



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD**

**ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA**

**“Estrés y satisfacción laboral en los trabajadores del  
departamento de seguridad de una Municipalidad del distrito de  
Lima, 2020”**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:**

**Licenciado en Psicología**

**AUTORES:**

Chumo Crovetto, Johana Elizabeth (ORCID: 0000-0001-7864-4314)

Lozada Sánchez, Rafael Eduardo (ORCID: 0000-0002-4928-6447)

**ASESORA:**

Mgr. Carranza León, Graciela Esmeralda (ORCID: 0000-0001-8079-0775)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

Desarrollo Organizacional

CALLAO – PERÚ

2021

## **Dedicatoria**

Nuestro trabajo se lo dedicamos  
a nuestra familia por el apoyo incondicional  
en cada etapa de nuestra carrera profesional.

## Agradecimiento

En primer lugar, quiero agradecer a la  
Universidad César Vallejo por brindarnos la  
oportunidad de avanzar en el cumplimiento de  
nuestros objetivos.

A nuestra asesora Graciela Carranza, que a pesar de las circunstancias nos  
brinda su apoyo incondicional para poder avanzar con nuestro trabajo.

## Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de contenidos.....	vi
Índice de tablas.....	vii
Resumen.....	viii
Abstract.....	ix
I. Introducción.....	1
II. Marco teórico.....	4
III. Metodología.....	11
3.1. Tipo y diseño de investigación:.....	11
3.2. Variables y operacionalización:.....	11
3.3. Población, muestra y muestreo:.....	13
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos:.....	14
3.5 Procedimientos:.....	15
3.6 Método de análisis de datos:.....	16
3.7. Aspectos éticos:.....	16
IV. Resultados.....	18
V. Discusión.....	22
VI. Conclusiones.....	26
VII. Recomendaciones.....	28
Referencias.....	28
Anexos.....	35

## Índice de tablas

Tabla 1	Correlación de Rho de Spearman entre las variables de estudio	18
Tabla 2	Correlación de Rho de Spearman entre el total de estrés laboral y la dimensión condiciones físicas y materiales	18
Tabla 3	Correlación de Rho de Spearman entre el total de estrés laboral y la dimensión beneficios laborales y remunerativos	19
Tabla 4	Correlación de Rho de Spearman entre el total de estrés laboral y las dimensiones políticas administrativas	19
Tabla 5	Correlación de Rho de Spearman entre el total de estrés laboral y la dimensión relaciones sociales	20
Tabla 6	Correlación de Rho de Spearman entre el total de estrés laboral y la dimensión desarrollo personal	20
Tabla 7	Correlación de Rho de Spearman entre el total de estrés laboral y la dimensión desempeño de tareas	21
Tabla 8	Correlación de Rho de Spearman entre el total de estrés laboral y la dimensión relación con la autoridad	21
Tabla 9	Distribución de la muestra segun edad	1
Tabla 10	Distribución de la muestra segun género	2
Tabla 11	Estadístico descriptivo de las dimensiones y variables de estudio	3
Tabla 12	Nivel de condiciones físicas y materiales en la muestra de estudio	4
Tabla 13	Nivel de beneficios laborales y remunerativos en la muestra de estudio	5
Tabla 14	Nivel de políticas administrativas en la muestra de estudio	6
Tabla 15	Nivel de relaciones sociales en la muestra de estudio	7
Tabla 16	Nivel de desarrollo personal en la muestra de estudio	8
Tabla 17	Nivel de desempeño de tareas en la muestra de estudio	9
Tabla 18	Nivel de relación con la autoridad en la muestra de estudio	10
Tabla 19	Nivel del total de estrés laboral en la muestra de estudio	11
Tabla 20	Nivel de total de satisfacción laboral en la muestra de estudio	12
Tabla 21	Prueba de Kolmogorov - Smirnov para las dimensiones y variables de estudio	13

## Resumen

Este estudio tuvo como objetivo general determinar la relación entre el estrés y satisfacción laboral en los trabajadores del departamento de seguridad de una Municipalidad del distrito de Lima, 2020.

El tipo de investigación fue básica y el diseño de investigación fue no experimental transversal correlacional. Se tuvo como muestra a 200 trabajadores del departamento de seguridad de una municipalidad del distrito de Lima a los cuales se le aplicó el cuestionario de Estrés Laboral OIT-OMS y la escala de Satisfacción Laboral SL-SPC, estos cuestionarios fueron validados a través de una prueba piloto realizado a una muestra de 60 trabajadores. Los resultados más resaltantes que se obtuvo en la investigación fueron que existe una correlación positiva débil, asimismo, la correlación entre estas variables es directa, pero no estadísticamente significativa. Respecto a la intensidad de la relación entre las variables, se observa que existe una correlación débil.

**Palabra Clave:** Estrés laboral, satisfacción laboral y trabajadores

## **Abstract**

The present investigation had as general objective to determine the relationship between work stress and job satisfaction in workers of the security department of a Municipality of district of Lima.

The type of research was basic and the research design was non-experimental, cross-correlational. A sample of 200 workers from the security department of a municipality in the districts of Lima were applied to the ILO-WHO Labor Stress questionnaire and the SL-SPC Labor Satisfaction scale, these questionnaires were validated through a pilot test carried out on a sample of 60 workers. The most outstanding results obtained in the present investigation were that there is a weak positive correlation, likewise, the correlation between these variables is direct, but not statistically significant. Regarding the intensity of the relationship between the variables, it is observed that there is a weak correlation.

**Keywords:** Job stress, job satisfaction and worker

## **I. Introducción**

El estrés laboral es una problemática recurrente en los trabajadores, que con los años ha ido aumentando, ya que hoy en día las organizaciones se enfocan más en sus beneficios económicos que en su capital humano.

Según la OIT (2016), es un problema que afecta a los trabajadores psicológicamente como también físicamente a causa de las exigencias de la organización y de los medios que tiene el colaborador para poder realizar estas exigencias.

Según Raver y Nishii (2014), se ha comprobado que los motivos están asociadas a una sobrecarga de labores que realizan los colaboradores como también una disconformidad en la baja remuneración, falta de motivación intrínseca, escasos incentivos y un ambiente laboral hostil.

Se entiende que esta problemática puede producir consecuencias negativas en las áreas físicas, psicológicas, sociales y económicas de la persona. Según Ganster y Rosen (2013), las consecuencias cognitivas implican problemas para concentrarse y pérdida de la memoria, en las físicas, comprenden la pérdida o el incremento del sueño, diabetes, migraña y las consecuencias emocionales tales como ansiedad y síntomas de depresión.

Otro de los desencadenantes que conlleva el estrés en los trabajadores es que no cuenten con un adecuado nivel de satisfacción laboral, causado por falta de motivación intrínseca o extrínseca.

Según Lee y Chang (2010), es una actitud positiva del colaborador dentro de su centro laboral basado en creencias y valores que le permite realizar sus labores de una manera eficaz y que aportan eficientemente a la empresa.

De acuerdo a González (2010), existe una serie de causas que contribuyen a que un colaborador se encuentre satisfecho dentro de su centro de trabajo tales como el recibir un salario justo, mantener una buena relación con sus compañeros, contar con adecuadas condiciones laborales, posibilidad de ascenso como también influyen situaciones emocionales que estén sucediendo en la vida del empleado y lo impulse a realizar adecuadamente sus labores.

Por otro lado, menciona que las consecuencias de la satisfacción laboral serían de mucho beneficio para la organización sobre todo por la productividad y desempeño de sus colaboradores; para ello se necesita contar con un entorno adecuado.

Según Chang; Riquelme y Rivas (2018), refieren que la satisfacción laboral se relaciona con diversas situaciones laborales donde se percibe un alto nivel de estrés como también indican que si existe un ambiente laboral hostil da pie a que se presente una alteración psicológica que conlleva a la disminución de la satisfacción laboral.

Según Rojas (2019) un gran porcentaje de los colaboradores cuenta con estrés laboral debido a que no pueden enfrentar situaciones negativas. Es por ello que el Gobierno a través del reglamento de salud mental indicó que todas las organizaciones, tienen la responsabilidad de organizar programas que prevengan dicha problemática.

Los colaboradores del departamento de seguridad están propensos a contraer un alto nivel de estrés ya que su trabajo no es monótono, debido a que puede ocurrir cualquier hecho fortuito que lo obligarán a actuar con severidad aun sin contar con el armamento necesario llegando al punto de arriesgar su vida.

Siendo así necesario investigar: ¿Qué relación existe entre el estrés y satisfacción laboral en los trabajadores del departamento de seguridad de una Municipalidad del distrito de Lima, 2020?

El presente estudio se elaboró con el fin de aportar al conocimiento sobre la relación que existe en las dos variables en los colaboradores de una Municipalidad del distrito de Lima y con posibilidad de ser utilizado como antecedente para próximas investigaciones, ya que, anteriormente no se ha trabajado con la misma población. Este estudio es de importancia para el país y para las organizaciones debido a que evidenció el nivel de estrés que presentaron los colaboradores del área de seguridad para que así se pueda implementar un programa de intervención que permita reducir dichos niveles.

Los resultados obtenidos podrán sistematizarse en una propuesta sobre cómo disminuir esta problemática y que los integrantes de la empresa puedan desempeñar sus labores de una manera adecuada, ya que se ha demostrado que perjudica en la satisfacción laboral.

El objetivo general fue: Determinar la relación entre el estrés y satisfacción laboral en los trabajadores del departamento de seguridad de una Municipalidad del distrito de Lima, 2020.

Asimismo, los objetivos específicos fueron: Determinar la relación entre el estrés laboral y las condiciones físicas y/o materiales del departamento de seguridad de una Municipalidad del distrito de Lima, 2020; analizar la relación entre el estrés laboral y los beneficios laborales y/o remunerativos del departamento de seguridad de una Municipalidad del distrito de Lima, 2020; demostrar la relación entre el estrés laboral y las políticas administrativas del departamento de seguridad de una Municipalidad del distrito de Lima, 2020; determinar la relación entre el estrés laboral y las relaciones sociales del departamento de seguridad de una Municipalidad del distrito de Lima, 2020; demostrar la relación entre el estrés laboral y el desarrollo personal del departamento de seguridad de una Municipalidad del distrito de Lima, 2020; analizar la relación entre el estrés laboral y el desarrollo de tareas del departamento de seguridad de una Municipalidad del distrito de Lima, 2020; y determinar la relación entre el estrés laboral y la relación con la autoridad del departamento de seguridad de una Municipalidad del distrito de Lima, 2020.

Tomando en cuenta estos objetivos, se buscó verificar a través de la hipótesis general, que: Existe una relación estadísticamente significativa entre el estrés laboral y la satisfacción laboral en los trabajadores del departamento de seguridad de una Municipalidad del distrito de Lima, 2020.

En respuesta a los objetivos específicos, se pretende comprobar las siguientes hipótesis específicas: Existe relación estadísticamente significativa entre el estrés laboral y las condiciones físicas y/o materiales del departamento de seguridad de una Municipalidad del distrito de Lima, 2020; existe relación estadísticamente significativa entre el estrés laboral y los beneficios laborales y/o remunerativo del departamento de seguridad de una Municipalidad del distrito de Lima, 2020; existe relación estadísticamente significativa entre el estrés laboral y las políticas administrativas del departamento de seguridad de una Municipalidad del distrito de Lima, 2020; existe relación estadísticamente significativa entre el estrés laboral y las relaciones sociales del departamento de seguridad de una Municipalidad del distrito de Lima, 2020; existe relación estadísticamente significativa entre el estrés laboral y el desarrollo personal del departamento de seguridad de una

Municipalidad del distrito de Lima, 2020; existe relación estadísticamente significativa entre el estrés laboral y el desarrollo de tareas del departamento de seguridad de una Municipalidad del distrito de Lima, 2020; y existe relación estadísticamente significativa entre el estrés laboral y la relación con la autoridad del departamento de seguridad de una Municipalidad del distrito de Lima, 2020.

## **II. Marco teórico**

Prada (2019), en Colombia se realizó un estudio que busca poder dar a conocer las consecuencias del estrés laboral, la motivación y cómo repercute en el ambiente laboral. Se tomó como muestra 360 doctores. Se utilizó el cuestionario Maslach Burnout. Estos instrumentos hallaron una relación entre estas tres variables de estudio.

Aguirre, Gallo, Ibarra y Sánchez (2018), realizaron un estudio en Chile cuyo propósito fue encontrar asociación entre satisfacción laboral, estrés laboral y burnout. El tipo fue descriptivo correlacional y tuvo un corte transversal. Los participantes fueron 161 controladores. El instrumento que se empleó fue de MBI-GS, y el cuestionario conflicto trabajo-familia. Estos instrumentos arrojaron que existe una gran relación entre las tres variables.

Cladellas, Castello y Parrado (2015), en España se realizó un estudio que tiene como finalidad identificar la estabilidad contractual de los profesores universitarios, enfocándose en el estrés laboral, la salud y la satisfacción. El tipo de estudio de esta investigación fue cuasi experimental. Se tomó como muestra a 145 profesores de 7 diferentes instituciones. Se utilizó el cuestionario de ISTAS21, dicho cuestionario arrojó que los docentes que trabajan las 24 horas y tienen un contrato temporal tienen problemas tanto física como psicológicamente a diferencia de los docentes que trabajan las 24 horas y tienen un contrato fijo. Se evidenció que la satisfacción laboral repercute de manera significativa en la salud de los profesores que trabajan inestablemente.

Aguirre, Desiderio y Carrara (2015), en España se realizó una investigación en la cual se utilizó un tipo de estudio descriptivo. La muestra fue de 136 trabajadores. Los cuestionarios utilizados fueron los de calidad de vida profesional y el cuestionario de detonantes de estrés laboral para pilotos. Dichos instrumentos

arrojaron que existe una gran relación entre las variables, como también que tienen una adecuada satisfacción laboral y un alto nivel de estrés laboral.

Orgambidez, Moreno y Borrego (2015), en España se realizó una investigación cuyo objeto fue conocer la correlación entre el estrés de rol, engagement y satisfacción laboral. Este estudio plantea que el engagement es la causa de las dos variables de este estudio. En esta investigación se utilizó el tipo de estudio ex post facto retrospectivo. Se tomó como muestra a 586 colaboradores de la empresa. El instrumento de evaluación fue un modelo de ecuaciones estructurales. Debido a que se encontraron resultados significativos en la relación de las variables se planificó realizar futuras investigaciones.

Moreno y Zúñiga (2015), refieren que en Colombia se realizó una investigación en donde el fin del estudio fue verificar la relación que existe entre las variables. El tipo de estudio de esta investigación fue correlacional. El instrumento de evaluación fue un cuestionario de estrés y cuestionario de satisfacción laboral. Estos instrumentos arrojaron que los trabajadores cuentan con un alto nivel de estrés mientras que cuentan con un nivel medio de satisfacción laboral.

Tznier, Rabenu y Radomsky (2015), refieren que en Madrid se realizó un estudio en el cual el fin fue reconocer la correlación que podría haber entre agotamiento y satisfacción laboral. Se tomó como muestra a 124 doctores. Se tiene como hipótesis una relación significativa entre el estrés laboral, satisfacción laboral y agotamiento. Lo cual en los resultados de este estudio se corrobora dicha hipótesis.

Talledo y Ugaz (2019), realizaron una investigación donde se midieron las variables con los instrumentos de estrés laboral de Ivancevich y Matteson y el instrumento de Job Satisfaction Index de Spector con el objetivo de evidenciar que el estrés afecta de forma negativa para una empresa de Call Center y se tomó como muestra a 19 trabajadores mediante un cuestionario online donde se evidenció que la variable independiente se relaciona significativamente con la variable dependiente e hicieron énfasis en que hay dos dimensiones que tienen mayor correlación que son el estrés por el clima organizacional y la falta de cohesión de grupo.

Taipe (2018), su fin fue evidenciar la relación existente entre las dos variables, para esta investigación la muestra fue de 109 enfermeras y se aplicó la escala de

estrés laboral de Pamela Gray y James Anderson como también la escala de opiniones de la satisfacción laboral de SPC, donde se pudo evidenciar una correlación positiva media.

Llanos (2017), en su investigación tuvo como fin identificar el grado de relación entre las variables, se tomó como muestra a 150 colaboradores, se midió con la prueba de estrés laboral OMS y la de satisfacción laboral SL-SPC y se evidenció que existe relación como también que los trabajadores de dicha empresa presentan un alto nivel de estrés laboral; otra evidenció fue que cuentan con un bajo nivel de satisfacción laboral los trabajadores que se encuentran en un rango de edad de 42-48 años.

Ilquimiche (2017), en su investigación tuvieron como objetivo dar a conocer la relación entre la variable estrés laboral y la variable satisfacción laboral en los trabajadores, para dicha investigación la muestra fue 147 trabajadores que se le aplicó la escala de estrés laboral de la OIT-OMS, como también la escala de satisfacción laboral SL-ARG donde los resultados más significativos fueron que encontraron una correlación entre estas dos variables. También se evidenció que el 30.6% del personal cuenta con un nivel alto de estrés y en cuanto a la satisfacción laboral un 38.8%.

Para una perspectiva local, Celis (2016), en su investigación se logró identificar el grado de relación entre las dos variables. Para esta investigación se tomó una muestra de 150 trabajadores donde se le aplicó la escala de estrés laboral de la OIT y la escala de satisfacción laboral SL-SPC; se evidenció que, si existe relación pero que no es significativa entre las dos variables, esto quiere decir que la correlación es directa pero mínima.

El estrés es la respuesta que brinda el cuerpo ante cualquier situación que provoca tensión, muchas veces considerándolo una amenaza. El detonante del estrés de cada persona puede ser un conflicto familiar, un divorcio, separación de padres, exámenes de la escuela, conflictos laborales, entre otros.

Lomas (2000), refiere que el estrés es causado por el organismo de cada persona como un mecanismo de defensa para protegerse a sí mismo. Este mecanismo de defensa en algunas situaciones es de gran ayuda cuando ocurre alguna emergencia, aunque si este persiste por demasiado tiempo, puede causar efectos secundarios.

El estrés también es causado por situaciones en la que la persona se encuentra bajo mucha presión ante alguna actividad que esté realizando, puede que también genere su propio estrés, por ejemplo, cuando se preocupa demasiado por alguna situación que quizás pueda o no suceder, al tener ideas negativas sobre su vida o pensamientos sobre su futuro, entre otros.

Según Han Selye (1935), el estrés pasa por diferentes fases desde menor a mayor intensidad la cuales son:

Fase 1: Alarma, cuando una persona se encuentra bajo una situación complicada y no encuentra la manera o recursos necesarios para poder afrontar de manera correcta dicha situación es ahí cuando empieza el estrés y comienza dicha fase, fase 2: Resistencia, en la fase de resistencia el cuerpo de la persona trata de estar estable, pero el estímulo estresante persiste y sigue agotándose, para que el cuerpo no pueda recuperarse. Constantemente la persona se encuentra intolerante ante diversas situaciones, mayor susceptibilidad, problemas para conciliar el sueño y se encuentra demasiado agotado para poder realizar sus actividades y por último la fase 3: Agotamiento, en esta fase las personas pierden fortaleza en su organismo y pueden llegar a afectar y debilitar el sistema inmune y puedan adquirir con más facilidad alguna enfermedad que les puede causar la muerte.

Es el resultado de diferentes circunstancias que se generan en el día a día de un trabajador y de diferentes factores que perjudican la salud mental y física.

El inconveniente consiste en que el organismo de un trabajador tiene un límite de energías para poder realizar sus actividades, cuando este límite se sobrepasa, al trabajador le ocasiona un estado de cansancio tanto físico como mental. Por lo que en algunas ocasiones perjudica el vínculo familiar y emocional del trabajador.

Cano (2002), es la relación que existe entre el trabajador y su ambiente laboral. Desde esta posición el estrés se produce cuando existe diferencias entre las peticiones del entorno y los medios de la persona para hacerlas frente. Las causas más comunes del estrés laboral son: Demasiada obligación, alta carga laboral, malas relaciones entre compañeros, condición laboral insatisfecha

Estas causas no perjudican de igual manera a todos los trabajadores, existen trabajadores que pueden sobrellevar sin ningún inconveniente una gran cantidad de responsabilidades y actividades brindadas. Por otro lado, trabajadores que tienen la capacidad de no sentirse afectados por un inadecuado ambiente laboral

mientras que para otros trabajadores esta situación puede tornarse demasiado incómoda.

Existen diferentes tipos de consecuencias asociadas a este tema las cuales son: Consecuencias cognitivas: Goritz.,Diewald(2014), Las consecuencias cognitivas involucran problemas de memoria (olvidar información importante sobre las actividades que tiene que realizar durante el día en su trabajo) déficit de atención en algún asunto referente a su trabajo problemas para poder concentrarse al realizar alguna actividad de la empresa y una disminución para que pueda ejecutar diferentes actividades a la vez, consecuencias físicas: Ganster., Rosen(2013), Las consecuencias físicas contienen problemas para poder conciliar el sueño, hipertensión, diabetes, problema de tiroides y también dolores intensos de cabeza ,consecuencias emocionales: De acuerdo a Thayer(2016), las consecuencias emocionales contienen ataques de pánico, crisis de ansiedad, crisis depresiva, entre otros.

Según Slipack (1996), hay dos tipos:

El episódico: En este tipo la manifestación es corta, se soluciona rápidamente y desaparecen los síntomas que lo originaron, por ejemplo, cuando una persona no obtiene los resultados esperados en un proyecto, pero lo soluciona de manera inmediata para que dicho proyecto pueda mejorar y alcanzar los objetivos planteados y el Crónico: Es aquel que se manifiesta de manera constante cuando un trabajador es sometido en diversas oportunidades a una variedad de actividades o en cualquier agente estresor, por lo tanto, los síntomas de estrés siempre se mostrarán al realizar lo mencionado anteriormente y mientras la persona no evite esta situación el estrés persistirá.

El estrés se produce o se genera al presentarse un nivel alto de esfuerzo con una escasa recompensa, situación que afecta la autoestima y la autoeficacia. El alto esfuerzo en el trabajador puede ser Extrínseco que hace referencia a las demandas y obligaciones, e Intrínseco que se refiere a la alta motivación o deficiente afrontamiento del estrés, en cuanto a la baja recompensa hay dos estímulos fundamentales como el dinero y la estima. De esta manera el estrés se produce, cuando el esfuerzo supera a la recompensa. Siegrist (1996)

Según el modelo de "Ajuste persona – ambiente" de Harrison, French y Caplan sustentada en 1982 las consecuencias del estrés en el trabajo aparecen debido a

una diferencia que existe entre el trabajador y el ambiente laboral. El modelo se diferencia entre la representación objetiva y subjetiva del trabajador y el ambiente. La persona objetiva menciona a la persona tal y como es en realidad mientras que el subjetivo es la apreciación que la persona tiene de sus cualidades.

Para definir la satisfacción laboral primero hay que conocer qué es la satisfacción; según Sancho (1998), la satisfacción es un sentimiento positivo de bienestar y de placer que experimenta una persona al realizar una determinada acción o al conseguir un objetivo deseado.

Por otro lado, se considera necesario definir la palabra "labor" o "laboral", lo cual es una serie de actividades o acciones que realiza un individuo con un objetivo determinado.

Por consiguiente, se puede definir como el nivel de conformidad y comodidad que cuenta un colaborador en su entorno laboral; y tiene relación con distintos factores tales como: las relaciones interpersonales dentro de su centro de trabajo, la función que realiza, las remuneraciones, ambiente laboral hostil entre otros.

La satisfacción laboral se define como el placer que siente un trabajador al realizar sus funciones y la actitud que presenta al estar presente en su centro de labores y está vinculado con las condiciones de trabajo en las que se encuentra laborando (Muchisnky, 2000, p.36).

Se infiere que se determinará el nivel de bienestar que perciba en su trabajo y que es importante dentro de una empresa ya que esto contribuirá a que el colaborador se desempeñe dentro de su puesto de trabajo de manera óptima.

Palma (1999), refiere que existen 7 factores que están relacionados con la satisfacción laboral del colaborador: El primero son las condiciones físicas y/o materiales que hace referencia al lugar donde el colaborador desempeña su trabajo, si hay buena infraestructura como también si está bien equipada con los materiales necesarios para que facilite las tareas a realizar. Como siguiente factor los beneficios laborales y/o remunerativos que hace referencia a la conformidad que tiene el trabajador con respecto a la compensación económica que reciba por realizar sus funciones dentro de la organización.

El tercer factor son las políticas administrativas que se refiere a las normas internas con las que cuenta la organización y que cada trabajador está obligado a acatar. El cuarto factor son las relaciones sociales que hace referencia a la

interacción que se genera entre los trabajadores de la organización. Como quinto factor el desarrollo personal que es el crecimiento que tiene un colaborador dentro de la organización, es decir que obtiene pensamientos e ideas que lo conllevan a tener una actitud positiva y contagie al resto de colaboradores.

El sexto factor el desempeño de tareas que refiere a el ánimo que le da el colaborador a la realización de sus tareas. Y por último y séptimo factor la relación con la autoridad que es percepción con la que cuentan sobre sus superiores.

Según Herzberg (1959), sustenta su teoría de los dos factores: Motivación – higiene refiriendo que en todo ámbito laboral los colaboradores cuentan con dos diferentes necesidades que tiene distinta influencia en cada trabajador. Una de estas son los motivadores intrínsecos que se basan en el contexto de trabajo como el reconocimiento que recibe el empleado, la posibilidad de realizar línea de carrera, progreso y compromiso. Y por otro lado hace referencia a los factores higiénicos o extrínsecos los cuales causan insatisfacción como las remuneraciones bajas, políticas de la empresa, inestabilidad laboral y mala relación entre los colaboradores).

Por otro lado, Vroom (1964), con su teoría modelo de expectativas sostiene que la satisfacción laboral se da con tres factores; la primera es que las fuerzas que hay dentro de una persona para alcanzar un objetivo es determinante en la satisfacción laboral, la segunda es que cada persona es consciente del esfuerzo depositado en su labor por ende tiene conocimiento del efecto y resultado deseado, y por último que la persona percibe el valor y recompensa que le brinda la empresa por el esfuerzo realizado en sus labores.

Otras de las teorías de la satisfacción laboral es la teoría social cognitiva en la cual Albert Bandura sostiene que en la satisfacción laboral existen tres motivos que son el comportamiento, entorno y los factores cognitivos; indica que estos factores se relacionan entre sí al referir que el comportamiento puede establecer un entorno como también el ambiente puede determinar un comportamiento.

Entonces, se puede inferir que las causas de la insatisfacción laboral se dan por diversos motivos tales como el no percibir algún reconocimiento o valoración por las tareas realizadas óptimamente, remuneraciones que no estén a la altura de las funciones que desempeñan, trabajos monótonos, ambiente laboral tenso y hostil, escasa comunicación entre el equipo de trabajo, inestabilidad en el puesto

de trabajo, no contar con un líder que motive e inspire a sus subordinados. Las organizaciones como tales son las encargadas de que el personal se sientan a gusto con el cumplimiento de sus funciones ya que si no lo están los trabajadores no rendirán, están desmotivados y se le dificultará mucho más llegar a los objetivos planteados.

### **III. Metodología**

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

##### **Tipo de investigación**

Básica: Según Airasian (2003), tiene como función principal la recolección y estudio de los datos para reforzar información de conceptos ya existentes.

##### **Diseño de Investigación:**

Diseño no experimental transversal correlacional: Hernández (2014), menciona que en este diseño los datos se obtienen en un solo espacio y tiempo con el fin de encontrar la relación entre las variables estudiadas.

##### **Enfoque**

Enfoque cuantitativo: Según Sampieri (1991) se emplea para el recojo de datos, para contrastar hipótesis, y permitirá recoger y analizar los datos sobre las variables estudiadas.

##### **Nivel de Investigación**

Correlacional: Permite establecer el nivel de relación que se encuentra entre las variables.

#### **3.2. Variables y operacionalización:**

Variable 1: Estrés laboral

##### **Definición conceptual:**

OIT (2016), es la respuesta tanto emocional como física ante una situación negativa ya sea verdadera o que el trabajador la perciba así; y el recurso y

capacidad de reacción que presente un trabajador para resolver esas exigencias que se le pueda presentar.

**Definición operacional:**

La variable se midió a través el cuestionario de Estrés Laboral de la OIT OMS que cuenta con 25 ítems dividido en 7 dimensiones.

**Dimensiones:**

- Clima organizacional: Características que describen e identifican a una organización
- Estructura organizacional: Distintas áreas y jerarquías que existen dentro de la organización
- Territorio organizacional: Ambiente donde se desempeñan las labores
- Tecnología: Herramientas tecnológicas que brinda la organización para facilitar el trabajo de los colaboradores.
- Influencia del líder: Percepción que se tiene de sus superiores.
- Falta de cohesión: Falta de compañerismo que se presenta dentro de una organización
- Respaldo de grupo: Soporte que brinda el equipo de trabajo

**Escala de Medición:**

Ordinal

Variable 2: Satisfacción laboral

**Definición conceptual:**

Palma (2006), es la disposición que presenta el colaborador en su ambiente laboral que está basada en creencias a raíz de su experiencia laboral, esta actitud puede ser positiva o negativa.

**Definición operacional:**

Para medir la presente variable se usó la escala de Satisfacción Laboral que consta de 36 ítems divididos en 7 dimensiones.

### **Dimensiones:**

- Condiciones físicas y/o materiales: Hace referencia al lugar donde el colaborador desempeña su trabajo, si hay buena infraestructura como también si está bien equipada con los materiales necesarios para que facilite las tareas a realizar.
- Beneficios laborales y/o remunerativos: Hace referencia al grado de aprobación que tiene el trabajador con respecto a la compensación económica que reciba por realizar sus funciones dentro de la organización.
- Políticas Administrativas: Refiere que las políticas administrativas son las normas internas con las que cuenta la organización y que cada trabajador está obligado a acatar.
- Relaciones sociales: Hace referencia a la interacción que se genera entre los trabajadores de la organización
- Desarrollo personal: Es el crecimiento que tiene un colaborador dentro de la organización, es decir que obtiene pensamientos e ideas que lo conllevan a tener una actitud positiva y contagie al resto de colaboradores.
- Desempeño de tareas: Es el valor que le da el trabajador a la realización de sus funciones dentro de la organización.
- Relación con la autoridad: Es la percepción con la que cuenta un colaborador sobre sus superiores.

### **Escala de medición:**

Ordinal

## **3.3. Población, muestra y muestreo:**

### **3.3.1 Población:**

Estuvo representada por 200 trabajadores del departamento de seguridad de una Municipalidad del distrito de Lima, 2020.

### **3.3.2 Muestra:**

Estuvo representada por 200 trabajadores del departamento de seguridad de una Municipalidad del distrito de Lima, 2020.

Según Ramírez (1997) la muestra censal considera a todos los participantes de la población como muestra.

### **3.3.3 Muestreo:**

Muestreo no probabilístico: Debido a que el departamento de seguridad de la municipalidad cuenta con poco personal laborando, se tomó a toda la población para la elaboración de esta investigación.

Para Hernández (2014), cuando no se cuenta con una gran cantidad de población, no se necesita seleccionar la muestra para prevenir o perjudicar la validez de los resultados.

### **3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos:**

En la investigación se hizo uso de la Escala de estrés laboral OIT- OMS que fue creada en el año 1899 por los autores Ivancevich y Matteson en el país de España, se logró la adaptabilidad en el Perú en el año 2012 por Angela Suarez, la muestra estuvo conformada por 203 colaboradores que desarrollan sus funciones como asesores telefónicos, divididos en 89 trabajadores que se encargan en atención al Cliente y otros 114 que realizan sus funciones en ventas de un Call center de Lima.

Los resultados indicaron que la Escala obtuvo propiedades psicométricas adecuadas: Obtuvo un alfa de Cronbach de 0.972, lo cual nos indica que es confiable, como también que cuenta con validez de contenido y constructo. Este instrumento tuvo como objetivo dar a conocer los niveles de estrés laboral que presentan los trabajadores mayores de 18 años en una organización y para ello cuenta con 25 ítems divididos en 7 dimensiones y con una opción de respuesta de 7 alternativas en una escala de Likert.

El instrumento para la presente investigación pasó por juicio de expertos para poder saber si los ítems son claros y coherentes, en donde se determinó que cuenta con validez de contenido según V de Aiken, con un promedio de 0.99 donde refiere que es aplicable para esta población.

Además, se realizó una prueba piloto con el fin de verificar la confiabilidad de este instrumento, debido a que dicho instrumento no se encuentra adaptado a esta

población. Para esta prueba piloto la muestra estuvo conformada por 60 trabajadores del departamento de seguridad de la Municipalidad de La Perla en donde se evidenció el resultado de la confiabilidad de 0.97, por ende, el alfa de Cronbach mayor a 0.80, demuestra que el instrumento es consistente y confiable.

Así mismo, se utilizó el cuestionario de Satisfacción Laboral SL-SPC creada en el Perú por Sonia Palma Carrillo en 1999, la aplicación de este instrumento tiene un tiempo de duración de aproximadamente 20 minutos con el propósito de determinar el nivel de satisfacción laboral que cuentan los trabajadores de una empresa, la validación de esta escala se realizó y aplicó en los trabajadores de una empresa de Lima Metropolitano donde se obtuvieron resultados favorables como un Alfa de Cronbach de 0.79 y se determinó que es confiable y que cuenta con adecuadas propiedades psicométricas como también la validez de constructo, ese instrumento tiene 36 ítems, 7 dimensiones y 5 opciones de respuesta en una escala de Likert

De igual manera, para esta investigación el instrumento pasó por juicio de expertos para identificar si los ítems son claros y coherentes en donde se determinó que cuenta con validez de contenido según V de Aiken en un promedio de 0.99 donde refiere que es aplicable para esta población. Además, se realizó la prueba piloto con el fin de comprobar la confiabilidad del instrumento y se tomó como muestra los trabajadores del departamento de seguridad de la municipalidad del distrito de La Perla en donde se evidenció el resultado de la confiabilidad de 0.89, por ende, el alfa de Cronbach mayor a 0.80, demuestra que el instrumento es consistente y confiable.

### **3.5 Procedimientos:**

Se eligió las variables de investigación y el tema, se investigó sobre antecedentes del tema a tratar como también teorías referentes a las variables de estudio, para la realización de los objetivos e hipótesis se profundizó en la información de las pruebas que se utilizó, se solicitó un previo permiso a cada autor para hacer uso de su instrumento, posterior a ello se determinó la población, se implementó las pruebas de manera virtual a través del programa Google Forms y se aplicó la prueba piloto a un conjunto de personas con similares características a

la de la muestra, previo a ello se realizó una evaluación de jueces de expertos para determinar la claridad y coherencia de los ítems de los instrumentos, utilizando el programa SPSS 25 para determinar la confiabilidad.

Asimismo, se realizaron las coordinaciones institucionales necesarias, obteniendo como respuesta un documento de autorización firmado por las autoridades pertinentes. Por último, se envió a través del correo electrónico el instrumento a la muestra seleccionada, se sistematizó las respuestas en el programa Microsoft Excel y por último se obtuvo los resultados en el programa SPSS 25.

### **3.6 Método de análisis de datos:**

La recolección de datos se realizó a través del programa Google forms, posterior a ello se utilizó el programa Microsoft Excel para ordenar y analizar los resultados; y por último en el programa SPSS versión 25 se verificó el nivel de confiabilidad de los instrumentos. Para analizar los resultados se empleó el estadístico Rho de Spearman para medir el grado en que las dos variables de estudio se relacionan y cuál es su nivel de significancia. Se optó por este estadístico debido a que al realizarse la Prueba de Kolmogorov – Smirnov se evidenció que las variables de estudio seguían una distribución diferente a la normal.

### **3.7. Aspectos éticos:**

Con el objetivo de proteger y respetar la ética de la información que se utilizó en la investigación, se informó a cada evaluado sobre la confidencialidad. Así mismo, se expuso el objeto de estudio, y lo necesario de su colaboración.

Según Helsinki en 2000, refirió que en toda investigación o artículo científico debe primar el bienestar y comodidad de los seres humanos que se involucran.

Es por eso que se rigió la investigación respetando el artículo 25 capítulo 3 del código de ética del Colegio de Psicólogos del Perú que fue publicado el 16 de julio del 2018, la cual indica que el psicólogo debe prever el beneficio sobre los riesgos para los participantes y tener en cuenta que el bienestar psicológico de los encuestados tiene que primar por encima de los intereses del estudio.

Asimismo, se cumplió con los principios éticos de la universidad Cesar Vallejo la cual indica en su artículo 3 del capítulo II de su código de ética aprobado el 29 de noviembre del 2016 que debemos salvaguardar los derechos y honra de los individuos involucrados en esta investigación y también hace énfasis que la comodidad de los involucrados es más importante que los intereses de la ciencia.

#### IV. Resultados

##### Análisis de correlación bivariada

**Tabla 1**

*Correlación de Rho de Spearman entre las variables de estudio*

		Satisfacción Laboral	
Rho de Spearman	Estrés Laboral	Coefficiente de correlación	,003
		Sig. (bilateral)	,970
		N	200

En la tabla N° 14 se evidenció el coeficiente de correlación Rho de Spearman para las variables de estudio. Se observó que la correlación entre dichas variables es ,003 el cual indica que hay una correlación positiva débil. Asimismo, la correlación entre estas variables es directa, pero no estadísticamente significativa.

##### **Correlación de Rho de Spearman entre el total de la variable Estrés Laboral y las dimensiones de la variable Satisfacción Laboral**

**Tabla 2**

*Correlación de Rho de Spearman entre el total de estrés laboral y la dimensión condiciones físicas y materiales*

		Condiciones Físicas y Materiales	
Rho de Spearman	Total Estrés Laboral	Coefficiente de correlación	,096
		Sig. (bilateral)	,178

En la tabla N° 15 se evidenció el coeficiente de correlación Rho de Spearman entre el total de la variable Estrés Laboral y la dimensión condiciones físicas y materiales la cual es de ,096, por lo tanto, indica que es una correlación positiva muy baja y que no es estadísticamente significativa

**Tabla 3**

*Correlación de Rho de Spearman entre el total de estrés laboral y la dimensión beneficios laborales y remunerativos*

		Beneficios Laborales y Remunerativos	
Rho de Spearman	Total Estrés Laboral	Coefficiente de correlación	-,049
		Sig. (bilateral)	,493

En la tabla N° 16 se evidenció el coeficiente de correlación Rho de Spearman entre el total de la variable Estrés Laboral y la dimensión beneficios laborales y remunerativos la cual es de - ,049, por lo tanto, indica que es una correlación negativa muy baja y que no es estadísticamente significativa.

**Tabla 4**

*Correlación de Rho de Spearman entre el total de estrés laboral y las dimensiones políticas administrativas*

		Políticas Administrativas	
Rho de Spearman	Total Estrés Laboral	Coefficiente de correlación	-,047
		Sig. (bilateral)	,508

En la tabla N° 17 se evidenció el coeficiente de correlación Rho de Spearman entre el total de la variable Estrés Laboral y la dimensión política administrativas la cual es de -,047, por lo tanto, indica que es una correlación negativa muy baja y que no es estadísticamente significativa.

**Tabla 5**

*Correlación de Rho de Spearman entre el total de estrés laboral y la dimensión relaciones sociales*

			Relaciones Sociales
Rho de Spearman	Total	Coeficiente de correlación	,011
	Estrés Laboral	Sig. (bilateral)	,873

En la tabla N° 18 se evidenció el coeficiente de correlación Rho de Spearman entre el total de la variable Estrés Laboral y la dimensión relaciones sociales la cual es de ,011, por lo tanto, indica que es una correlación positiva muy baja y que no es estadísticamente significativa.

**Tabla 6**

*Correlación de Rho de Spearman entre el total de estrés laboral y la dimensión desarrollo personal*

			Desarrollo Personal
Rho de Spearman	Total	Coeficiente de correlación	-,025
	Estrés Laboral	Sig. (bilateral)	,725

En la tabla N° 19 se evidenció el coeficiente de correlación Rho de Spearman entre el total de la variable Estrés Laboral y la dimensión desarrollo personal la cual es de, -025, por lo tanto, indica que es una correlación negativa muy baja y que no es estadísticamente significativa.

**Tabla 7**

*Correlación de Rho de Spearman entre el total de estrés laboral y la dimensión desempeño de tareas*

		Desempeño de Tareas	
Rho de Spearman	Total Estrés Laboral	Coeficiente de correlación	,007
		Sig. (bilateral)	,917

En la tabla N° 20 se evidenció el coeficiente de correlación Rho de Spearman entre el total de la variable Estrés Laboral y la dimensión desempeño de tareas la cual es de ,007, por lo tanto, indica que es una correlación positiva muy baja y que no es estadísticamente significativa.

**Tabla 8**

*Correlación de Rho de Spearman entre el total de estrés laboral y la dimensión relación con la autoridad*

		Relación con la Autoridad	
Rho de Spearman	Total Estrés Laboral	Coeficiente de correlación	,028
		Sig. (bilateral)	,690

En la tabla N° 21 se evidenció el coeficiente de correlación Rho de Spearman entre el total de la variable Estrés Laboral y la dimensión relación con la autoridad la cual es de ,028, por lo tanto, indica que es una correlación positiva muy baja y que no es estadísticamente significativa.

## V. Discusión

En los resultados obtenidos se observó en primero lugar el resultado del objetivo general y posterior a ello los objetivos específicos

Entonces, sabiendo que el objetivo general es determinar la relación entre las dos variables, se evidencio en los resultados del objetivo general que según el coeficiente de correlación Rho de Spearman existe una correlación de = ,003 y un nivel de significancia de ,970, lo cual indica que hay una correlación positiva muy débil pero no es estadísticamente significativa , así mismo indica que la correlación entre estas variables es directa, estos resultados tienen similitud con los hallazgos obtenidos por Celis (2016) donde se logró evidenciar la correlación entre las dos variables. Para esta investigación se tomó una muestra de 150 trabajadores donde se le aplicó la escala de estrés laboral de la OIT y la escala de satisfacción laboral SL-SPC; se evidencio que, si existe relación pero que no es significativa entre las dos variables de estudio, esto quiere decir que la correlación es directa pero mínima.

Conforme con los resultados alcanzados se indica que el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores del departamento de seguridad de una Municipalidad de los distritos de Lima es un nivel intermedio representado por un porcentaje de 63% lo cual indica que está dentro de lo normal esto quiere decir que no se encuentran totalmente insatisfechos ni totalmente satisfechos, en tal sentido estos resultados coinciden con la investigación que realizo Ilquimiche (2017) en donde de igual manera se tuvo como propósito dar a conocer la relación existente entre el estrés laboral y la satisfacción laboral en los trabajadores, en este caso la muestra fue 147 trabajadores que se le aplicó la escala de estrés laboral de la OIT-OMS, como también la escala de satisfacción laboral SL-ARG donde los resultados más significativos fueron que encontraron una correlación entre estas dos variables y también se evidencio que los trabajadores contaban con un nivel alto de estrés laboral representado por el 30.6% pero en cuanto a la satisfacción laboral presentaron un nivel parcial viéndose representado en 38.8%.

Una de las teorías que se utilizó como base para esta investigación y para la variable satisfacción laboral es la teoría de Motivación – Higiene de Herzberg (1968) indica que en todo ámbito laboral los colaboradores cuentan con dos diferentes necesidades que tiene distinta influencia en cada trabajador. Una de estas son los motivadores intrínsecos que se basan en el contexto de trabajo como el reconocimiento que recibe el empleado, la posibilidad de realizar línea de carrera, progreso y compromiso. Y por otro lado hace referencia a los factores higiénicos o extrínsecos los cuales causan insatisfacción como las remuneraciones bajas, políticas de la empresa, inestabilidad laboral y mala relación entre el personal. De acuerdo a los resultados obtenidos se evidencio que tanto en la dimensión desarrollo personal y desempeño de tareas la mayor parte de los trabajadores presentan un nivel parcial de insatisfacción laboral y de acuerdo a la teoría de Herzberg nos indicó que estas dos dimensiones están situadas dentro de los motivadores intrínsecos con los que debe contar el trabajador para que pueda presentar una adecuada satisfacción laboral.

Por otro lado, los trabajadores del departamento de seguridad de una Municipalidad de los distritos de Lima presentan un nivel parcial de estrés laboral, esto quiere decir que los trabajadores cuentan con estrés laboral pero no en un alto nivel y está representado por el 47,5%, estos resultados coinciden con la investigación que realizo Moreno y Zúñiga (2015) en Colombia en donde refieren que esta investigación tuvo como objetivo verificar la relación que existe entre las dos variables de estudio. Para esta investigación se utilizaron dos instrumentos para medir las variables de estudio y en donde se obtuvieron como resultados más significativos una correlación negativa moderada entre las variables con un valor de confianza de 0,01, como también se evidencio que los trabajadores cuentan con un alto nivel de estrés mientras que cuentan con un nivel medio de satisfacción laboral.

Así mismo la teoría de Esfuerzo – Recompensa sustentada por Siegrist (1998) refiere que el estrés se produce o se genera al presentarse un nivel alto de esfuerzo con una baja recompensa, situación que afecta la autoestima y la autoeficacia. El alto esfuerzo en el trabajador puede ser Extrínseco que consiste en las demandas y obligaciones e Intrínseco que se refiere a la alta motivación o deficiente

afrontamiento del estrés, en cuanto a la baja recompensa hay dos estímulos fundamentales como el dinero y la estima. De esta forma se genera el estrés cuando el esfuerzo es mayor a la remuneración. Entonces, de acuerdo a los resultados obtenidos y a la teoría que sustenta Siegrist se puede dar a conocer que debido a la falta de recompensa y reconocimiento que brinda la municipalidad a los trabajadores no cuentan con una adecuada motivación extrínseca y por lo tanto no los ayuda a desempeñarse en sus labores de una manera adecuada.

Así mismo, en cuanto a las relaciones entre la variable estrés laboral y las dimensiones de la variable satisfacción laboral se pudo evidenciar un nivel de correlación directo pero débil en su mayoría, estas correlaciones no fueron estadísticamente significativas por lo tanto indicó que la relación en este estudio no son relevantes y coincide con la investigación que realizó Taipe (2018), en donde su fin fue evidenciar la relación que existe entre las dos variables, para esta investigación la población fue de 109 enfermeras y se aplicó el instrumento de estrés laboral de Pamela Gray y James Anderson como también la escala de opiniones de la satisfacción laboral de SPC, donde se pudo evidenciar que el 46% cuentan con un alto nivel de estrés laboral; también se identificó que en cuanto a la dimensión despersonalización existe un alto nivel de estrés laboral representado en un 39%, en la dimensión satisfacción por el trabajo se evidencio un nivel medio representado por un 76%; en cuanto a la satisfacción laboral se obtuvo un alto nivel evidenciado en un 52%; se concluyó que la relación entre nivel de estrés y satisfacción laboral no es estadísticamente significativa.

Palma (1999), refiere que existen 7 factores que están relacionados con la satisfacción laboral del colaborador: El primer factor son las condiciones físicas y/o materiales, el segundo factor los beneficios laborales y/o remunerativos, el tercer factor son las políticas administrativas, el cuarto factor son las relaciones sociales, como quinto factor el desarrollo personal, el sexto factor el desempeño de tareas y por último y séptimo factor la relación con la autoridad, sustenta que si uno o más de estos factores se ve afectado el colaborador no podrá sentirse totalmente satisfecho con su labor y por lo tanto no va a desarrollar sus funciones de manera adecuada. Entonces, conforme a los resultados obtenidos se evidencio que los trabajadores del departamento de seguridad de una Municipalidad de los distritos

de Lima en dos dimensiones de la variable satisfacción laboral presentan parcial insatisfacción laboral entonces, se infirió que según la teoría de Palma es por ese el motivo que el mayor porcentaje de satisfacción laboral en los trabajadores se encuentra en un nivel intermedio.

Los resultados obtenidos en esta investigación fueron relevantes debido a que evidencia los niveles de estrés y satisfacción laboral que pueden llegar a tener los trabajadores del departamento de seguridad de una municipalidad como también las empresas puedan tomar conciencia de dichas problemáticas y contar con un plan de intervención para prevenirla o combatirla cuando esta se presente.

Por otro lado, la investigación tuvo ciertas limitaciones las cuales fueron la demora al brindar el permiso para aplicar los instrumentos y la demora en el llenado de las encuestas, que finalmente se superó satisfactoriamente.

## **VI. Conclusiones**

1. Se determinó un coeficiente de correlación de 0,003 de las variables estrés laboral y satisfacción laboral, lo cual indica que hay una correlación positiva leve y que no es estadísticamente significativa. Por lo tanto, se niega la hipótesis de investigación, es decir que no existe relación estadísticamente significativa entre estrés laboral y satisfacción laboral en los trabajadores del departamento de seguridad de una Municipalidad del distrito de Lima, 2020.
2. Se determinó un coeficiente de correlación de ,096 entre la variable estrés laboral y la dimensión condiciones físicas y materiales, lo cual indica que es una correlación positiva muy baja y que no es estadísticamente significativa. Por lo tanto, se niega la hipótesis de investigación, es decir que no existe relación estadísticamente significativa entre estrés laboral y la dimensión condiciones físicas y materiales en los trabajadores del departamento de seguridad de una Municipalidad del distrito de Lima, 2020.
3. Se determinó un coeficiente de correlación de - ,049 entre la variable estrés laboral y la dimensión beneficios laborales y remunerativos, lo cual indica que es una correlación negativa muy baja y que no es estadísticamente significativa. Por lo tanto, se niega la hipótesis de investigación, es decir que no existe relación estadísticamente significativa entre estrés laboral y la dimensión beneficios laborales y remunerativos en los trabajadores del departamento de seguridad de una Municipalidad del distrito de Lima, 2020.
4. Se determinó un coeficiente de correlación de -,047 entre la variable estrés laboral y la dimensión políticas administrativas, lo cual indica que es una correlación negativa muy baja y que no es estadísticamente significativa. Por lo tanto, se niega la hipótesis de investigación, es decir que no existe relación estadísticamente significativa entre estrés laboral y la dimensión política administrativas en los trabajadores del departamento de seguridad de una Municipalidad del distrito de Lima, 2020.
5. Se determinó un coeficiente de correlación de ,011 entre la variable estrés laboral y la dimensión relaciones sociales, lo cual indica que es una correlación positiva muy baja y que no es estadísticamente significativa. Por lo tanto, se niega la hipótesis de investigación, es decir que no existe relación estadísticamente significativa entre estrés laboral y la dimensión relaciones

sociales en los trabajadores del departamento de seguridad de una Municipalidad del distrito de Lima, 2020.

6. Se determinó un coeficiente de correlación de  $-0,25$  entre la variable estrés laboral y la dimensión desarrollo personal, lo cual indica que es una correlación negativa muy baja y que no es estadísticamente significativa. Por lo tanto, se niega la hipótesis de investigación, es decir que no existe relación estadísticamente significativa entre estrés laboral y la dimensión desarrollo personal en los trabajadores del departamento de seguridad de una Municipalidad del distrito de Lima, 2020.
7. Se determinó un coeficiente de correlación de  $,007$  , entre la variable estrés laboral y la dimensión desempeño de tareas, lo cual indica que es una correlación positiva muy baja y que no es estadísticamente significativa. Por lo tanto, se niega la hipótesis de investigación, es decir que no existe relación estadísticamente significativa entre estrés laboral y la dimensión desempeño de tareas en los trabajadores del departamento de seguridad de una Municipalidad del distrito de Lima, 2020.
8. Se determinó un coeficiente de correlación de  $,028$  , entre la variable estrés laboral y la dimensión relación con la autoridad, lo cual indica que es una correlación positiva muy baja y que no es estadísticamente significativa. Por lo tanto, se niega la hipótesis de investigación, es decir que no existe relación estadísticamente significativa entre estrés laboral y la dimensión relación con la autoridad en los trabajadores del departamento de seguridad de una Municipalidad del distrito de Lima, 2020.

## **VII. Recomendaciones**

- Se sugiere que se elaboren programas y/o estrategias para fortalecer los mecanismos de afronte en relación al estrés laboral disminuyendo sus repercusiones como también contribuir a mejorar la satisfacción laboral; y que las organizaciones cuenten ya con un plan de intervención establecido para diluir estas problemáticas cuando se presenten.
- Se propone realizar mensualmente talleres que incluyan diversas dinámicas de integración abordando temas sobre comunicación asertiva, empatía, motivación, entre otros. Para así aumentar la satisfacción laboral en los trabajadores.
- Se sugiere al alcalde de la municipalidad impulsar el más alto nivel de bienestar en los trabajadores y priorizar el bienestar mental de todos sus subordinados.
- Se propone a las autoridades ofrecer incentivos mensualmente a los trabajadores que estén realizando sus labores de una manera eficiente para poder así generar una motivación intrínseca y motivarlos a esforzarse más
- Se sugiere realizar una evaluación constante sobre las condiciones en las cuales trabajan para modificarlos y mejorar el ambiente interno y externo que contribuyen en el estrés laboral.
- Se propone a las autoridades de la organización identificar tempranamente cuáles son aquellos estresores y situaciones que estén generando estrés laboral en los trabajadores para poder evitarlas en un futuro.
- Se sugiere que se realice campañas o talleres abarcando temas como comunicación asertiva y empatía para que así se fomente y fortalezca la comunicación entre los integrantes de la empresa y esto no afecte en el cumplimiento de sus labores.
- Se propone a los investigadores replicar este estudio en otras municipalidades teniendo como fin evidenciar el estrés laboral y satisfacción laboral que pueden presentar los trabajadores del departamento de seguridad como también evidenciar si existe relación estadísticamente significativa entre las variables trabajando con una mayor población

## 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 César Vallejo

Aghdasi, S., Kiamanesh, A., & Naveh, A. (2011). Emotional intelligence and organizational commitment: Testing the mediatory role of occupational stress and job satisfaction. *Procedia -Social and Behavioral Sciences*.

<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1877042813017643>

Aguirre.A, Desiderio.M y Carrara, J (2015). *Estresores Laborales y bienestar en el trabajo en personal aeronáutico de cabina. Cienc. Psicol,9(2)*. 292-308.

[http://www.scielo.edu.uy/scielo.php?script=sci\\_abstract&pid=S1688-42212015000300007&lng=es&nrm=iso](http://www.scielo.edu.uy/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S1688-42212015000300007&lng=es&nrm=iso)

Aguirre.C, Gallo.A, Ibarra. A, y Sánchez. (2018). *Relación entre estrés laboral y burnout en una muestra de controladores de tráfico aéreo en Chile. Cienc. Psicol,12(2)*,239-248.

[http://www.scielo.edu.uy/scielo.php?script=sci\\_abstract&pid=S1688-42212018000200239&lng=pt&nrm=iso](http://www.scielo.edu.uy/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S1688-42212018000200239&lng=pt&nrm=iso)

Araújo, C., de Souza, S., Cardoso, L., Rogério, M., Naves, L., & da Silva, E. (2015). Occupational stress among nursing technicians and assistants: Coping focused on the problem. *Invest Educ Enferm*.

[http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S0120-53072015000100004&script=sci\\_arttext&lng=en](http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S0120-53072015000100004&script=sci_arttext&lng=en)

Arshadi, N., & Damiri, H. (2013). The relationship of job stress with turnover intention and job performance: Moderating role of OBSE. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*.

<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1877042813017059>

- Bellagamba, G., Gionta, G., Senergue, J., Bèque, C., & Lehucher-Michel, M. P. (2015). Organizational factors impacting job strain and mental quality of life in emergency and critical care units. *International Journal of Occupational Medicine and Environmental Health*  
<http://ijomeh.eu/Organizational-factors-impacting-job-strain-and-mental-quality-of-life-in-emergency-and-critical-care-units,1990,0,2.html>
- Brate, A. (2014). Diagnosing occupational stress in romanian organisations. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*.  
<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S187704281402401X>
- Brattig, B., Schablon, A., Nienhaus, A., & Peters, C. (2014). Occupational accident and disease claims, work-related stress and job satisfaction of physiotherapists. *Journal of Occupational Medicine and Toxicology*  
<https://link.springer.com/article/10.1186/s12995-014-0036-3>
- Chandia.F, Vidal.K, Chiang.M(2016). *Relación entre estrés laboral y adherencia a la dieta Mediterránea en funcionarios de una institución de educación superior.* Chile.  
[https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0718-24492016000100010](https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-24492016000100010)
- Chavez.L(2016). *El estres laboral y su efecto en el desempeño de los trabajadores administrativos del área de gestión comercial de electrosur S.A en el periodo 2015* (Tesis de licenciatura): Universidad Privada de Tacna.
- Chiang, M, Salazar, C y Núñez, A (2007). *Clima Organizacional y satisfacción laboral en un establecimiento de salud estatal: Hospital Tipo 1.*  
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=29916206>
- Cladellas R, Castello A y Parrado E (2015). *Satisfacción, salud y estrés laboral al profesorado universitario según su situación contractual. Salud Pública, 20* (1), 53-59. <https://www.scielosp.org/article/rsap/2018.v20n1/53-59/>

Craciun, B., Mihai, P., & Craciun, A. (2015). Perceived stress and strategic approach to coping among health professionals in private practice. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*

<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1877042815018637>

Dargahi, H., & Shaham, G. (2012). Life Change Units (LCU) Rating as Stressors in Iranian Hospitals' Nurses. *Acta Medica Iranica*

<https://acta.tums.ac.ir/index.php/acta/article/view/3873>

Dumitrescu, C. (2014). Influence of psychotherapeutic interventions on occupational stress. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*.

<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S187704281402429X>

Duygulu, E., Hakan, N., Guripek, E., & Bagiran, D. (2013). The effect of role stress on the employee's well-being: a study in the pharmaceutical companies in the city of Izmir. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*

<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1877042813018314>

Fairbrother, K. and Warn, J. (2003). Workplace dimensions, stress and job satisfaction". *Journal of Managerial Psychology*.

<https://doi.org/10.1108/02683940310459565>

Fuentes, S (2012). *Satisfacción laboral y su influencia en la productividad*. (Tesis de Licenciatura), Universidad Rafael Landívar. Ciudad de Guatemala, Guatemala.

García-Herrero, S., Mariscalá, M., Gutiérrez, J., & Ritzel, D. (2013). Using Bayesian networks to analyze occupational stress caused by work demands: Preventing stress through social support. *Accident Analysis and Prevention*

<https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0001457513001449>

Gardner, H. (1983). *Frames of mind*. New York: Basic Books

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.

Hannoun.G(2011). *Satisfacción Laboral*: Universidad Nacional de Cuyo  
<http://bibliotecadigital.academia.cl/bitstream/handle/123456789/1295/tpsico%0>

Jara, D.; Solís, L. (2013). *Estrés laboral: Un estudio en conductores de Transantiago debuses alimentadores*. Recuperada de:  
[http://books.google.com.pe/books?id=CMP\\_OTuieDMC&pg=PR9&dq=estres+0](http://books.google.com.pe/books?id=CMP_OTuieDMC&pg=PR9&dq=estres+0)

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.  
<https://journals.openedition.org/laboreal/2314?lang=es>

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.

Lomas, B. (2000). *Stress and Time Management*. Hayling Island, Great Britain: Rowmark.

Lozano.J.(2019). *Estrés y satisfacción laboral en universitarios que realizan prácticas pre profesionales*. (Bachiller en Psicología) Universidad San Ignacio de Loyola

Martínez (2004). *Estrés laboral*. Madrid: Pearson Educación

Maslow, A. (1991). *motivación y personalidad*. Madrid: Editorial Díaz de Santos S.A

- Moreno.J y Zúñiga, Y (2015). *Relación entre estrés y satisfacción laboral en los trabajadores de la fundación hospital san pedro de la ciudad san juan de pasto*. (Tesis de Licenciatura)]. Universidad de Nariño. Colombia
- Muchinsky, P. (2000). *Psicología aplicada al trabajo*. Madrid: Editorial Paraninfo.
- Huaranga,Y (2016). *Estrés laboral y Satisfacción de los trabajadores de la dirección regional de Salud Ancash, Huaraz, 2016*. (Tesis Licenciatura) Universidad San Pedro
- Orgambidez.A, Moreno.P y Borrego. Y (2015). *Estrés de rol y satisfacción laboral: examinando el papel mediador del engagement en el trabajo*. *psicol. trab. organ.*31(2). 69-77.  
<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1576596215000195>
- 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=JlJfUo-](http://books.google.com.pe/books?id=CMP_OTuieDMC&pg=PR9&dq=estres+oblitas&hl=es&sa=X&ei=JlJfUo-)
- 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>
- Prada, R. (2019). *Social psychological factors and their relation to work-related stress as generating effect of burnout*. Universidad EAN. Bogotá, Colombia.  
[https://scholar.google.com.pe/scholar?q=social+psychological+factors+and+their+relation+to+workrelated+stress+as+generating+effect+of+burnout&hl=es&as\\_sdt=0&as\\_vis=1&oi=scholar#d=gs\\_gabs&u=%23p%3D8Q7706MKrK4J](https://scholar.google.com.pe/scholar?q=social+psychological+factors+and+their+relation+to+workrelated+stress+as+generating+effect+of+burnout&hl=es&as_sdt=0&as_vis=1&oi=scholar#d=gs_gabs&u=%23p%3D8Q7706MKrK4J)
- Richard L, Daht y Marcle (2016). *Introducción a la administración*: Mexico.Editorial

- Robbins, E. (1994). *El Estrés: Causas y tratamiento*. New York: Editorial The Free
- Salazar, Girón, Solano y Torres (2012) satisfacción laboral y su relación con algunas variables ocupacionales en tres municipalidades. Lima, Pontificia Universidad Católica del Perú
- Slipack, O. (1996). *Control del Estrés Laboral*. España: Editorial Eudema S.A
- 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*.  
[http://www.invassat.gva.es/es/visor-biblioteca/  
/asset\\_publisher/LvSYKI0K6pLa/content/suarez-tunannana-angela-2013-  
adaptacion-de-la-escala-de-estres-laboral-de-la-oit-oms-en-trabajadores-  
de-25-a-35-anos-de-edad-de-un-contact-center-de-l](http://www.invassat.gva.es/es/visor-biblioteca/asset_publisher/LvSYKI0K6pLa/content/suarez-tunannana-angela-2013-adaptacion-de-la-escala-de-estres-laboral-de-la-oit-oms-en-trabajadores-de-25-a-35-anos-de-edad-de-un-contact-center-de-l)
- Talledo y Ugaz. (2019). *Estrés y Satisfacción Laboral en trabajadores de un Call center, del distrito de Ate en el año 2018*. (Tesis de licenciatura): Universidad San Ignacio de Loyola
- Torres.O y Diana. (2016). *Satisfacción laboral y su relación con el estrés ocupacional en enfermedades del sector público*. (Tesis de Licenciatura) Universidad Católica del Perú.
- Tznier.A, Rabenu.E y Radomsky.R (2015). *Work stress and turnover intentions among hospital physicians: The mediating role of burnout and work satisfaction*. *Psicología del trabajo*.31(3)..  
<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1576596215000365>

## **Anexos**

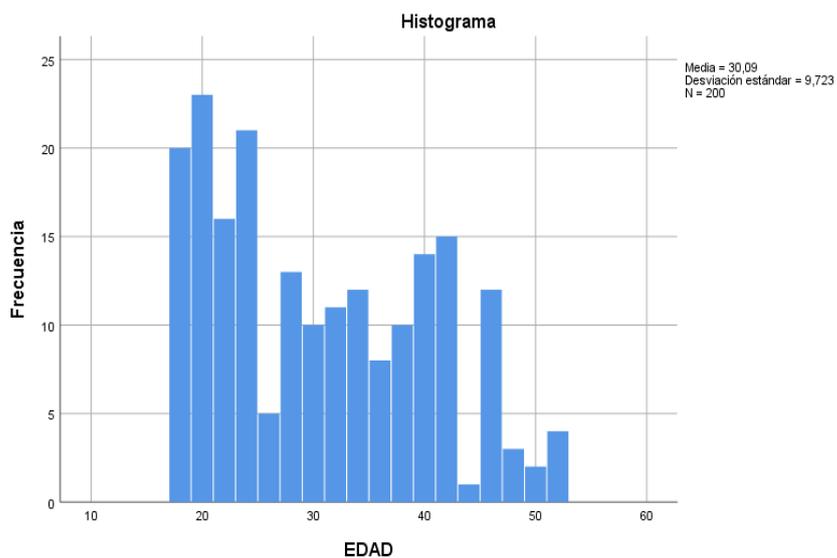
## Resultados descriptivos

### Distribución sociodemográfica

**Tabla 9**

*Distribución de la muestra según edad*

EDAD	
N	Válido 200
	Perdidos 0
Media	30,09
Mediana	29,00
Moda	19
Desv. Desviación	9,723
Varianza	94,535
Mínimo	18
Máximo	52

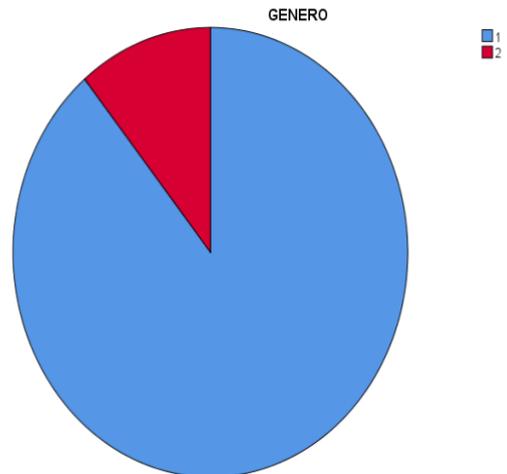


En la tabla N° 1 el promedio de edad de los trabajadores del departamento de seguridad de una Municipalidad del distrito de Lima es de 29 años, el mayor porcentaje de la muestra tiene 19 años de edad y queda comprobado en la moda, la edad mínima es de 18 años así mismo la edad máxima es de 52 años, de un total de 200 trabajadores.

**Tabla 10**

*Distribución de la muestra según género*

Género	Frecuencia	Porcentaje
Válido Varón	178	89,0
Mujer	22	11,0
Total	200	100,0



En la tabla N° 2 se evidenció que en los trabajadores del departamento de seguridad de una Municipalidad del distrito de Lima la mayor cantidad de los trabajadores es del sexo masculino representando un porcentaje de 89% mientras que el sexo femenino representa tan solo un porcentaje de 11%, de un total de 200 trabajadores.

**Tabla 11***Estadístico descriptivo de las dimensiones y variables de estudio*

	TOTAL ESTRÉS LABORAL	CONDICIONES FÍSICAS Y MATERIALES	BENEFICIOS LABORALES Y REMUNERATIVOS	POLÍTICAS ADMINISTRATIVAS	RELACIONES SOCIALES	DESARROLLO PERSONAL	DESEMPEÑO DE TAREAS	RELACIÓN CON AUTORIDAD	TOTAL SATISFACCIÓN LABORAL
Media	110,96	16,53	11,87	15,50	12,25	18,74	19,54	19,38	113,80
Desviación Estandar	24,588	2,180	1,740	1,947	1,850	2,394	2,059	2,019	8,702
Asimetría	,193	-,361	-,047	-,107	,121	-,048	-,296	-,016	-,333
Curtosis	-1,295	,340	-,130	,598	,116	,720	1,081	,663	4,103

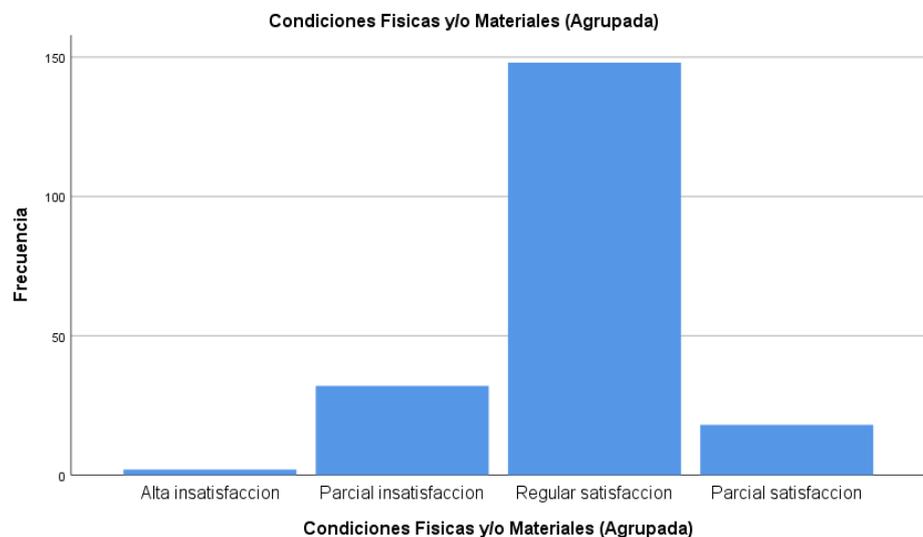
*N* = 200

En la tabla 3 se observó que la media en condiciones físicas y materiales es 16.5 (DE=2.1), 11.8 para beneficios laborales y remunerativos (DE=1.7), políticas administrativas 15.5 (DE=1.9), relaciones sociales 12.2 (DE=1.8), desarrollo personal 18.7 (DE=2.3), desempeño de tareas 19.5 (DE=2), relación con autoridad 19.38 (DE=2). De igual manera para total estrés laboral 110.9 (DE=24.5) y total satisfacción laboral 113.8 (DE=8.7).

**Tabla 12**

*Nivel de condiciones físicas y materiales en la muestra de estudio*

<b>NIVEL</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Alta insatisfacción	2	1,0
Parcial insatisfacción	32	16,0
Regular satisfacción	148	74,0
Parcial satisfacción	18	9,0
Total	200	100,0

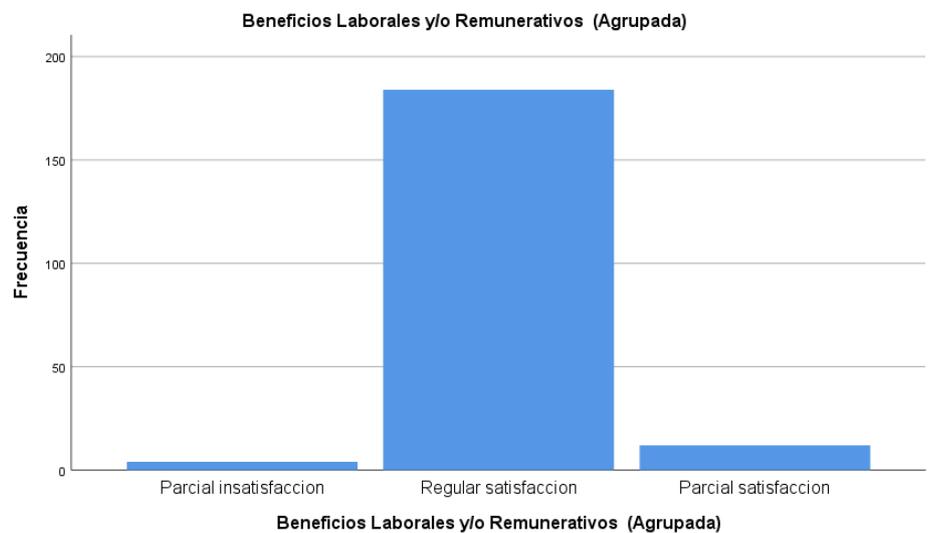


En la tabla N° 4 se evidenció que la mayor cantidad de trabajadores (148) presentan regular satisfacción laboral (74%), mientras que la menor cantidad de trabajadores (2) presentan una alta satisfacción laboral (1%) en la dimensión condiciones físicas y materiales.

**Tabla 13**

*Nivel de beneficios laborales y remunerativos en la muestra de estudio*

<b>Nivel</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Parcial insatisfacción	4	2,0
Regular satisfacción	184	92,0
Parcial satisfacción	12	6,0
<b>Total</b>	<b>200</b>	<b>100,0</b>

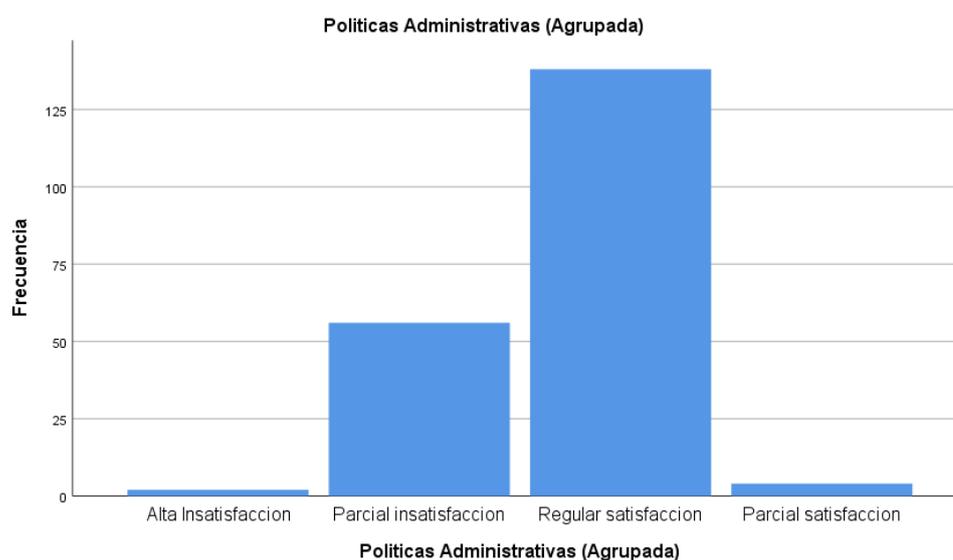


En la tabla N°5 se evidenció que la mayor cantidad de trabajadores (184) presentan regular satisfacción laboral (92%), mientras que la menor cantidad de trabajadores (4) presentan una parcial insatisfacción laboral (2%) en la dimensión beneficios laborales y remunerativos.

**Tabla 14**

*Nivel de políticas administrativas en la muestra de estudio*

<b>Nivel</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Alta Insatisfacción	2	1,0
Parcial insatisfacción	56	28,0
Regular satisfacción	138	69,0
Parcial satisfacción	4	2,0
<b>Total</b>	<b>200</b>	<b>100,0</b>

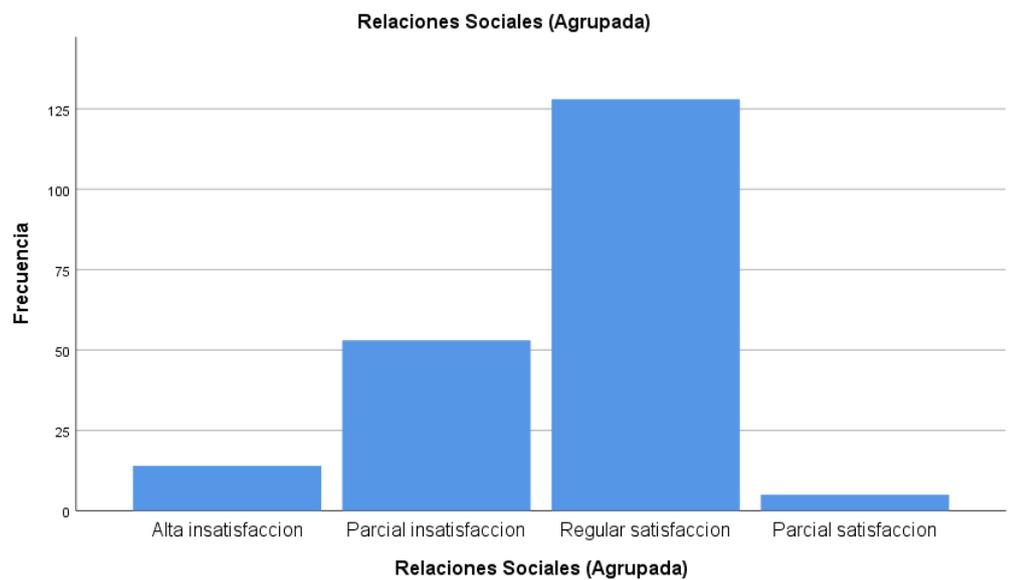


En la tabla N° 6 se evidenció que la mayor cantidad de trabajadores (138) presentan regular satisfacción laboral (69%), mientras que la menor cantidad de trabajadores (2) presentan una alta insatisfacción laboral (1%) en la dimensión políticas administrativas.

**Tabla 15**

*Nivel de relaciones sociales en la muestra de estudio*

	Frecuencia	Porcentaje
Alta insatisfacción	14	7,0
Parcial insatisfacción	53	26,5
Regular satisfacción	128	64,0
Parcial satisfacción	5	2,5
Total	200	100,0

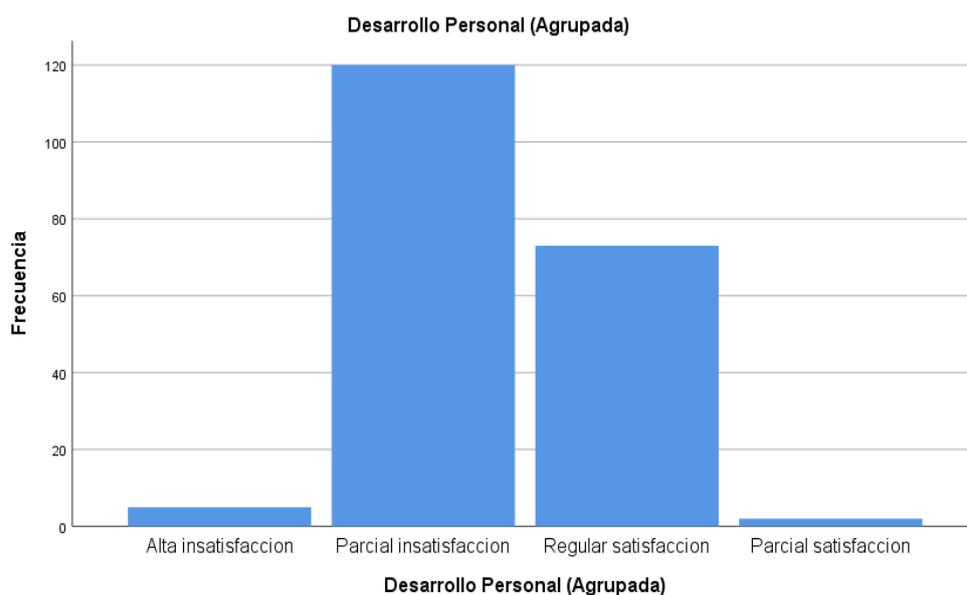


En la tabla N° 7 se evidenció que la mayor cantidad de trabajadores (128) presentan regular satisfacción laboral (64%), mientras que la menor cantidad de trabajadores (5) presentan parcial satisfacción laboral (2,5%) en la dimensión relaciones sociales.

**Tabla 16**

*Nivel de desarrollo personal en la muestra de estudio*

<b>Nivel</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Alta insatisfacción	5	2,5
Parcial insatisfacción	120	60,0
Regular satisfacción	73	36,5
Parcial satisfacción	2	1,0
<b>Total</b>	<b>200</b>	<b>100,0</b>

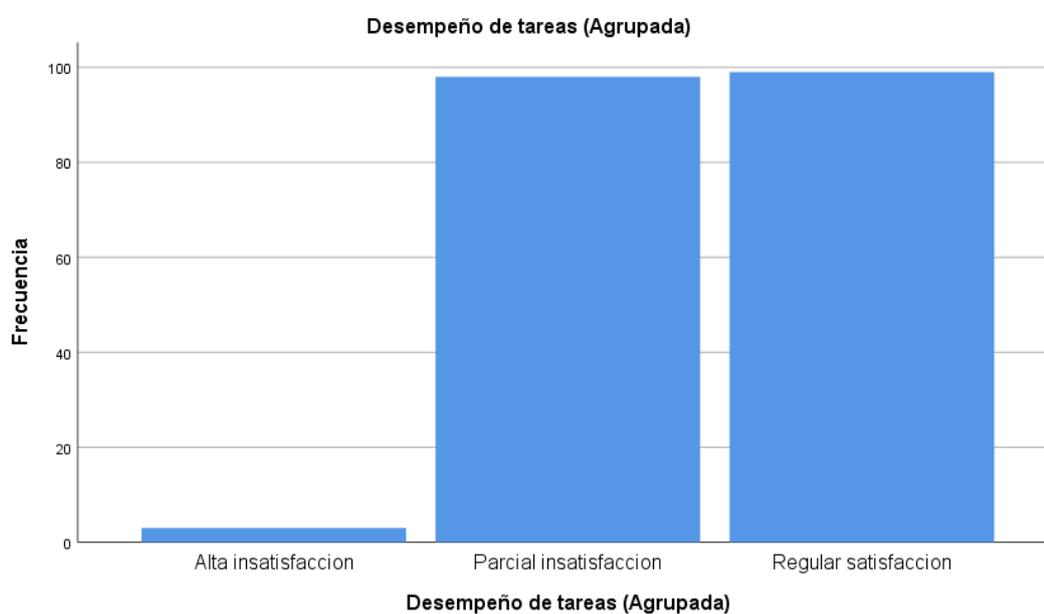


En la tabla N° 8 se evidenció que la mayor cantidad de trabajadores (120) presentan parcial insatisfacción laboral (60%), mientras que la menor cantidad de trabajadores (2) presentan parcial satisfacción laboral (1,0%) en la dimensión desarrollo personal.

**Tabla 17**

*Nivel de desempeño de tareas en la muestra de estudio*

	Frecuencia	Porcentaje
Alta insatisfacción	3	1,5
Parcial insatisfacción	98	49,0
Regular satisfacción	99	49,5
Total	200	100,0

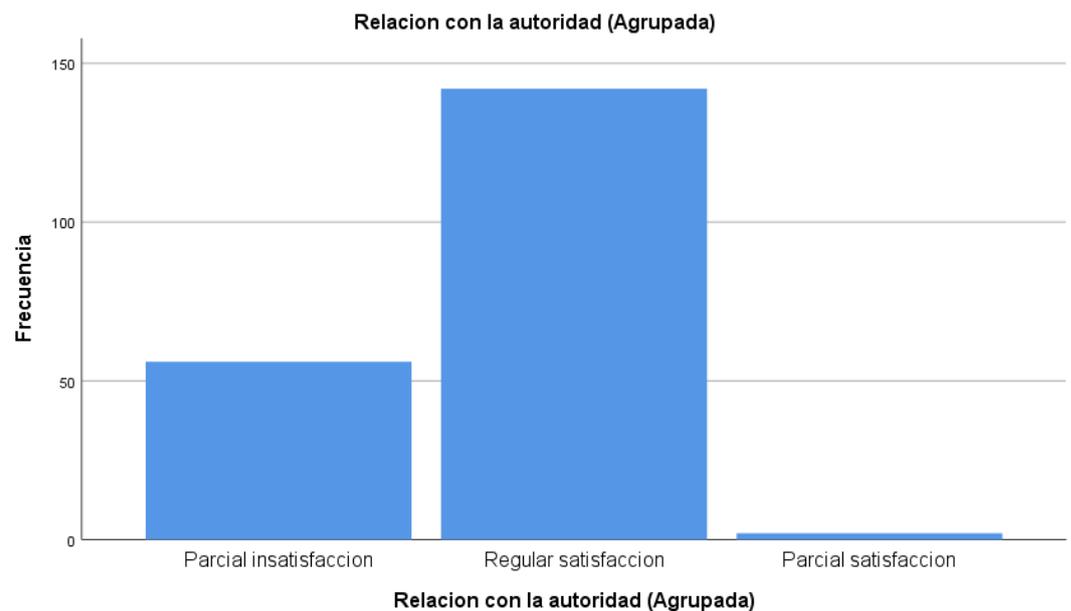


En la tabla N° 9 se evidenció que la mayor cantidad de trabajadores (99) presentan regular satisfacción laboral (49.5%), mientras que la menor cantidad de trabajadores (3) presentan alta insatisfacción laboral (1,5%) en la dimensión desempeño de tareas.

**Tabla 18**

*Nivel de relación con la autoridad en la muestra de estudio*

<b>Nivel</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Parcial insatisfacción	56	28,0
Regular satisfacción	142	71,0
Parcial satisfacción	2	1,0
<b>Total</b>	<b>200</b>	<b>100,0</b>

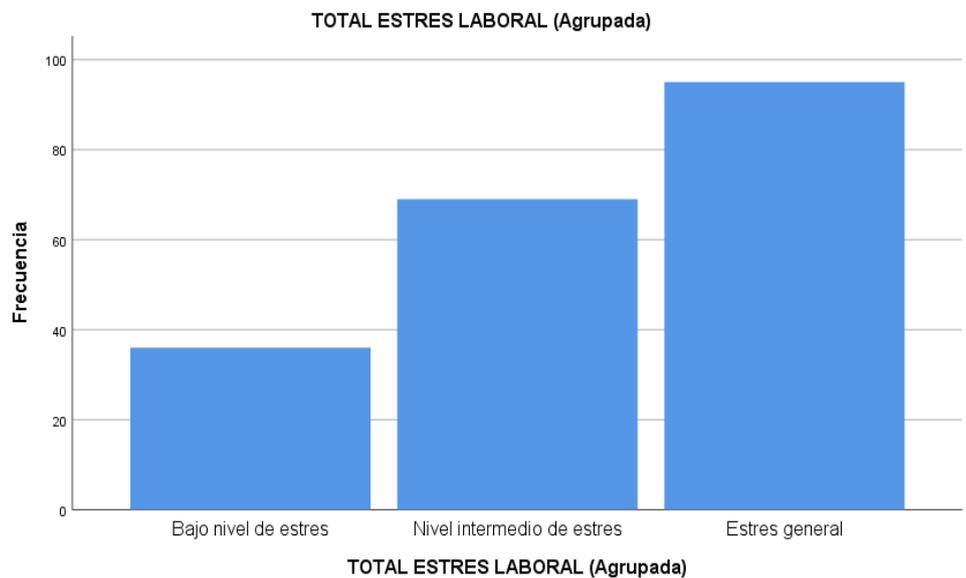


En la tabla N° 10 se evidenció que la mayor cantidad de trabajadores (142) presentan regular satisfacción laboral (71%), mientras que la menor cantidad de trabajadores (2) presentan parcial satisfacción laboral (1,0%) en la dimensión relación con la autoridad.

**Tabla 19**

*Nivel del total de estrés laboral en la muestra de estudio*

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo nivel de estrés	36	18,0
Nivel intermedio de estrés	69	34,5
Estrés general	95	47,5
Total	200	100,0

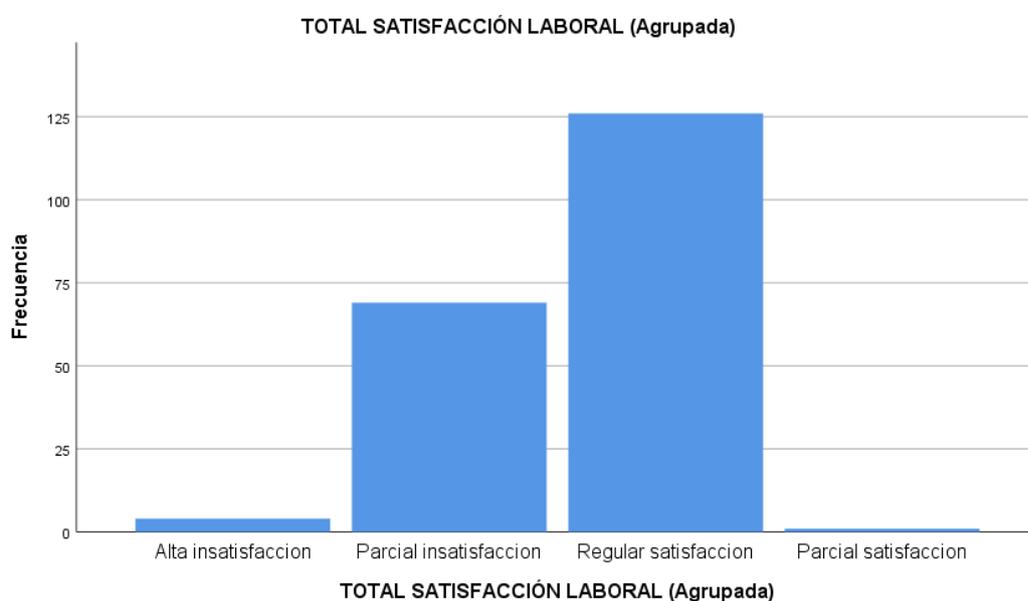


En la tabla N° 11 se evidenció que la mayor cantidad de trabajadores (95) presentan estrés general (47.5%), mientras que la menor cantidad de trabajadores (36) presentan bajo nivel de estrés (18%).

**Tabla 20**

*Nivel de total de satisfacción laboral en la muestra de estudio*

	Frecuencia	Porcentaje
Alta insatisfacción	4	2,0
Parcial insatisfacción	69	34,5
Regular satisfacción	126	63,0
Parcial satisfacción	1	,5
Total	200	100,0



En la tabla N° 12 se evidenció que la mayor cantidad de trabajadores (126) presentan regular satisfacción laboral (63%), mientras que la menor cantidad de trabajadores (1) presentan parcial satisfacción (0.5%).

## Prueba de normalidad

**Tabla 21**

*Prueba de Kolmogorov - Smirnov para las dimensiones y variables de estudio*

Dimensiones y variables	Prueba K.S	Nivel de Significancia
Condiciones físicas y materiales	,110	,000
Beneficios laborales y remunerativos	,150	,000
Políticas administrativas	,116	,000
Relaciones sociales	,123	,000
Desarrollo personal	,123	,000
Desempeño de tareas	,113	,000
Relación con la autoridad	,145	,000
Estrés Laboral total	,233	,000
Satisfacción Laboral total	,098	,000

En la tabla N° 13 se observó la prueba K.S tanto para las dimensiones de la variable Satisfacción laboral como la variable estrés laboral. Así se aprecia que, para todos los casos, el estadístico KS tuvo asociado un nivel de significancia menor a 0.05 lo cual indica que los puntajes en las dimensiones y variables siguen una distribución diferente a la normal

### MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

VARIABLE DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA DE MEDICIÓN
<b>Variable</b>  Estrés laboral	OIT (2016), es la respuesta tanto emocional como física ante una situación negativa ya sea real o que se perciba como tal; y el recurso y capacidad de reacción que presente un trabajador para resolver esas exigencias que se le pueda presentar.	Para la medición se utilizó el cuestionario de Estrés Laboral de la OIT OMS que cuenta con 25 ítems dividido en 7 dimensiones.	Clima organizacional	Características que describen e identifican a una organización	1,10,11,20	Ordinal
			Estructura organizacional	Distintas jerarquías que existen dentro de la organización	2,12,16,24	
			Territorio organizacional	Ambiente donde se desempeñan labores	3,15,22	
			Tecnología	Herramientas tecnológicas que brinda la organización	4,14,25	
			Influencia del líder	Percepción que se tiene de sus superiores	5,6,13,17	
			Falta de cohesión	Falta de compañerismo que se presenta dentro de una organización	7,9,18,21	
			Respaldo de grupo	Soporte que brinda el equipo de trabajo	8,19,23	

### MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

VARIABLE DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA DE MEDICIÓN
Variable Satisfacción laboral	Palma (2006), refiere que es la disposición que presenta el colaborador dentro de su ambiente de trabajo que está basada en creencias a raíz de su experiencia laboral, esta actitud puede ser positiva o negativa.	Se utilizó para medir la variable la escala de Satisfacción Laboral que cuenta con 36 ítems divididos en 7 dimensiones.	Condiciones físicas y/o materiales	El lugar donde el colaborador desempeña su trabajo.	1,13,21,28,32	Ordinal
			Beneficios laborales y/o remunerativos	Grado de conformidad con respecto a la compensación económica.	2,7,14,22	
			Políticas administrativas	Normas internas con las que cuenta la organización.	8,15,17,23,33	
			Relaciones sociales	Interacción que se genera entre los trabajadores.	3,9,16,24	
			Desarrollo personal	Crecimiento personal o profesional de un colaborador	4,10,18,25,29,34	
			Desempeño de tareas	Valor que le da el trabajador a la realización de sus funciones	5,11,19,26,30,35	
			Relación con la autoridad	Percepción con la que cuenta un colaborador sobre sus superiores	6,12,20,27,31,36	

## CARTA DE PRESENTACIÓN JUEZ EXPERTO

Respetado Juez: Edwin Eugenio Castro Chirinos.

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Me es grato comunicarme con usted para expresarle mis saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que requiero validar un instrumento de medición que utilizaré para el desarrollo de una investigación.

El título del instrumento es:

" CUESTIONARIO DE ESTRÉS LABORAL DE LA OIT OMS"

El Objetivo de la prueba es: Conocer el nivel de estrés laboral con la que cuenta un colaborador de una organización.

Siendo imprescindible iniciar este proceso de validación mediante el procedimiento por Juicio de Expertos, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en este tema solicitándole su opinión y valore cada ítem en la Matriz de Respuesta de acuerdo a su nivel de claridad, coherencia, relevancia y suficiencia según la Tabla de Calificación que se adjunta al final del expediente, así como hacer las observaciones que Ud. crea conveniente.

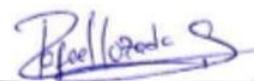
Expresándole mis más sinceros sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.



Chumo Crovetto, Johana

DNI: 71632408



Lozada Sánchez Rafael

DNI:70566327

## DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LA VARIABLE Y DIMENSIONES

**Variable: Estrés laboral**

**Definición:**

Para la Organización internacional del Trabajo, el estrés es la respuesta física y emocional a un daño causado por un desequilibrio entre las exigencias percibidas y los recursos y capacidades percibidos de un individuo para hacer frente a esas exigencias. El estrés relacionado con el trabajo está determinado por la organización del trabajo, el diseño del trabajo y las relaciones laborales, y tiene lugar cuando las exigencias del trabajo no se corresponden o exceden de las capacidades, recursos o necesidades del trabajador o cuando el conocimiento y las habilidades de un trabajador o de un grupo para enfrentar dichas exigencias no coinciden con las expectativas de la cultura organizativa de una empresa

**OIT (2016). Estrés en el trabajo: Un reto colectivo. Centro internacional de formación de la OIT, Turín Italia. Disponible en: <https://www.ilo.org/public/libdoc/ilo/2016/490658.pdf>**

**DIMENSIONES DE LA VARIABLE:**

1. Clima organizacional
2. Estructura organizacional
3. Territorio organizacional
4. Tecnología
5. Influencia del líder
6. Falta de cohesión
7. Respaldo de grupo

## DIMENSIONES DE LA VARIABLE ESTRÉS LABORAL

DIMENSIONES	INDICADORES	Nº	ITEMS	NIVEL DE ESTRÉS LABORAL						
				NUNCA	RARAS VECES	OCCASIONALMENTE	ALGUNAS VECES	FRECUENTEMENTE	GENERALMENTE	SIEMPRE
1. CLIMA ORGANIZACIONAL	Características que describen e identifican a una organización	1	La gente no comprende la misión y metas de la organización.	N	RV	O	AV	F	G	S
		10	La estrategia de la organización no es bien comprendida.	N	RV	O	AV	F	G	S
		11	Las políticas generales iniciadas por la gerencia impiden el buen desempeño.	N	RV	O	AV	F	G	S
		20	La organización carece de dirección y objetivo.	N	RV	O	AV	F	G	S
2. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL	Distintas jerarquías que existen dentro de la organización	2	La forma de rendir informes entre superior y subordinado me hace sentir presionado	N	RV	O	AV	F	G	S
		12	Una persona a mi nivel tiene poco control sobre el trabajo.	N	RV	O	AV	F	G	S
		16	La estructura formal tiene demasiado papeleo.	N	RV	O	AV	F	G	S
		24	La cadena de mando no se respeta.	N	RV	O	AV	F	G	S
3. TERRITORIO ORGANIZACIONAL	Ambiente donde se desempeñan labores	3	No estoy en condiciones de controlar las actividades de mi área de trabajo	N	RV	O	AV	F	G	S
		15	No se tiene derecho a un espacio privado de trabajo	N	RV	O	AV	F	G	S
		22	Me siento incómodo al trabajar con miembros de otras unidades de trabajo.	N	RV	O	AV	F	G	S

<b>4.TECNOLOGÍA</b>	Herramientas tecnológicas que brinda la organización	4	El equipo disponible para llevar a cabo el trabajo a tiempo es limitado	N	RV	O	AV	F	G	S
		1 4	No se dispone de conocimiento técnico para seguir siendo competitivo.	N	RV	O	AV	F	G	S
		2 5	No se cuenta con la tecnología para hacer un trabajo de importancia	N	RV	O	AV	F	G	S
<b>5.INFLUENCIA DEL LIDER</b>	Percepción que se tiene de sus superiores	5	Mi supervisor no da la cara por mí ante los jefes	N	RV	O	AV	F	G	S
		6	Mi supervisor no me respeta.	N	RV	O	AV	F	G	S
		1 3	Mi supervisor no se preocupa de mi bienestar personal	N	RV	O	AV	F	G	S
		1 7	Mi supervisor no tiene confianza en el desempeño de mi trabajo	N	RV	O	AV	F	G	S
<b>6.FALTA DE COHESIÓN</b>	Falta de compañerismo que se presenta dentro de una organización	7	No soy parte de un grupo de trabajo de colaboración estrecha	N	RV	O	AV	F	G	S
		9	Mi equipo no disfruta de estatus o prestigio dentro de la organización	N	RV	O	AV	F	G	S
		1 8	Mi equipo se encuentra desorganizado.	N	RV	O	AV	F	G	S
		2 1	Mi equipo me presiona demasiado	N	RV	O	AV	F	G	S
<b>7.RESPALDO DE GRUPO</b>	Soporte que brinda el equipo de trabajo	8	Mi equipo no respalda mis metas profesionales	N	RV	O	AV	F	G	S
		1 9	Mi equipo no me brinda protección en relación con injustas demandas de trabajo que me hacen los jefes	N	RV	O	AV	F	G	S
		2 3	Mi equipo no me brinda ayuda técnica cuando es necesario	N	RV	O	AV	F	G	S

## CATEGORÍAS

**CONSIGNA:** Lea detenidamente.

CATEGORIA	CALIFICACIÓN N	INDICADOR	OBSERVACIÓN N
<b>A. SUFICIENCIA</b> Los ítems que pertenecen a una misma dimensión bastan para obtener la medición de ésta.	1	No cumple con el criterio. Los ítems no son suficientes para medir la dimensión	
	2	Bajo Nivel. Los ítems miden algún aspecto de la dimensión, pero no corresponden con la dimensión total	
	3	Moderado nivel. Se deben incrementar algunos ítems para poder evaluar la dimensión completamente.	
	4	Alto nivel. Los ítems son suficientes	
<b>B. CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1	No cumple con el criterio. El ítem no es claro	
	2	Bajo Nivel. El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas.	
	3	Moderado nivel. Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.	
	4	Alto nivel. El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.	
<b>C. COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1	No cumple con el criterio. El ítem no tiene relación lógica con la dimensión	
	2	Bajo Nivel El ítem tiene una relación tangencial con la dimensión.	
	3	Moderado nivel El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que está midiendo.	
	4	Alto nivel El ítem se encuentra completamente relacionado con la dimensión que está midiendo.	
<b>D. RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1	No cumple con el criterio El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión	
	2	Bajo Nivel El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste	
	3	Moderado nivel El ítem es relativamente importante.	
	4	Alto nivel El ítem es muy relevante y debe ser incluido.	

## CALIFICACIÓN DE LOS ÍTEMS

**CONSIGNA:** De acuerdo con las siguientes dimensiones califique cada uno de los ítems. (Marque con un aspa según sea el caso)

DIMENSIONES / ÍTEMS		SUFICIENCIA				CLARIDAD				COHERENCIA				RELEVANCIA			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
<b>1. CLIMA ORGANIZACIONAL</b>																	
1	La gente no comprende la misión y metas de la organización.				X				X				X				X
10	La estrategia de la organización no es bien comprendida.				X				X				X				X
11	Las políticas generales iniciadas por la gerencia impiden el buen desempeño.				X				X				X				X
20	La organización carece de dirección y objetivo.				X				X				X				X
<b>2. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL</b>																	
2	La forma de rendir informes entre superior y subordinado me hace sentir presionado				X				X				X				X
12	Una persona a mi nivel tiene poco control sobre el trabajo.				X				X				X				X
16	La estructura formal tiene demasiado papeleo.				X				X				X				X
24	La cadena de mando no se respeta.				X				X				X				X
<b>3. TERRITORIO ORGANIZACIONAL</b>																	
3	No estoy en condiciones de controlar las actividades de mi área de trabajo				X				X				X				X
15	No se tiene derecho a un espacio privado de trabajo				X				X				X				X
22	Me siento incómodo al trabajar con miembros de otras unidades de trabajo.				X				X				X				X
<b>4. TECNOLOGÍA</b>																	
4	El equipo disponible para llevar a cabo el trabajo a tiempo es limitado				X				X				X				X
14	No se dispone de conocimiento técnico para seguir siendo competitivo.				X				X				X				X
25	No se cuenta con la tecnología para hacer un trabajo de importancia				X				X				X				X
<b>5. INFLUENCIA DEL LIDER</b>																	
5	Mi supervisor no da la cara por mí ante los jefes				X				X				X				X
6	Mi supervisor no me respeta.				X				X				X				X
13	Mi supervisor no se preocupa de mi bienestar personal				X				X				X				X
17	Mi supervisor no tiene confianza en el desempeño de mi trabajo				X				X				X				X

6.FALTA DE COHESIÓN																	
7	No soy parte de un grupo de trabajo de colaboración estrecha				X				X				X				X
9	Mi equipo no disfruta de estatus o prestigio dentro de la organización				X				X				X				X
18	Mi equipo se encuentra desorganizado.				X				X				X				X
21	Mi equipo me presiona demasiado				X				X				X				X
7.RESPALDO DE GRUPO																	
8	Mi equipo no respalda mis metas profesionales				X				X				X				X
19	Mi equipo no me brinda protección en relación con injustas demandas de trabajo que me hacen los jefes				X				X				X				X
23	Mi equipo no me brinda ayuda técnica cuando es necesario				X				X				X				X

## RESULTADOS SEGÚN EL JUEZ EXPERTO

Consigna: La prueba resulta.

(Marque con un aspa según sea el caso.)

Aplicable X
----------------

Aplicable después de levantar observaciones
--

No aplicable
--------------

Observaciones \_\_\_El instrumento cumple con todos los criterios exigidos\_\_\_\_\_

---

---

## DATOS DEL EXPERTO Y FIRMA

Nombres y apellidos completos del juez experto	Edwin Eugenio Castro Chirinos
Formación académica	Psicólogo
Grado académico	Maestro en investigación en Psicología
Área de experiencia profesional	Organizacional-educativa
Cargo actual	Docente y Coordinador de Diseño Instruccional en la UVA
Institución	USMP
Fecha	14/06/2020

Firma del juez experto

DNI 08077390

CPP 1024

**"CUESTIONARIO DE ESTRÉS LABORAL DE LA OIT OMS"**

**RESULTADOS SEGÚN EL JUEZ EXPERTO**

Consigna: La prueba resulta.  
(Marque con un aspa según sea el caso.)

Aplicable X
----------------

Aplicable después de levantar observaciones
--

No aplicable
--------------

Observaciones NINGUNA

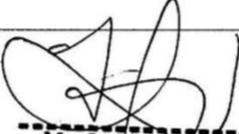
---

---

---

**DATOS DEL EXPERTO Y FIRMA**

Nombres y apellidos completos del juez experto	Luis EDUARDO ALLAN IZQUIERDO
Formación académica	PSICÓLOGO
Grado académico	MAGISTER
Área de experiencia profesional	CLÍNICO / LABORAL
Cargo actual	DOCENTE UNIVERSITARIO
Institución	U.C.V
Fecha	16.06.2020

  
-----  
Mg. Luis E. Allan I.  
PSICÓLOGO  
C.Ps.P 19231

Firma del juez experto

## RESULTADOS SEGÚN EL JUEZ EXPERTO

Consigna: La prueba resulta.

(Marque con un aspa según sea el caso.)

Aplicable X
----------------

Aplicable después de levantar observaciones
--

No aplicable
--------------

Observaciones \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

### DATOS DEL EXPERTO Y FIRMA

Nombres y apellidos completos del juez experto	MARIANELA SANCHEZ DE OLIVARES
Formación académica	Psicóloga
Grado académico	DOCTOR
Área de experiencia profesional	PSICOLOGIA EDUCATIVA
Cargo actual	DOCENTE
Institución	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO
Fecha	16-06-2020



\_\_\_\_\_  
MARINANELA SANCHEZ OLIVARES  
CPP No 3208

## RESULTADOS SEGÚN EL JUEZ EXPERTO

Consigna: La prueba resulta.  
(Marque con un aspa según sea el caso.)

Aplicable X
----------------

Aplicable después de levantar observaciones
--

No aplicable
--------------

Observaciones \_\_El instrumento se puede aplicar

---

---

---

## DATOS DEL EXPERTO Y FIRMA

Nombres y apellidos completos del juez experto	Lourdes Yaque Rueda
Formación académica	Psicóloga
Grado académico	Doctora en Psicología
Área de experiencia profesional	Organizacional
Cargo actual	DTC
Institución	Universidad César Vallejo
Fecha	19/06/2020

Lourdes Yaque Rueda  
DNI: 08871117

---

Firma del juez experto

## RESULTADOS SEGÚN EL JUEZ EXPERTO

Consigna: La prueba resulta.  
(Marque con un aspa según sea el caso.)

Aplicable X
----------------

Aplicable después de levantar observaciones
--

No aplicable
--------------

Observaciones \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

## DATOS DEL EXPERTO Y FIRMA

<b>Nombres y apellidos completos del juez experto</b>	Mg. Graciela Esmeralda Carranza León
<b>Formación académica</b>	Psicóloga
<b>Grado académico</b>	Magister
<b>Área de experiencia profesional</b>	Educativa
<b>Cargo actual</b>	Docente
<b>Institución</b>	Universidad Cesar Vallejo
<b>Fecha</b>	20-06-2020



Firma del juez experto

## RESULTADOS SEGÚN EL JUEZ EXPERTO

Consigna: La prueba resulta.

(Marque con un aspa según sea el caso.)

Aplicable
-----------

Aplicable después de levantar observaciones
--

No aplicable
--------------

Observaciones \_\_La escala cumple con las condiciones de un buen instrumento de medición.

---

## DATOS DEL EXPERTO Y FIRMA

Nombres y apellidos completos del juez experto	EDWIN EUGENIO CASTRO CHIRINOS
Formación académica	PSICOLOGO
Grado académico	MAESTRO EN INVESTIGACIÓN EN PSICOLOGÍA
Área de experiencia profesional	ORGANIZACIONAL-EDUCATIVA
Cargo actual	DOCENTE COORDINADOR DEL AREA DE DISEÑO INSTRUCCIONAL DE LA UVA
Institución	USMP
Fecha	14/06/2020



Firma del juez experto

DNI 08077390

CPP 1024

" ESCALA DE SATISFACCIÓN LABORAL SL - SPC"

RESULTADOS SEGÚN EL JUEZ EXPERTO

Consigna: La prueba resulta.  
(Marque con un aspa según sea el caso.)

Aplicable X
----------------

Aplicable después de levantar observaciones
--

No aplicable
--------------

Observaciones NINGUNA

DATOS DEL EXPERTO Y FIRMA

Nombres y apellidos completos del juez experto	Luis Eduardo ALLAN Izquierdo
Formación académica	Psicólogo
Grado académico	MAESTRO
Área de experiencia profesional	Clínico/Laboral
Cargo actual	Docente UCV
Institución	UCV
Fecha	16.06.2020

  
Mg. Luis E. Allan I.  
PSICOLOGO  
C.Ps.P 19231

Firma y sello del juez experto

## RESULTADOS SEGÚN EL JUEZ EXPERTO

Consigna: La prueba resulta.

(Marque con un aspa según sea el caso.)

Aplicable x
----------------

Aplicable después de levantar observaciones
--

No aplicable
--------------

Observaciones \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

## DATOS DEL EXPERTO Y FIRMA

Nombres y apellidos completos del juez experto	MARIANELA SANCHEZ DE OLIVARES
Formación académica	Psicóloga
Grado académico	DOCTOR
Área de experiencia profesional	PSICOLOGÍA EDUCATIVA
Cargo actual	DOCENTE
Institución	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO
Fecha	16-06-2020



MARIANELA SANCHEZ DE OLIVARES

CCP No 3208

## RESULTADOS SEGÚN EL JUEZ EXPERTO

Consigna: La prueba resulta.  
(Marque con un aspa según sea el caso.)

Aplicable X
----------------

Aplicable después de levantar observaciones
--

No aplicable
--------------

Observaciones \_\_\_ El instrumento cumple con los criterios exigidos  
Revisar ítem 31, el completar oración

---

---

---

---

### DATOS DEL EXPERTO Y FIRMA



Nombres y apellidos completos del juez experto	Lourdes Yaque Rueda
Formación académica	Psicólogo
Grado académico	Doctora en Psicología
Área de experiencia profesional	Organizacional
Cargo actual	DTC
Institución	Universidad César Vallejo
Fecha	19/06/2020

Lourdes Yaque Rueda  
DNI: 08871117

Firma del juez experto

## RESULTADOS SEGÚN EL JUEZ EXPERTO

Consigna: La prueba resulta.  
(Marque con un aspa según sea el caso.)

Aplicable X
----------------

Aplicable después de levantar observaciones
--

No aplicable
--------------

Observaciones \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

### DATOS DEL EXPERTO Y FIRMA

+

<b>Nombres y apellidos completos del juez experto</b>	Mg. Graciela Esmeralda Carranza León
<b>Formación académica</b>	Psicóloga
<b>Grado académico</b>	Magister
<b>Área de experiencia profesional</b>	Educativa
<b>Cargo actual</b>	Docente
<b>Institución</b>	Universidad Cesar Vallejo
<b>Fecha</b>	20-06-2020



Firma del juez experto

## Cuestionario sobre el estrés laboral de la OIT – OMS

Instrucciones: Lea los siguientes ítems, marque con una "X" según corresponda nunca, ocasionalmente, algunas veces, frecuentemente, generalmente, siempre.

ITEMS	Nunca	Raras veces	Ocasionalmente	Algunas veces	Frecuentemente	Generalmente	siempre
1. La gente no comprende la misión y metas de la organización.							
2. La forma de rendir informes entre superior y subordinado me hace sentir presionado.							
3. No estoy en condiciones de controlar las actividades de mi área de trabajo.							
4. El equipo disponible para llevar a cabo el trabajo a tiempo es limitado.							
5. Mi supervisor no da la cara por mí ante los jefes.							
6. Mi supervisor no me respeta.							
7. No soy parte de un grupo de trabajo de colaboración estrecha.							
8. Mi equipo no respalda mis metas profesionales.							
9. Mi equipo no disfruta de estatus o prestigio dentro de la organización.							
10. La estrategia de la organización no es bien comprendida.							
11. Las políticas generales iniciadas por la gerencia impiden el buen desempeño.							
12. Una persona a mi nivel tiene poco control sobre el trabajo.							
13. Mi supervisor no se preocupa de mi bienestar personal.							
14. No se dispone de conocimiento técnico para seguir siendo competitivo.							
15. No se tiene derecho a un espacio privado de trabajo.							
16. La estructura formal tiene demasiado papeleo.							
17. Mi supervisor no tiene confianza en el desempeño de mi trabajo.							
18. Mi equipo se encuentra desorganizado.							

19. Mi equipo no me brinda protección en relación con injustas demandas de trabajo que me hacen los jefes.							
20. La organización carece de dirección y objetivo.							
21. Mi equipo me presiona demasiado.							
22. Me siento incómodo al trabajar con miembros de otras unidades de trabajo.							
23. Mi equipo no me brinda ayuda técnica cuando es necesario.							
24. La cadena de mando no se respeta.							
25. No se cuenta con la tecnología para hacer un trabajo de importancia.							

Links de instrumento:

[https://docs.google.com/forms/d/1dUKGXcy3Ti9mOHXYjwxK1VYq1CLzNjntK2O5H1lcr5A/viewform?edit\\_requested=true](https://docs.google.com/forms/d/1dUKGXcy3Ti9mOHXYjwxK1VYq1CLzNjntK2O5H1lcr5A/viewform?edit_requested=true)

## 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.					

Link de instrumento:

[https://docs.google.com/forms/d/1TAz\\_iTCMwjmJdT-eYrrEyuUwqLxe0lugB6kSktvsyGQ/edit](https://docs.google.com/forms/d/1TAz_iTCMwjmJdT-eYrrEyuUwqLxe0lugB6kSktvsyGQ/edit)

## ESCALA DE ESTRÉS LABORAL OIT OMS

---

*Resumen de Procesamiento de Casos*

---

		N	%
Casos	Válido	60	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	60	100,0

La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

---

---

*Estadísticas de Fiabilidad*

---

Alfa de Cronbach	N de elementos
,970	25

---

El resultado de confiabilidad de la escala de Estrés laboral OIT OMS es de 0,970, por ende, el alfa de Cronbach mayor a 0.80, demuestra que el instrumento es consistente y confiable

## ESCALA DE SATISFACCIÓN LABORAL SL SPC

---

*Resumen de Procesamiento de Casos*

---

		N	%
Casos	Válido	60	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	60	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

---

---

*Estadísticas de Fiabilidad*

---

Alfa de Cronbach	N de elementos
,899	36

---

El resultado de confiabilidad de la escala de Satisfacción laboral SL SPC es de 0,899, por ende, el alfa de Cronbach mayor a 0.80, demuestra que el instrumento es consistente y confiable

*"Año de la universalización de la salud"*

SOLICITO: Permiso para realizar  
Proyecto de investigación

**Sr. Epifanio Víctor Roa Ninasevincha**

Supervisor del departamento de seguridad de la municipalidad de La Perla

Nosotros, **Chumo Crovetto Johana Elizabeth** identificada con DNI N° 71632408 con domicilio en Jr. Manuel Raygada 1262 – Callao y **Lozada Sánchez Rafael Eduardo** identificado con DNI N° 70566327 con domicilio en Av. José Gálvez 290 – La Perla nos dirigimos ante usted respetuosamente para presentarnos y exponer:

Que estando cursando el décimo ciclo de la carrera profesional de Psicología en la Universidad Cesar Vallejo Filial Callao, solicitamos a Ud. permiso para realizar nuestra prueba piloto en su organización, la investigación esta denominada "Estrés y satisfacción laboral en los trabajadores del departamento de seguridad de una municipalidad del distrito de Lima, 2020" para optar el Título de Licenciado en Psicología.

POR LO EXPUESTO: Ruego a usted acceder a mi solicitud

Callao, mayo del 2020

Chumo Crovetto, Johana

DNI: 71632408

Lozada Sánchez Rafael

DNI: 70566327



Epifanio Víctor Roa Ninasevincha

DNI: 25769133

"Año de la universalización de la salud"

Callao, 16 de septiembre del 2020.

**CARTA N° 0188-2020/UCV-DG-PSIC-FC**

Señor:  
Miguel Ángel Guerrero Siancas  
Coordinador de Seguridad Ciudadana  
Municipalidad de Pueblo Libre  
**Presente. -**

*De mi mayor consideración:*

*Es grato dirigirme a usted en mi calidad de Director General de la Universidad César Vallejo Filial Callao, para saludarlo muy cordialmente y a su vez solicitar autorización para que nuestros estudiantes del XI ciclo de la E.P. de Psicología, pueda implementar su instrumento de Desarrollo de Proyecto de Investigación en su digna institución.*

*Los estudiantes en solicitud son los siguientes:*

- **LOZADA SANCHEZ, RAFAEL EDUARDO**
- **CHUMO CROVETTO, JOHANA ELIZABETH**

*Cabe mencionar que la visita a su institución tiene por finalidad cumplir con una actividad de carácter académico, asignada en la Experiencia Curricular de Desarrollo del Proyecto de Investigación y tiene como título "Estrés y Satisfacción laboral en los trabajadores del departamento de seguridad de una municipalidad del distrito de Lima, 2020". Este estudio a la vez tiene como fin mejorar las competencias profesionales de nuestros futuros Psicólogos.*

*Esperando contar con su apoyo hago propicia la ocasión para expresar mi consideración y estima personal.*

*Atentamente,*



**Dr. Raúl Valencia Medina**  
Director General  
UCV Filial Callao



Gerencia de Coordinación de la Seguridad Ciudadana  
Municipalidad de Pueblo Libre  
Cmde(s) MIGUEL GUERRERO SIANCAS  
Gerente

### V de Aiken

Items	EX1	EX2	EX3	EX4	EX5	Sx1	Mx	CVCI	Pei	CVcti
ITEM01	16	16	16	16	16	80	5	1	0.00032	0.99968
ITEM02	16	16	16	16	16	80	5	1	0.00032	0.99968
ITEM03	16	16	16	16	16	80	5	1	0.00032	0.99968
ITEM04	16	16	16	16	16	80	5	1	0.00032	0.99968
ITEM05	16	16	16	16	16	80	5	1	0.00032	0.99968
ITEM06	16	16	16	16	16	80	5	1	0.00032	0.99968
ITEM07	16	16	16	16	16	80	5	1	0.00032	0.99968
ITEM08	16	16	16	16	16	80	5	1	0.00032	0.99968
ITEM09	16	16	16	16	16	80	5	1	0.00032	0.99968
ITEM10	16	16	16	16	16	80	5	1	0.00032	0.99968
ITEM11	16	16	16	16	16	80	5	1	0.00032	0.99968
ITEM12	16	16	16	16	16	80	5	1	0.00032	0.99968
ITEM13	16	16	16	16	16	80	5	1	0.00032	0.99968
ITEM14	16	16	16	16	16	80	5	1	0.00032	0.99968
ITEM15	16	16	16	16	16	80	5	1	0.00032	0.99968
ITEM16	16	16	16	16	16	80	5	1	0.00032	0.99968
ITEM17	16	16	16	16	16	80	5	1	0.00032	0.99968
ITEM18	16	16	16	16	16	80	5	1	0.00032	0.99968
ITEM19	16	16	16	16	16	80	5	1	0.00032	0.99968
ITEM20	16	16	16	16	16	80	5	1	0.00032	0.99968
ITEM21	16	16	16	16	16	80	5	1	0.00032	0.99968
ITEM22	16	16	16	16	16	80	5	1	0.00032	0.99968
ITEM23	16	16	16	16	16	80	5	1	0.00032	0.99968
ITEM24	16	16	16	16	16	80	5	1	0.00032	0.99968
ITEM25	16	16	16	16	16	80	5	1	0.00032	0.99968

---

ITEM26	16	16	16	16	16	80	5	1	0.00032	0.99968
ITEM27	16	16	16	16	16	80	5	1	0.00032	0.99968
ITEM28	16	16	16	16	16	80	5	1	0.00032	0.99968
ITEM29	16	16	16	16	16	80	5	1	0.00032	0.99968
									Promedio	<b>0.99968</b>

---

**ACTA DE SUSTENTACION DE TESIS**

Siendo las 19:30 horas del 16/02/2021, el jurado evaluador se reunió para presenciar el acto de sustentación de Tesis titulada: "ESTRÉS Y SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS TRABAJADORES DEL DEPARTAMENTO DE SEGURIDAD DE UNA MUNICIPALIDAD DEL DISTRITO DE LIMA,2020", presentado por los autores CHUMO CROVETTO JOHANA ELIZABETH, LOZADA SANCHEZ RAFAEL EDUARDO estudiantes de la escuela profesional de PSICOLOGÍA.

Concluido el acto de exposición y defensa de Tesis, el jurado luego de la deliberación sobre la sustentación, dictaminó:

<b>Autor</b>	<b>Dictamen</b>
JOHANA ELIZABETH CHUMO CROVETTO	Unanimidad

Firmado digitalmente por: MRIVERA24  
el 16 Feb 2021 20:13:14

---

MARIA ODOLINDA RIVERA  
SALAZAR  
**PRESIDENTE**

Firmado digitalmente por: MSANCHEZO2 el  
20 Feb 2021 22:23:43

---

MARIANELA ROSALIA SANCHEZ DE  
OLIVARES  
**SECRETARIO**

Firmado digitalmente por: GCARRANZA el 22  
Feb 2021 12:44:15

---

GRACIELA ESMERALDA CARRANZA LEON  
**VOCAL**