huerta y Nuñez (citados por Sotomayor 2013) establecen que las dimensiones de la satisfacción laboral son las siguientes:

- **Satisfacción en relación con sus superiores:** La conducta del jefe resulta ser determinante en la satisfacción del trabajador. Los empleados con líderes comprensivos, que retroalimentan y demuestran interés hacia ellos están más satisfechos que con quienes se muestran hostiles, autoritarios e indiferentes.
- **Satisfacción con las condiciones físicas del trabajo:** Un ambiente físico cómodo y un adecuado diseño del lugar permitirán un mejor desempeño y favorecerá la satisfacción del trabajador.
- **Satisfacción con la participación en las decisiones:** Para el trabajador es importante saber que sus opiniones son necesarias para el buen caminar de la empresa, puesto que es el empleado quien mantiene directamente contacto con la productividad.
- **Satisfacción con su trabajo:** La importancia de la naturaleza del trabajo determina lo satisfecho que pueda estar el trabajador, en vista de que esperan que el trabajo les ofrezca la oportunidad de poner en prácticas sus competencias laborales.
- **Satisfacción con el reconocimiento:** El reconocimiento intrínseco tiene que ver con lo experimenta el trabajador (orgullo por el trabajo bien realizado, por ejemplo) y el reconocimiento extrínseco los otorga la empresa (salarios y ascensos).

Para Dess, Lumpkin y Taylor (2003) está relacionada con la adaptación del colaborador al puesto de trabajo, de esta manera la teoría señala, que mientras más habilidades, competencias y conocimientos tenga el empleado, acorde a las funciones del puesto de trabajo de la organización, podrá cumplir a cabalidad sus responsabilidades y objetivos organizacionales, generándole satisfacción laboral, además Ferreira (2006) destaca que generara una percepción positiva por parte de la organización, conllevando al reforzamiento de su conducta, elevando el estatus, confort, seguridad y economía del cliente interno, variables que Fischman (2010) señala que generan satisfacción, en este caso con el trabajo y la organización.

Según Steers, R., Porter y Bigley (2003), citando a Quarstein, McAffe y Glassman en el año de 1992, destaca que los acontecimientos dentro de la organización pueden incidir directamente en la satisfacción de sus miembros, por ejemplo, recompensas por cumplir metas, las promociones, las posibilidades de ascenso, obtener un aumento de sueldo, entre otros eventos percibidos como positivos, que Stringer (2002) manifiesta que promueve el estado de satisfacción, asimismo Uribe (2014) destaca que los eventos conflictivos, como castigos, culpas, represalias, acoso, agresiones, provocan la insatisfacción y la evitación con el entorno organizacional y sus integrantes.

Según French (2006) es postulado por el autor Locke en 1968, señalando que la satisfacción laboral es un estado emocional positivo o placentero, que está presente cuando la organización permite satisfacer las necesidades del individuo, tanto las básicas, como las de realización, lo cual para Furnham (2001) genera que el individuo este comprometido y satisfecho con su puesto laboral, ya que este le provee de los recursos necesarios para su desarrollo, asimismo la insatisfacción laboral ocurre según García (2009) cuando existe un estado no placentero, de malestar, que es generado frente a un trabajo que es percibido como frustrante al no brindar los suficientes recursos para satisfacer las necesidades individuales y de su entorno, ocasionándole una percepción de estancamiento, conllevando según García, Arturo y Uscanga (2008) a la insatisfacción con el puesto laboral, disminuyendo su rendimiento, incumpliendo sus funciones, ausentándose de sus responsabilidades, y a largo plazo ocasionando la deserción o despido de la organización.

Para Robbins y Judge (2014) es postulado por Lawler en el año de 1973, haciendo referencia que la satisfacción del cliente interno, está relacionada directamente a lo que espera recibir por su desempeño profesional, en tal sentido, mientras que reciba lo que espera por su trabajo dentro de la organización mantendrá cierto nivel de satisfacción, lo cual Rodríguez (2001) señala que permitirá mantener el ritmo óptimo de producción o servicio que la empresa ofrece, en tal sentido si sobre pasa las expectativas del colaborador para Robbins (2012) esto repercute directamente en el compromiso, un mayor desempeño y cohesión con la empresa, de esta manera, si la organización brinda una recompensa menor a la cual espera el trabajador provocara insatisfacción y un bajo rendimiento laboral (Steers, Porter y Bigley, 2003).

D. Modelo Teórico

Para Herzberg en el año de (1968) refiere que es la presencia o ausencia de ciertos factores dentro de la organización está asociado tanto a la satisfacción como la insatisfacción de los colaboradores, a estas variables influyentes las denomina motivacionales cuando son intrínsecos al trabajo, como la oportunidad de logro, el reconocimiento por el desempeño laboral, el crecimiento, los recursos propios, y los factores externos se denominan como higiene, como las políticas de la organización, la supervisión, las interacciones entre los colaboradores, la remuneración, el estatus que le proporciona el puesto, la seguridad, entre otros.

El enfoque Motivacional se divide en dos tipos, la motivación intrínseca, la cual viene del interior de la persona, en la que el individuo se basa en motivar y disfrutar de sus propias necesidades y expectativas cuando son cumplidas, por el contrario, la motivación extrínseca es cuando lo que le atrae o impulsa no es la función que realiza, sino lo que le dan a cambio por el trabajo realizado.

1.3. Formulación del problema

¿Cuál es la relación entre el Estrés Laboral y satisfacción laboral en los trabajadores de seguridad de una empresa privada de Trujillo?

1.4. Justificación del estudio

La presente investigación posee valor *teórico*, ya que sus resultados van a permitir conocer más de las variables estudiadas y ver con mayor detalle de qué manera se relacionan en cuanto a su comportamiento teórico y sus manifestaciones, para ver de qué manera se rigen a las empresas privadas de seguridad.

A nivel *práctico*, lo obtenido será útil para que la empresa de seguridad realice futuros programas psicológicos relacionados a las variables estudiadas (como tolerancia a la presión, espíritu de servicio, capacidad para resolver problemas, motivación intrínseca, identificación con la entidad, comunicación asertiva, etc.), para mejorar los niveles de Estrés Laboral e incrementar la presencia de Satisfacción en su trabajo. Posee relevancia *social*, a raíz de los resultados obtenidos contribuirá con la comprensión del sistema psicosocial de los colaboradores empresas privadas de seguridad, aportando a la sociedad un mayor conocimiento sobre las variables estudiadas.

A nivel *metodológico*, contribuirá con la revisión de la consistencia interna de los instrumentos de evaluación de las variables y servirá como antecedente de futuras investigaciones con diversos estudios relacionados al tema.

1.5. Hipótesis

Hipótesis General:

Existe relación entre Estrés Laboral y Satisfacción Laboral en los trabajadores de seguridad de una empresa privada de Trujillo.

Hipótesis específicas:

- Existe relación entre la dimensión de Trabajo en sí mismo y las dimensiones de Satisfacción Laboral en los trabajadores de seguridad de una empresa privada de Trujillo.
- Existe relación entre la dimensión de El contexto laboral y las dimensiones de

Satisfacción Laboral en los trabajadores de seguridad de una empresa privada de Trujillo.

- Existe relación entre la dimensión de la Relación del sujeto con el trabajo y las dimensiones de Satisfacción Laboral en la participación decisiones en los trabajadores de seguridad de una empresa privada de Trujillo.

1.6. Objetivos

Objetivo General:

Determinar la relación entre el Estrés Laboral y Satisfacción Laboral en los trabajadores de seguridad de una empresa privada de Trujillo.

Objetivos específicos

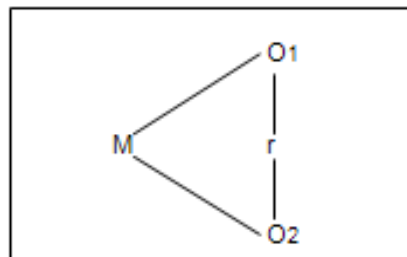
- Analizar la relación entre la dimensión de Trabajo en sí mismo y las dimensiones de Satisfacción Laboral en los trabajadores de seguridad de una empresa privada de Trujillo.
- Analizar la relación entre la dimensión de El contexto laboral y las dimensiones de Satisfacción Laboral en los trabajadores de seguridad de una empresa privada de Trujillo.
- Analizar la relación entre la dimensión de la Relación del sujeto con el trabajo y las dimensiones de Satisfacción Laboral en la participación decisiones en los trabajadores de seguridad de una empresa privada de Trujillo.

II. MÉTODO

2.1. Diseño de Investigación

Este diseño de estudio fue correlacional simple, ya que no se hizo uso de control de variables extrañas acerca de la asociación, es decir, el estudio a describir de las evidencias obtenidas en función a la asociación de ambas variables estudiadas (Ato, López, y Benavente, 2013).

Se esquematiza del siguiente modo:



Dónde:

- M = Es la muestra de los trabajadores de seguridad de una empresa privada de Trujillo.
- O1= Es la variable Estrés Laboral.
- O2= Es la variable Satisfacción Laboral.
- r = Es la relación entre Estrés Laboral y Satisfacción Laboral.

2.2. Variables Operacionalización

Tabla 1

Operacionalización de la Variable 1 Estrés Laboral

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Indicadores	Escala de Medición
Estrés Laboral	“Se refiere al estímulo, agentes, circunstancias, situaciones, factores, etc. que amenazan nuestra vida y nuestra salud física y psíquica” (Fernández y Mielgo, 2001).	Se asume la definición de medida en función de la Escala de Apreciación del Estrés Escala S, la cual cuenta con 50 ítems. (Fernández y Mielgo, 2001).	Trabajo en sí mismo, está compuesta por los ítems 14, 15, 16, 17, 22, 26 y 30”. (Fernández, y Mielgo, 2001). Contexto Laboral, está compuesto por los ítems 8, 13, 19, 20, 21, 24, 27, 28, 29, 32 y 42”. (Fernández y Mielgo, 2001). Relación del sujeto con el trabajo, está compuesto por los ítems 4, 12, 32, 43, 44, 45, 46, 49 y 50”. (Fernández y Mielgo, 2001).	Intervalo, debido a que se puede establecer un orden entre los valores que se presentan (Tafur, 1995).

Tabla 2

Operacionalización de la variable 2: Satisfacción Laboral

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Indicadores	Escala de Medición
Satisfacción Laboral	“La satisfacción laboral es la actitud que una persona demuestra mediante una experiencia en el trabajo” (Sotomayor, 2013).	Se asume la definición de medida en función de la El Cuestionario de Satisfacción S20/23 (Sotomayor, 2013).	<ul style="list-style-type: none"> - Satisfacción en relación con sus superiores, compuesto por los ítems 1, 2, 3, 4 y 5”. (Sotomayor, 2013). - Satisfacción con las condiciones físicas, compuesto por los ítems 6, 7, 8,9 y 10”. (Sotomayor, 2013). - Satisfacción con la participación en las decisiones, compuesto por los ítems 11, 12, 13, 14, 15 y 16”. (Sotomayor, 2013). - Satisfacción con su trabajo, compuesto por los ítems 17, 18, 19 y 20”. (Sotomayor, 2013). - Satisfacción con el reconocimiento, compuesto por los ítems 21, 22 y 23. (Sotomayor, 2013). 	Intervalo, ya que se realiza un orden con los valores, mide su distancia y los compara (Tafur, 1995).

2.3. Población

Fuente (2004) refiere que es una población accesible, ya que se contó con 130 Agentes de Seguridad varones con edades entre 20 a 60 años, que se encontraron laborando en la provincia de Trujillo en el año 2018, y que cumplieron con los criterios de inclusión y de exclusión.

CRITERIOS DE SELECCIÓN:

Los criterios de inclusión utilizados fueron los Agentes de Seguridad que trabajen en el 2018, que su modalidad de contrato sea de planillas, que estén laborando como mínimo 6 meses y que estén entre los 20 y 60 años de edad.

Por otro lado, los criterios de exclusión eran los trabajadores que no accedan a participar de una manera voluntaria y que no resuelvan todos los ítems de acuerdo a las instrucciones que se presentan en los instrumentos.

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

La encuesta es la técnica que permite conocer de qué manera las personas piensan acerca de algo mediante los cuestionarios previamente adaptados (Stanton, Etzel y Walker, 2004).

Se utilizó los Tests Psicológicos que sirven para medir las diferencias entre individuos o entre las reacciones de la persona en distintas circunstancias que puede estar atravesando (Anastasi, y Urbina, 1998).

El primer instrumento fue el Cuestionario para medir el Estrés laboral, la Escala fue creada por Fernández y Mielgo (2001) en la que adaptaron La Escala de apreciación del Estrés (EAE), Esta Escala evalúa las situaciones que generan estrés en el ambiente laboral, así como la incidencia y la intensidad que afecta a cada persona ya que fue diseñada con el objetivo de conocer la gravedad de los distintos acontecimientos que le pueden pasar al sujeto.

Esta escala cuenta con 50 ítems y cuenta con tres dimensiones que son: Trabajo en sí mismo, Contexto laboral y Relación del sujeto con el trabajo, la a cual presenta un tiempo de

duración de 20 a 30 minutos aproximadamente y la aplicación es de los 20 a 60 años, se puede aplicar individualmente y también en grupo, en cuanto a los ítems tiene una puntuación dicotómica de SI- si presenta o NO- si hay ausencia, además cuenta con un nivel de intensidad de 0-1-2-3 y la vigencia marcando la P si ya no le afecta o la A si aún le afecta. Este instrumento fue aplicado a 485 sujetos de los cuales un 63.5% fueron hombre y un 36.2% fueron mujeres, en el cual los resultados obtenidos fueron distribuidos a tres apartados:

- En la Incidencia de los acontecimientos son las frecuencias, en donde el n° obtuvo una media de 21,7.
- En cuanto a la Afectación en el tiempo es la vigencia, en la que se obtuvo una media en la A-12.1 y en la P-9.5.
- Por último, en Intensidad de los acontecimientos que es la intensidad propiamente dicha obtuvo una media en A-27,3 y en P-30.4.

Para la validez de la Escala de Apreciación de Estrés-escala “s”, se analizó la estructura interna de esta escala la cual contó con 50 ítems, en el cual se han aislado factorialmente 3 dimensiones cuya denominación e interpretación son:

- Factor I: Trabajo en sí mismo, alude a las tareas y funciones que el sujeto tiene que realizar (números 5, 7, 8, 9, 14, 15, 16, 17, 22, 23, 26, 30, 31, 41, 42, 43 y 44).
- Factor II: Contexto Laboral, se entiende como factor relativo a las condiciones ambientales de trabajo (números 10, 11, 13, 15, 18, 19, 20, 21, 24, 25, 27, 28, 29, 32, 36 y 40).
- Factor III: Relación del Sujeto con el Trabajo, está vinculado a la problemática de uno mismo con el trabajo (números 1, 2, 3, 4, 6, 12, 33, 34, 35, 37, 38, 39, 45, 46, 47, 48, 49 y 50).

Para la confiabilidad de la Escala de Apreciación de Estrés-escala “s”, se han calculado los indicadores de consistencia con el procedimiento del test - retest con un intervalo de 15 a 30 días y mediante la correlación de los ítems pares – impares y, posteriormente, con la corrección del índice con la fórmula de Spearman – Brown, los resultados de cada grupo manifestándose con una confiabilidad test-retest de .62 y .74 con procedimiento con dos mitades.

En el Perú fue validado por Sánchez (2015) y tuvo como finalidad obtener las propiedades psicométricas de la Escala de Apreciación de Estrés-Escala S de J. L. Fernández y M. Mielgo (2001), la cual fue aplicada a 300 personal obreros, de sexo masculino y las edades oscilan entre los 21 a 40 años en donde se usó el muestreo intencional.

El análisis de la muestra con una validez de constructo a través de la correlación ítems test, en el cual se aprecia una correlación por encima del .20 en la mayoría, en cuanto a la correlación inter-subescala de la escala de estrés socio laboral presenta correlación positiva de grado medio y altamente significativa, además con una consistencia interna de confiabilidad general de .849 y por último se encontró diferencias significativas entre edades generándose baremos por grupos etario.

El segundo instrumento fue el cuestionario para medir la Satisfacción laboral, este cuestionario se le conoce como S20/23, elaborado por Meliá y Peiró (1989), tiene como objetivo una evaluación útil y precisa en cuanto a Satisfacción Laboral, ya que frecuentemente en el contexto organizacional los trabajadores están expuestos y cuentan con restricciones motivacionales.

Esta escala presenta 23 ítems y cuenta con cinco factores que son: S. con la supervisión, S. con el ambiente físico, S. con las prestaciones recibidas, S. intrínseca del trabajo y la S. con la participación, así mismo los ítems se puntúan en la Escala de Likert en la que 1 significa Muy Satisfecho hasta el número 7 en la que significa Muy Insatisfecho, además presenta un tiempo de aplicación de 10 minutos aproximadamente, la evaluación se puede realizar de una manera individual o colectiva y la aplicación del instrumento es desde los 17 a 64 años.

Este cuestionario fue aplicado a 155 sujetos, los cuales eran miembros formales de una organización laboral, de los cuales el 65,2% fueron varones y un 38% fueron mujeres, la edad media se situaba en los 33,5 años. En cuanto a la correlación se muestra positivamente y 4 de ellas no alcanzan el nivel de significancia de 5% .156, lo que representa solo el 1,4% que indica una fuerte relación positiva.

La validez de contenido del cuestionario de Satisfacción Laboral S20/23, se apoya en el muestreo de ítems de cuestionarios y de contenidos del S4/82. El Cuestionario S20 no posee una muestra tan amplia y exhaustiva como el del S4/82, sin embargo, se puede utilizar como una versión breve con un buen contenido. La validez de contenido va estrechamente unida a la discusión de la validez criterial y de constructo.

La confiabilidad de consistencia interna del cuestionario de Satisfacción Laboral S20/23, muestra un alpha de .92 y los factores fluctúan entre .76 y .89. A pesar de tener 59 ítems menos que el S4/82, el S20/23 presenta un coeficiente alpha solo .03 menor. Si se considera el escaso número de ítems que participan en cada factor estas fiabilidades pueden considerarse excelentes.

En el Perú fue validado por Eustaquio (2016). Tiene como finalidad determinar el grado en que se encuentran satisfechos los colaboradores de una organización. Presenta una versión larga de 23. Los ítems puntúan en escala Likert de 1 (Muy insatisfecho) a 5 (muy satisfecho) puntos. Tiene un modelo de cinco factores: S. con los superiores, S. con las condiciones físicas, S. con la participación con las decisiones, S. con su trabajo y S. con el reconocimiento. Su diseño es de aplicación breve en aproximadamente 7 minutos.

2.5. Método de análisis de datos

Luego de la aplicación la Escala de Apreciación de Estrés “S” y la Escala de Satisfacción laboral en Agentes de Seguridad varones, que se encuentren laborando en la institución, se elaboró la base de datos en una hoja de cálculo de Excel y se tabuló en el SPSS; antes de desarrollar el procesamiento para la obtención de correlaciones, se obtuvo las evidencias de validez de las puntuaciones obtenidas de la aplicación del instrumento a través de los índices de correlación r corregido; así mismo, se obtuvo la consistencia interna por medio del coeficiente omega.

Luego se realizó el análisis descriptivo con las medidas de tendencia central (media), medidas de dispersión (mínimo, máximo, desviación estándar), y de forma (asimetría); con la finalidad de conocer como se muestra la variable en los agentes.

Así mismo se analizó el coeficiente correlación de Pearson, puesto que se reportó una normalidad en la distribución de los datos según la asimetría, además los intervalos de confianza al 95% fueron extraídos mediante el método de bootstrap tipo percentil. El análisis correlacional se describe por medio del tamaño del efecto propuesto por Cohen (1988), considerándose pequeño del 0.1 al 0.29, mediano del 0.30 al 0.49 y grande del 0.5 a mas.

2.6. Aspectos éticos

El Colegio de Psicólogos del Perú (2017) indica, en el código de ética del psicólogo peruano, en el Capítulo X De los Instrumentos de Investigación; en el Artículo 53° seguir el procedimiento científico para el desarrollo, validez y estandarización de los instrumentos evaluados; en el 54° los instrumentos se usan según la indicación de los manuales. Además, en el artículo 55° los instrumentos se utilizan con previa aclaración y con la debida reserva, 56° las pruebas se utilizan como definiciones psicológicas y no como un diagnóstico. Así también en el artículo 57° se le explica al evaluado sobre la naturaleza, propósito y el resultado de la prueba en un lenguaje comprensible salvaguardando la cualquier situación que ponga en peligro su estabilidad emocional y 58° dar a conocer los resultados e interpretación de los instrumentos en base al conocimiento teórico y metodológico.

III. DESCRIPCIÓN DE RESULTADOS

3.1. Relación entre Estrés Laboral y Satisfacción Laboral

En la tabla 1, se observa los coeficientes de correlación entre las dimensiones de las variables estudiadas, donde existe relación inversa entre trabajo en sí mismo y las dimensiones de satisfacción laboral con un tamaño de efecto pequeño, a excepción de la dimensión satisfacción con las condiciones físicas. La dimensión contexto laboral se relaciona inversamente con las dimensiones satisfacción con la participación en las decisiones, satisfacción con su trabajo y satisfacción con el reconocimiento, con un tamaño de efecto de relación pequeño (0.1 a 0.29 pequeño, 0.30 a 0.49 mediano y 0.5 a mas es grande). Finalmente, se aprecia que relación del sujeto con el trabajo se relaciona inversamente solo con las dimensiones satisfacción con la participación en las decisiones y satisfacción con su trabajo con un efecto de relación pequeño.

Tabla 1

Relación entre las dimensiones de estrés laboral y satisfacción laboral (n=130)

Variables		r	IC	
			LI	LS
Trabajo en sí mismo	Satisfacción en relación con sus Superiores	-.173	-.367	-.002
	Satisfacción con las condiciones físicas	-.068	-.263	.123
	Satisfacción con la participación en las decisiones	-.251	-.434	-.067
	Satisfacción con su trabajo	-.280	-.472	-.087
	Satisfacción con el reconocimiento	-.265	-.422	-.089
Contexto Laboral	Satisfacción en relación con sus Superiores	-.148	-.337	.037
	Satisfacción con las condiciones físicas	-.018	-.216	.172
	Satisfacción con la participación en las decisiones	-.255	-.441	-.064
	Satisfacción con su trabajo	-.242	-.437	-.038
	Satisfacción con el reconocimiento	-.215	-.387	-.037
Relación del sujeto con el trabajo	Satisfacción en relación con sus Superiores	-.131	-.302	.057
	Satisfacción con las condiciones físicas	-.149	-.327	.045
	Satisfacción con la participación en las decisiones	-.217	-.391	-.028
	Satisfacción con su trabajo	-.173	-.342	.021
	Satisfacción con el reconocimiento	-.115	-.268	.059

Nota: r=Coficiente de correlación de Pearson; IC=intervalos de confianza; LI=límite inferior; LS=límite superior

IV. Discusión

El ejercicio constante que desempeñan los colaboradores de una organización va en aumento, lo cual está sujeto a constantes cambios y demandas que ejerce la misma sobre los colaboradores, ello genera modificaciones en la naturaleza del trabajo, afectando de esa manera la satisfacción laboral; es decir, la actitud que muestra el trabajador hacia la organización donde se desempeña (Aldag, y Brief, 1978, citado por Meliá y Peiró, 1989). Por lo mencionado, el presente estudio busco conocer la relación entre el estrés laboral y la satisfacción laboral en una muestra de colaboradores de seguridad de una empresa privada de Trujillo.

Se acepta la hipótesis general, puesto que, el efecto de la relación inversa entre estrés laboral y satisfacción laboral es pequeño, es decir, a medida que los estímulos, agentes, circunstancias, situaciones, etc. que amenacen la vida y salud física y psíquica en la población estudiada sea menor la actitud de gratificación que muestren a través de una experiencia en el trabajo será mayor.

Los hallazgos se asemejan a estudios previos desarrollado por Sánchez (2011) y Torres (2015), el primero reporta de la existencia de relación fuerte e inversa entre estrés laboral y satisfacción laboral, dado que si a los colaboradores no se le expone a estrés laboral manifestaran mayor satisfacción laboral; de modo similar el segundo concluye que el estrés ocupacional se relaciona inversamente proporcional con la satisfacción laboral.

En esa misma línea EU-OSHA (2016) señala que el estrés laboral puede generar entre el 50 y 60% de ausentismo en el trabajo, así como la insatisfacción en el puesto laboral, sin embargo, en algunas empresas no se considera esta variable para la productividad y satisfacción de los colaboradores. No obstante, no necesariamente es el caso del presente estudio, puesto que, según el análisis descriptivo de las variables, en estrés

laboral se encontró que la media alcanzada se ubica por debajo del promedio teórico y la satisfacción laboral por encima del mismo.

Se acepta la primera hipótesis específica, dado que, hay presencia de efecto pequeño en la relación inversa entre trabajo en sí mismo y las dimensiones de satisfacción laboral, a excepción de la dimensión satisfacción con las condiciones físicas. Lo sopesado indica, a medida que las tareas y funciones que el colaborador deba ejercer no le sean un problema, percibirá el comportamiento de su superior como tolerante y considerado, donde puede desempeñar sus habilidades y que su esfuerzo es reconocido.

Lo medido se asemeja a lo reportado por Ramos, et al. (2017) quien concluyó que los estresores de rol (dimensiones) se relacionan negativamente con la satisfacción laboral, debido a las contradicciones entre compañeros que no designan de manera adecuada sus funciones, es decir, en tal estudio los niveles de estrés se presentaron en niveles altos y la satisfacción en niveles por debajo del promedio, lo cual indica dicha correlación negativa.

Por su parte, Herzberg (1968) menciona de la presencia de variables que tienen influencia en los aspectos motivacionales del colaborador, tal es el caso de oportunidad de logro, el reconocimiento por el desempeño laboral, recursos propios y algunos otros factores externos denominados como higiene, políticas de la organización, etc.; es decir, al hacer un símil con los hallazgos, en tanto el colaborador perciba en la organización donde desempeña sus funciones apoyo el trabajo a desarrollar por sí mismo, no lo percibirá como dificultad.

La segunda hipótesis específica también se acepta, debido a que hay presencia efecto pequeño en la relación negativa entre contexto laboral y las dimensiones de satisfacción laboral, a excepción de la dimensión satisfacción con las condiciones

físicas. Ello indica, en tanto, las condiciones y disposiciones que tenga el colaborador dentro de la organización en lo que se refiere a recursos físicos de apoyo para la realización de sus actividades no se presente como problema, de modo similar que en lo sopesado en la relación anterior (hipótesis específica) percibirá el comportamiento de su superior como tolerante y considerado, donde puede desempeñar sus habilidades y que su esfuerzo es reconocido.

Los encontrados se sustentan en los planteamientos de la OMS (2004) quien afirma de las causas del estrés laboral o presión en el trabajo, son la desorganización en el puesto, es decir, la manera cómo se gestiona los puestos y sistemas de trabajo, las demandas elevadas, inadecuada gestión, poco apoyo hacia los trabajadores, lo cual les conlleva a verse limitados en sus funciones y experimentar estrés consigo mismos.

No obstante, la no correlación entre las dimensiones trabajo en sí mismo y contexto laboral con la dimensión satisfacción con las condiciones físicas, en primer término, se sustentan en el análisis descriptivo, donde las dimensiones mencionadas del estrés caen ligeramente por debajo del promedio esperado o teórico (trabajo en sí mismo $M=31.87$, $MT=34$; contexto laboral $M=29.01$, $MT=30$) y satisfacción con las condiciones físicas cae ligeramente por encima de la media teórica ($M=11.85$, $MT=10$). En esa misma línea, Gutiérrez y Vilorio (2014) manifiestan que las causas del estrés se pueden deber a varios aspectos ya sean individuales, cuando las competencias, conocimientos y recursos no sean suficientes para hacer frente a una situación problema.

Se acepta la tercera hipótesis específica, dado que, relación del sujeto con el trabajo se relaciona inversamente con todas las dimensiones de satisfacción laboral, y el tamaño de efecto de la relación es pequeño. Tal relación indica que, a medida que el trabajador perciba su puesto de trabajo como poco problemático y sin muchas dificultades o

malestar al cumplir sus funciones dentro de la organización, percibirá el comportamiento de su superior como tolerante y considerado, considerará que el ambiente es favorable, lugar donde puede desempeñar sus habilidades y que su esfuerzo es reconocido.

La asociación inversa entre relación del sujeto con el trabajo con todas las dimensiones de satisfacción laboral, se explica en el análisis descriptivo, donde dicha dimensión de estrés laboral se ubica de modo por debajo del promedio teórico y más distante a comparación de las otras dimensiones (trabajo en sí mismo y contexto laboral).

Tales hallazgos se respaldan en lo propuesto por Quarstein, et al. (1992, citado en Steers, et al., 2003) quienes destacan los acontecimientos dentro de una organización pueden incidir de modo directo en cuan satisfechos se hallen los colaboradores. Sin embargo, cuando se suele señalar los conflictos, aplicar castigos, represalias, acoso, etc., provocará insatisfacción y evitación con el entorno organizacional y quienes la integran Lawler (1973, Robbins y Judge, 2014).

La presencia de un tamaño de efecto pequeño en la relación de las variables se ve respaldado en los planteamientos de Gutiérrez y Vilorio (2014) quienes señalan que existen otros factores que van a influir en las situaciones estresantes lo cual va a desencadenar en un cuadro clínico de estrés; asimismo, es necesario tener en cuenta el esquema cognitivo y los recursos que presenta cada individuo, en tanto algunos desarrollan una patología otros lo ven como simplemente como un evento de presión. Por lo que es necesario recalcar que no se presentó evidencias de puntuaciones muy bajas en el estrés laboral y sus dimensiones, es decir, no se aprecia el estrés en la población estudiada como un cuadro clínico.

Esta investigación se enfocó en aplicar a los tests a los agentes de seguridad siendo el 100% hombres, así también estas variables se pueden aplicar a una población más numerosa e incluir a mujeres para ver qué tamaño de efecto presentaría.

Los resultados obtenidos del índice de correlación ítem-factor en la variable de Estrés Laboral presentan oscilan entre .216 a .647, a excepción del reactivo 5 ($r_{itc}=.197$), y en cuanto los índices de consistencia interna son superiores a .65. por otro lado, en Satisfacción Laboral presentan valores de correlación ítem-factor que varían de .524 a .880; y los valores de consistencia interna supera el .65.

La presente investigación presenta datos de los cuales sirve para ampliar el conocimiento sobre la correlación de Estrés Laboral y Satisfacción Laboral, pero hay ciertas restricciones que se presentaron al procesarlo, al no contar con mayor cantidad de trabajadores para la muestra, debido al régimen laboral en la institución aplicada, ello limita poder generalizar los datos a una mayor población. Así mismo los estudios realizados son válidos y se afirman para la relación entre estas dos variables en la una empresa de seguridad de Trujillo.

V. Conclusiones

- Hay presencia de relación inversa con efecto pequeño entre el estrés laboral y la satisfacción laboral en los trabajadores de seguridad de una empresa privada de Trujillo.
- Trabajo en sí mismo se relaciona inversamente con efecto pequeño con las dimensiones de satisfacción laboral, a excepción de la dimensión satisfacción con las condiciones físicas en los trabajadores de seguridad de una empresa privada de Trujillo.
- Contexto laboral se relaciona inversamente con efecto pequeño con las dimensiones de satisfacción laboral, a excepción de la dimensión satisfacción con las condiciones físicas en los trabajadores de seguridad de una empresa privada de Trujillo.
- Relación del sujeto con el trabajo se relaciona inversamente con efecto pequeño con las dimensiones de satisfacción laboral en los trabajadores de seguridad de una empresa privada de Trujillo.

VI. Recomendaciones

- Se sugiere desarrollar un estudio con diseño pre y post test donde se manipule la variable estrés laboral a través de un programa, con la finalidad de determinar el grado de influencia sobre la satisfacción laboral.
- Se recomienda replicar el estudio en una población donde se haya realizado un diagnóstico situacional, y se haya identificado niveles altos de estrés, con la finalidad de conocer el grado de relación entre las variables estudiadas.
- Se sugiere aplicar en una población más grande y poder incluir a mujeres para ver en qué cierto grado puede variar dichas variables.

VII. Referencias

- Álvarez, M. (2006). *“Manual de Planeación Estratégica”*. México DF: Panorama Editorial.
- Álvarez G. (2012). El constructo "Clima organizacional": concepto, teorías, investigaciones y resultados relevantes. *Psicología ocupacional, 11*, (1), 26-84.
- Anastasi, A. y Urbina, S. (1998). *Test Psicológicos* (7ma Ed). México: Ediciones Cedeño Plascencia.
- Ato, M., López, J. y Benavente, A. (2013). Un sistema de clasificación de los diseños de investigación en psicología. *Anales de psicología, 29*(3), 1038-1059.
- Bobbio L., y Ramos W. (2010). Satisfacción laboral y factores asociados en personal asistencial médico y no médico de un hospital nacional de Lima-Perú. *Revista Peruana de Epidemiología, 14*(2), 133-138.
- Baguer, A. (2009). *Dirección de personas un timón en la tormenta*. (2da Ed.). Madrid: Ediciones Díaz de Santos.
- Barroso, P. (2004) *Dimensiones del clima organizacional*. Caracas: Instituto Nacional de Canalizaciones.
- Blanco, G., Angulo, Y., Contreras, J., Pacheco, Y., y Vargas, V. (2015). Estrés y desempeño ocupacional en estudiantes de terapia ocupacional. *Revista Chilena de Terapia Ocupacional, 7*(1), 3 - 4.
- Chang, M., Salazar, C. y Núñez, A. (2007). Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en un Establecimiento de Salud Estatal: Hospital Tipo I. *Revista Teoría: Ciencia, Arte y Humanidades, 16*(2),61-76
- Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento Organizacional* (2da. Ed.). México: McGraw-Hill.
- Chiavenato, I. (2010). *Políticas Administrativas y Administración de Recursos Humanos*. Bogotá: McGraw Hill.
- Cohen, J. (1988). *Statistical Power Analysis for the Behavioral Sciences* (2da. Ed.). Estados Unidos Hillsdale, NJ: LEA.
- Colegio de Psicólogos del Perú (2017). *Código de Ética profesional de psicólogo peruano del colegio de psicólogos del Perú*. Conejo directivo Nacional. Recuperado de: http://www.cpsp.pe/aadmin/contenidos/marcolegal/codigo_de_etica_del_cpsp.pdf

- Dess, G., Lumpkin, G., y Taylor, M. (2003): “*Dirección Estratégica*”. España: McGraw-Hill.
- Díaz, N. y Paz, F (2007). Análisis psicométrico del compromiso organizacional como variable actitudinal *Análisis psicométrico del compromiso organizacional como variable actitudinal*, 23(2), 207-219
- El Portal del Capital Humano (13 de agosto, 2015). 70% de trabajadores peruanos sufren estrés laboral. *Portal Capital Humano*. Extraído de: <http://www.infocapitalhumano.pe/recursos-humanos/noticias-y-movidas/70-de-trabajadores-peruanos-sufren-estres-laboral/>
- Fardi, V. (25 febrero, 2016). Cómo evitar el estrés laboral. *Trujillo Informa*. Recuperado de <https://trujilloinforma.com/actualidad-2/como-evitar-el-estres-laboral/>
- Fernández, J. y Mielgo, M. (2001). *Escalas de Apreciación del Estrés - Manual*. (3ª ed.). Madrid: TEA ediciones.
- Fernández, P. (2010). La influencia de los factores estresantes del trabajo en el rendimiento laboral. *Invenio* 13(25), 111-124.
- Fernández, S. y Mielgo, R. (2001). *Escala de apreciación de estrés*. Madrid: TEA Ediciones.
- Ferreira, V. (2006). *Gestión en las Personas*. (5ª ed.). Rio de Janeiro: FGV
- Fischman, D. (2010). *La alta rentabilidad de la felicidad*. Lima: Gráfica libros, S.A.
- French, L. (2006). *Administración de personal. Desarrollo de recursos humanos*. México: Editorial Limusa.
- Fuente, I. (2004). *Cálculo del tamaño de la muestra. Matronas*. 5 (18): 5-13
- Furnham, A. (2001). *El comportamiento del individuo en las organizaciones*. México: Oxford University Press
- Gestión (18 de agosto del 2014). El 45% de trabajadores no es feliz en su centro de labores. Recuperado de: <https://gestion.pe/empleo-management/45-trabajadores-no-feliz-su-centro-labores-2105975>
- Gabel, S., Peralta P. y Aguirre, A. (2012). Estrés laboral: relaciones con inteligencia emocional, factores demográficos y ocupacionales. *Revista Venezolana de Gerencia*, 17(58), 271-290.
- García, J., Arturo, F. y Uscanga, O. (2008). *Desarrollo y comportamiento de la motivación en el trabajo*. España: Editorial Electrónica.

- García, M. (2009). “Clima Organizacional y su diagnóstico: una aproximación conceptual”. *Cuadernos de Administración*, 8, (5), 43-62.
- Gutiérrez, A. y Vilorio, J. (2014). Riesgos Psicosociales y Estrés en el ambiente laboral. *Salud Uninorte*, 15(1), 1- 4.
- Hernández, M., Díaz, A. y Nava, S. (2012). Situaciones estresantes percibidas por enfermeras: Una descripción contingencial. *Tesis Psicológica*, 7(2), 63-73.
- Holmes, D. y Rahe, R. (1967). The Social Readjustment Rating Scale. *Journal of Psychosomatic Research*, 11, 213-218.
- Javier A., Claudio B., Rosa G. Mauricio J. (2000). “*Motivación y satisfacción laboral*. Santiago de Chile: Universidad de Concepción.
- Jiménez, S. (2013). *Investigación de recogida de información de mercados*, (1a ed.). Malaga: IC editorial.
- La República (07 de julio, 2017). Estrés laboral es el principal problema que afecta a trabajadores. *Grupo La República*. Recuperado de: <http://larepublica.pe/sociedad/892945-estres-laboral-es-el-principal-problema-que-afecta-trabajadores>
- Lazarus, R., y Folkman, S. (1986). *Estrés y Procesos Cognitivos*. Barcelona: Martínez Roca.
- Meliá, J., y Peiró, J. (1989). La medida de la satisfacción laboral en contextos organizacionales: El Cuestionario de Satisfacción S21/26.
- Méndez, C. (2006). *Clima Organizacional en Colombia, Bogotá. El IMCOC: Un método de análisis para su intervención*. Universidad Colegio Mayor de Nuestra Señora del Rosario.
- Moré L., Carmenate V., y Junco C. (2005). La satisfacción laboral y el empleo de herramientas de dirección en el perfeccionamiento empresarial. Estudio de casos en el MITRANS. *Transporte, Desarrollo y Medio Ambiente*, 25(2), 55.
- Nelson, D. y Quick, J. (2013). *Comportamiento Organizacional*. (3ra Ed.). México: Cengage Learning.

- Organización Internacional del Trabajo (2016). *Estrés en el trabajo: un reto colectivo*.
Extraído de: <http://www.ilo.org/public/libdoc/ilo/2016/490658.pdf>
- Organización Mundial de la Salud (2004). La organización del trabajo y el estrés. *Serie Protección de la Salud de los trabajadores N° 3*. Recuperado de:
http://www.who.int/occupational_health/publications/pwh3sp.pdf
- Organización Mundial de la Salud (2008). Sensibilizando sobre el Estrés Laboral en los países en desarrollo. *Proteccion de la Salud de los trabajadores*. Serie N° 6.
Recuperado de:
http://apps.who.int/iris/bitstream/10665/43770/1/9789243591650_spa.pdf
- Organización Panamericana de la Salud y Organización Mundial de la Salud (2016). *Estrés laboral es una carga para los individuos, los trabajadores y las sociedades*. Extraído de:
http://www.paho.org/hq/index.php?option=com_content&view=article&id=11973%3Aworkplace-stress-takes-a-toll-on-individuals-employers-and-societies&Itemid=135&lang=es
- Palma, S. (1999). Elaboración y validación de una Escala de Satisfacción Laboral en Trabajadores de Lima Metropolitana. *Revista Teoría e Investigación en Psicología*, IX(1),27-34.
- Portero, S. y Vaquero, M. (2015). Desgaste profesional, stress e satisfação no trabalho do pessoal de enfermagem em um hospital universitário. *Revista Latino-Americana Enfermagem*, 23(3), 543-52. doi: 10.1590/0104-1169.0284.2586.
- Radio Programas del Perú (30 de enero, 2015). El 58% de los peruanos sufre de estrés. *RRP Noticias*. Recuperado de: <http://rpp.pe/peru/actualidad/el-58-de-los-peruanos-sufre-de-estres-noticia-764777>
- Ramos, A. Moura, D. y De Almeida, H. (2017). Estrés de rol y empowerment psicológico como antecedentes de la satisfacción laboral. *Revista de Psicología*, 35(1), 257-278.
- Robbins, S. (2012). *Comportamiento Organizacional*. (10° Ed.). México: Editorial Pearson Prentice Hall.

- Robbins S. y Judge T. (2014). *Comportamiento Organizacional*. (16ava Ed.). México D.F.: Pearson Education.
- Rodríguez, D. (2001) *Diagnóstico Organizacional*. (7ª. ed.) Santiago: Universidad Católica de Chile.
- Sánchez (2011). *Estrés laboral, satisfacción en el trabajo y bienestar psicológico en e trabajadores de una industria cerealera*. (Tesis de licenciatura), Universidad Abierta Interamericana, Santa Fe, Argentina.
- Spector, P. (2002). *Psicología industrial y organizacional: investigación y práctica*. México: El Manual Moderno. Recuperado de: <https://es.slideshare.net/ferospe9/psicologia-industrial-y-organizacional>
- Stanton, W., Etzel, M. y Walker, B. (2004). “Fundamentos de Marketing”. 13va. Edición Mc Graw Hill.
- Steers, R., Porter, L. y Bigley, G. (2003). *Motivation and work behavior*. New York: McGraw-Hill.
- Stringer, R. (2002). *Leadership and organizational climate*. Texas: Prentice Hall.
- Tafur, R. (1995). *La tesis universitaria*. Lima: Mantaro.
- Torres, D. (2015). *Satisfacción Laboral y su relación con el Estrés Ocupacional en enfermeras del sector de salud pública*. (Tesis de Licenciatura), Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima, Perú.
- Uribe, F. (2014). *Clima y ambiente organizacional: trabajo, salud y factores psicosociales*. México: El Manual moderno, S.A.
- Zayas, P., Báez, R., Zayas, J. y Hernández, M. (2015). Causas de la satisfacción laboral en una organización comercializadora mayorista. *Revista de la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad Militar Nueva Granada*, 23(2), 35-51. Recuperado de: <http://www.scielo.org.co/pdf/rfce/v23n2/v23n2a04.pdf>

ANEXOS

Anexo N° 01 Escala de Apreciación del Estrés

(Adaptado de Sánchez, 2015)

INSTRUCCIONES: A continuación, se le harán preguntas de suma importancia, de la cual se le pide que responda con honestidad marcando con una “X” dentro del recuadro SI o NO presenta; el grado de Intensidad que haya pasado o esté pasando de 0 a 3 y AF si le afecta o la P si no le afecta.

N°	PREGUNTAS	PRE.		INTENSIDAD				AF	NO AF
		SI	NO	0	1	2	3		
1	Etapa de búsqueda del primer empleo.	SI	NO	0	1	2	3	AF	P
	Situación de empleo eventual o subempleo.	SI	NO	0	1	2	3	AF	P
3	Estar en paro.	SI	NO	0	1	2	3	AF	P
4	Etapa de preparación profesional	SI	NO	0	1	2	3	AF	P
5	Hacer el servicio militar.	SI	NO	0	1	2	3	AF	P
6	Presentarse a una entrevista de selección.	SI	NO	0	1	2	3	AF	P
7	Presentarse a un exámenes y/u posiciones.	SI	NO	0	1	2	3	AF	P
8	Competitividad laboral.	SI	NO	0	1	2	3	AF	P
9	Subida constante del costo de vida.	SI	NO	0	1	2	3	AF	P
10	Situación económica propia o de la familia.	SI	NO	0	1	2	3	AF	P
11	Deudas, préstamos, hipotecas.	SI	NO	0	1	2	3	AF	P
12	Llegar tarde al trabajo, reuniones, entrevista.	SI	NO	0	1	2	3	AF	P
13	Relaciones con los demás compañeros, jefes, subordinados.	SI	NO	0	1	2	3	AF	P
14	Sobrecarga de tareas y funciones laborales.	SI	NO	0	1	2	3	AF	P
15	Tipo de trabajo (por lo ingrato que es).	SI	NO	0	1	2	3	AF	P
16	Horario de trabajo o cambio del mismo	SI	NO	0	1	2	3	AF	P
17	Ritmo de trabajo.	SI	NO	0	1	2	3	AF	P

18	Ambiente físico de tu trabajo.	S	NO	0	1	2	3	AF	P
19	Desorganización en el trabajo.	SI	NO	0	1	2	3	AF	P
20	Que supervisen constantemente tu trabajo.	SI	NO	0	1	2	3	AF	P
21	Interrupción constante del ritmo del trabajo.	SI	NO	0	1	2	3	AF	P
22	Excesiva responsabilidad laboral.	SI	NO	0	1	2	3	AF	P
23	Tomo constante de decisiones importantes.	SI	NO	0	1	2	3	AF	P
24	Falta de alicientes en el trabajo.	SI	NO	0	1	2	3	AF	P
25	Trabajar ante un público exigente.	SI	NO	0	1	2	3	AF	P
26	Limitación de tiempo para realizar el trabajo.	SI	NO	0	1	2	3	AF	P
27	Pocas posibilidades de ascenso laboral.	SI	NO	0	1	2	3	AF	P
28	Recibir constantes reproches de jefes o compañeros.	SI	NO	0	1	2	3	AF	P
29	Existencia de enchufe en tu trabajo.	SI	NO	0	1	2	3	AF	P
30	No poder realizar el trabajo como a uno le gustaría hacerlo.	SI	NO	0	1	2	3	AF	P
31	Baja remuneración o disminución de ingresos.	SI	NO	0	1	2	3	AF	P
32	Inseguridad en el puesto de trabajo.	SI	NO		1	2	3	AF	P
33	Trabajar en algo para lo que no está preparado.	SI	NO	0	1	2	3	AF	P
34	Depender del coche u otro medio para ir a trabajar.	SI	NO	0	1	2	3	AF	P
35	Vivir lejos de la familia.	SI	NO	0	1	2	3	AF	P
36	Cambiar de lugar de residencia o ciudad por el trabajo.	SI	NO	0	1	2	3	AF	P

37	Cambio de puesto o de trabajo.	SI	NO	0	1	2	3	AF	P
38	Periodo de baja laboral.	SI	NO	0	1	2	3	AF	P
39	Viajar con frecuencia por razones laborales.	SI	NO	0	1	2	3	AF	P
40	Implicación o influencia negativa de la familia en el trabajo.	SI	NO	0	1	2	3	AF	P
41	Pérdida de autoridad.	SI	NO	0	1	2	3	AF	P
42	Falta de reconocimiento para tu trabajo.	SI	NO	0	1	2	3	AF	P
43	No hacer conseguido los objetivos propuestos.	SI	NO	0	1	2	3	AF	P
44	Fracaso profesional.	SI	NO	0	1	2	3	AF	P
45	Éxito profesional alcanzado.	SI	NO	0	1	2	3	AF	P
46	Tu futuro profesional.	SI	NO	0	1	2	3	AF	P
47	Tener que hacer declaración a hacienda.	SI	NO	0	1	2	3	AF	P
48	Etapas de presentación de las vacaciones.	SI	NO	0	1	2	3	AF	P
49	Etapas de vuelta de vacaciones e incorporación al trabajo.	SI	NO	0	1	2	3	AF	P
50	Cercanía de la jubilación.	SI	NO	0	1	2	3	AF	P

Anexo N° 02 Instrumento de Evaluación de la Satisfacción Laboral

(Adaptado de Sotomayor, 2013)

INSTRUCCIONES:

Lea cada ítem y marque con una “X” en la casilla que considere conveniente. En donde Muy insatisfecho (0), Algo insatisfecho (1), Indiferente (2), Algo satisfecho (3) y Muy satisfecho (4)

N°	ÍTEMS	0	1	2	3	4
Satisfacción en relación con sus superiores						
1	La proximidad y frecuencia con que es supervisado.					
2	La supervisión que ejercen sobre usted.					
3	Las relaciones personales con sus superiores.					
4	La forma en que sus superiores juzgan su tarea.					
5	El apoyo que recibe de sus superiores.					
Satisfacción con las condiciones físicas						
6	La ventilación de su lugar de trabajo.					
7	La iluminación de su lugar de trabajo.					
8	El entorno físico y el espacio de que dispone en su lugar de trabajo.					
9	La limpieza, higiene y salubridad de su lugar de trabajo					
10	La temperatura de su local de trabajo					
Satisfacción con la participación en las decisiones						
11	El grado en que su institución cumple con el convenio, las disposiciones y leyes laborales					
12	La forma en que se da la negociación en su institución sobre aspectos laborales					
13	Su participación en las decisiones de su Área,					

14	Su participación en las decisiones de su grupo de trabajo relativas a la Institución					
15	La “igualdad” y “justicia” de trato que recibe de su institución					
16	La capacidad para decidir autónomamente aspectos relativos a su trabajo					
Satisfacción con su trabajo						
17	Las oportunidades que le ofrece su trabajo de realizar las cosas en que usted destaca					
18	Las oportunidades que le ofrece su trabajo de hacer las cosas que le gustan					
19	La satisfacción que le produce su trabajo por sí mismo					
20	Los objetivos y metas que debe alcanzar					
Satisfacción con el reconocimiento						
21	Las oportunidades de ascenso que tiene					
22	Las oportunidades de capacitación que le ofrece la institución					
23	El salario que usted recibe					

Anexo N° 03: Consentimiento Informado

Yo _____, con documento de identidad N° _____, por medio del presente acepto participar voluntariamente en la investigación a cargo de Ester Alvarado Herrera, estudiante del X ciclo de la Universidad Privada César Vallejo, a fin de preparar su Proyecto de tesis para optar el grado académico de Bachiller en Psicología.

He sido informado(a) de que tendré que responder los cuestionarios de Estrés Laboral y satisfacción Laboral, dado que el objetivo de esta investigación es medir en un principio el grado de Estrés Laboral y Satisfacción Laboral de los trabajadores de la Corporación Tank´s Perú para después determinar la relación entre esas variables.

Entiendo que la información que yo proporcione en los instrumentos de evaluación es estrictamente anónima y confidencial y no será utilizada para ningún otro propósito ajeno a esta investigación sin mi consentimiento.

Firma del trabajador

Desde ya le agradezco su participación.

Ester Betsbe Alvarado Herrera

Mes, Año (por especificar)

Anexo N°04: Análisis descriptivo de las variables Estrés Laboral y Satisfacción Laboral en los trabajadores de seguridad de una empresa privada de Trujillo

En la tabla 4, se observa que la media alcanzada en estrés laboral es de 90.68 con una desviación estándar de 33.216, cayendo por debajo del promedio teórico (100); en las dimensiones trabajo en sí mismo y contexto laboral cae ligeramente por debajo del promedio esperado (M=31.87, DE=12.411, MT=34; M=29.01, DE=11.626, MT=30), en tanto, relación del sujeto con el trabajo la media alcanzada dista por debajo de la media teórica a diferencia de las dimensiones anteriores (M=29.81, DE=11.976, MT=36).

Tabla 4

Media, Desviación estándar de la variable Estrés Laboral (n=130)

Variable/Dimensiones	Mínimo	Máximo	Media	DE	Asimetría
Estrés Laboral	12	151	90.68	33.216	-.078
Trabajo en sí Mismo	4	57	31.87	12.411	-.048
Contexto Laboral	3	52	29.01	11.626	.026
Relación del sujeto con el trabajo	5	54	29.81	11.976	.079

Nota: DE=desviación estándar

En la tabla 5, se observa que en satisfacción laboral las puntuaciones obtenidas alcanzan un promedio de 55.09 con una desviación estándar de 21.044, ubicándose por encima del promedio teórico (46); en las dimensiones se aprecia que las puntuaciones promedio obtenidas se ubican ligeramente por encima del promedio teórico (satisfacción en relación con sus superiores M=13.11, DE=5.086, MT=10; satisfacción con las condiciones físicas M=11.85, DE=5.156, MT=10; satisfacción con la participación en las decisiones M=13.70, DE=6.526, MT=12 y satisfacción con su trabajo M=10.05, DE=4.467, MT=8), a excepción de la dimensión satisfacción con el reconocimiento que obtuvo una puntuación promedio que coincide con el teórico (M=6.38, DE=3.025, MT=6).

Tabla 5

Media, Desviación estándar de la variable Satisfacción Laboral (n=130)

Variable/Dimensiones	Mínimo	Máximo	Media	DE	Asimetría
Satisfacción Laboral	8	91	55.09	21.044	-.426
Satisfacción en relación con sus Superiores	0	20	13.11	5.086	-.568
Satisfacción con las condiciones físicas	0	20	11.85	5.156	-.254
Satisfacción con la participación en las decisiones	0	24	13.70	6.526	-.418
Satisfacción con su trabajo	0	16	10.05	4.467	-.571
Satisfacción con el reconocimiento	1	12	6.38	3.025	-.048

Nota: DE=desviación estándar

Análisis de la relación de las variables

En la tabla 6, se observa que las variables estrés laboral y satisfacción laboral se relaciona inversamente y el efecto es pequeño.

Tabla 6

Relación entre estrés laboral y satisfacción laboral (n=130)

Variables		r	IC 95%	
			LI	LS
Estrés Laboral	Satisfacción Laboral	-,226	-.432	-.015

Nota: r=coeficiente de correlación de Pearson; IC=intervalos de confianza; LI=límite inferior; LS=límite superior

Anexo N° 05 Validez y Confiabilidad de Estrés Laboral

Tabla N° 7

Evidencias de Validez según índices de homogeneidad correlación ítem-factor corregido y consistencia interna por medio del coeficiente Omega de las puntuaciones obtenidas de la aplicación del instrumento de estrés laboral (n=130)

Dimensiones	Ítems	Ítem-factor	ω	IC 95%	
		r_{tic}		LI	LS
Necesidad de Logro	It5	.197	.817	.764	.857
	It7	.573			
	It8	.647			
	It9	.433			
	It14	.587			
	It15	.637			
	It16	.360			
	It17	.256			
	It22	.477			
	It23	.293			
	It26	.395			
	It30	.220			
	It31	.293			
	It41	.416			
	It42	.509			
It43	.367				
It44	.296				
Necesidad de Poder	It10	.460	.825	.772	.861
	It11	.491			
	It13	.350			
	It18	.378			
	It19	.347			
	It20	.327			
It21	.644				

	It24	.595			
	It25	.455			
	It27	.356			
	It28	.585			
	It29	.396			
	It32	.482			
	It36	.262			
	It40	.458			
<hr/>					
	It1	.216			
	It2	.519			
	It3	.239			
	It4	.273			
	It6	.380			
	It12	.332			
	It33	.348			
	It34	.243			
Necesidad de Afiliación	It35	.510	.789	.719	.835
	It37	.401			
	It38	.441			
	It39	.616			
	It45	.326			
	It46	.252			
	It47	.482			
	It48	.313			
	It49	.306			
	It50	.412			

Nota: r_{itc} =índice de r corregido; ω =Coeficiente de consistencia interna Omega; IC=Intervalos de Confianza; LI=Límite Inferior; LS=Límite Superior

En la tabla 5, se observa que los índices de correlación ítem-factor presentan valores que varía de .216 a .647, a excepción del reactivo 5 ($r_{itc}=.197$), y los índices de consistencia interna son superiores a .65.

Anexo N° 06 Validez y Confiabilidad de Satisfacción Laboral

Tabla N° 6

Evidencias de Validez según índices de homogeneidad correlación ítem-factor corregido y consistencia interna por medio del coeficiente Omega de las puntuaciones obtenidas de la aplicación del instrumento de satisfacción laboral (n=130)

Dimensiones	Ítems	Ítem-Factor	ω	IC 95%	
		r_{itc}			
Satisfacción en relación con sus superiores	It1	.735	.890	.846	.920
	It2	.753			
	It3	.761			
	It4	.712			
	It5	.710			
Satisfacción con las condiciones físicas	It6	.640	.819	.748	.870
	It7	.524			
	It8	.700			
	It9	.602			
	It10	.627			
Satisfacción con la participación en las decisiones	It11	.785	.934	.912	.950
	It12	.864			
	It13	.811			
	It14	.724			
	It15	.845			
	It16	.804			
Satisfacción con su trabajo	It17	.880	.921	.892	.940
	It18	.845			
	It19	.818			
	It20	.771			
Satisfacción con el reconocimiento	It21	.628	.780	.681	.844
	It22	.629			
	It23	.598			

Nota: r_{itc} =índice de r corregido; α =coeficiente de consistencia interna alfa de Cronbach; ω =Coeficiente de consistencia interna Omega; IC=Intervalos de Confianza; LI=Límite Inferior; LS=Límite Superior

En la tabla 6, se observa que los reactivos del instrumento presentan valores de correlación ítem-factor que varían de .524 a .880; y los valores de consistencia interna supera el .65.