



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD  
ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA**

**Estrés y Satisfacción Laboral en Colaboradores de una Empresa  
Conservera de Chimbote, 2020.**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:  
Licenciado en Psicología**

**AUTORES:**

Colchado Chávez Fanny Esther (ORCID: 0000-0002-7829-3320)  
Villa Ocola Jeyson Anderson Junior (ORCID: 0000-0002-8014-6776)

**ASESOR:**

Mg. García García Eddy (ORCID: 0000-0003-3267-6980)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Desarrollo Organizacional

LIMA – PERÚ

2021

## **Dedicatoria**

A mi madre, Silvia Chávez, por su amor y apoyo incondicional durante todos estos años, por ser guía de cada uno de mis pasos, mi ejemplo a seguir y motivarme siempre para avanzar a pesar de cualquier circunstancia.

A toda mi familia en general, ya que fueron de gran apoyo moral y económico, sobre todo a mi madre Cecilia y a mi abuela Virginia, de igual medida a mis tías por todo el apoyo brindado.

## **Agradecimiento**

A Dios y a mis amados abuelos, Eusebia y Celestino, que en vida fueron mi más grande apoyo, por todo su amor y dedicación, por los valores y las enseñanzas que me dejaron, gracias por cada día de sus vidas que dedicaron para cuidar de la mía. También a mis tíos Nemías y Wilmer, por su cariño, sus sabios consejos, el apoyo emocional y económico que me brindaron siempre.

Ante todo agradezco a Dios por permitirme seguir avanzando día a día, asimismo a mis formadores, personas de gran sabiduría y con mucho aprecio a mi papá que estoy seguro que desde donde se encuentre está orgulloso de mis logros.

## Índice de contenidos

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Resumen	vi
Abstract	vii
I. Introducción	1
II. Marco teórico	5
III. Metodología	17
3.1. Tipo y diseño de investigación	17
3.2. Variable y operacionalización	17
3.3. Población, muestra y muestreo	19
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	20
3.5. Procedimientos	21
3.6. Método de análisis de datos	22
3.7. Aspectos éticos	
IV. Resultados	23
V. Discusión	31
VI. Conclusiones	36
VII. Recomendaciones	38
Referencias	39
Anexos	45

## Índice de tablas

Tabla 1	Relación entre estrés y satisfacción laboral en los colaboradores de una empresa conservera.	23
Tabla 2	Relación entre clima organizacional y satisfacción laboral en los colaboradores de una empresa conservera.	24
Tabla 3	Relación entre estructura organizacional y satisfacción laboral en los colaboradores de una empresa conservera.	25
Tabla 4	Relación entre territorio organizacional y satisfacción laboral en los colaboradores de una empresa conservera.	26
Tabla 5	Relación entre tecnología y satisfacción laboral en los colaboradores de una empresa conservera.	27
Tabla 6	Relación entre influencia del líder y satisfacción laboral en los colaboradores de una empresa conservera.	28
Tabla 7	Relación entre falta de cohesión y satisfacción laboral en los colaboradores de una empresa conservera.	29
Tabla 8	Relación entre respaldo del grupo y satisfacción laboral en los colaboradores de una empresa conservera.	30

## Resumen

La presente investigación tuvo como propósito determinar si existe relación entre estrés laboral y satisfacción laboral en colaboradores de una empresa conservera de Chimbote 2020. El enfoque de la investigación es cuantitativo de tipo básico y diseño no experimental transversal. La población estuvo compuesta por 120 colaboradores de edades entre 18 años a más, los instrumentos utilizados en esta investigación fueron la escala de Estrés de la OIT-OMS de Ivancevich & Matteson adaptado por Suárez (2013) y la escala de Satisfacción Laboral de Sonia Palma Carrillo. Los resultados determinaron que no existe relación entre estrés y satisfacción laboral, ya que se encontraron valores de ( $p=,585$ ) y ( $r=11-,050$ ), de igual manera todas las hipótesis específicas se determinó que no existen relación en las dimensiones de estrés laboral y satisfacción laboral. Cabe mencionar que se encontró que el 32,5% (39) colaboradores de la empresa presentan un nivel de estrés intermedio y un 46,7% (56) colaboradores se encuentran muy insatisfechos. Se concluyó que esto se debe a que el estrés va estar presente en los colaboradores haya o no trabajo, porque mientras haya producción van aprovechar para generar todos los ingresos posibles para los tiempos cuando no haya materia prima para trabajar, y el estrés también se va evidenciar mientras no haya trabajo porque no van a tener ingresos. En cuanto a satisfacción, la satisfacción que ellos reciben solo es monetaria, la cual es obtenida por el esfuerzo propio de ellos.

Palabras Clave: Estrés laboral, Satisfacción laboral, Colaboradores.

## Abstract

The purpose of this research was to determine the relationship between job stress and job satisfaction in employees of a canning company in Chimbote 2020. The research approach is quantitative of a basic correlational type and a non-experimental transversal design. The population was made up of 120 collaborators aged 18 years and over, the instruments used in this research were the ILO-WHO Stress scale by Ivancevich & Matteson adapted by Suárez (2013) and the Job Satisfaction scale by Sonia Palma Carrillo. The results determined that there is no relationship between stress and job satisfaction, since values of ( $p = .585$ ) and ( $r = -.11$ ,  $p < .05$ ) were found, in the same way all the specific hypotheses It was determined that there is no relationship in the dimensions of job stress and job satisfaction. It is worth mentioning that it was found that 32.5% (39) employees of the company present an intermediate stress level and 46.7% (56) employees are very dissatisfied. It was concluded that this is due to the fact that stress will be present in the collaborators, whether or not there is work, because while there is production they will take advantage to generate all possible income for times when there is no raw material to work, and stress also goes away show while there is no work because they will not have an income. As for satisfaction, the satisfaction they receive is only monetary, which is obtained by their own effort.

Keywords: Work Stress, Work Satisfaction, Collaborators.

## I. INTRODUCCIÓN

La Organización Mundial de la Salud OMS, (2017) calculó pérdidas económicas de productividad, lo cual por consiguiente afectó a la economía del mundo entero, es por esto que ambientes laborales inapropiados pueden generar como consecuencias problemas psíquicos y esto por su parte físicos. Por otro lado, la Asociación Americana de Psicología APA (2016), refiere que las personas que tienen entre dieciocho y treinta y tres años son las que padecen mayores niveles de estrés laboral.

La Organización Internacional del Trabajo OIT (2016) los temas correspondientes al ámbito laboral, como el estrés, hoy en día es una cuestión muy frecuentemente, siendo este uno de los más importantes problemas del cual padecen los asalariados y que afecta el funcionamiento óptimo de las empresas. Por tanto, en el año 2016, al celebrarse el día mundial de la seguridad y la salud en el trabajo, el estrés laboral fue el tema primordial, ya que es de gran importancia para las organizaciones y sus colaboradores. Del mismo refiere que la respuesta física y emocional a un desgaste que es causado debido a un desbalance entre las demandas que el individuo percibe del entorno y las habilidades que posee para enfrentarse a las mismas, se denomina estrés.

En América latina, la OIT (2016) contempla a los Estados Unidos Mexicanos como el país con un nivel de estrés laboral más alto, dado que se han registrado setenta y cinco mil infartos al año, de los cuales el 25% es consecuencia del estrés. Así mismo, correspondiente a la información de la OMS (2016) el 75% de los colaboradores mexicanos padecen estrés laboral, China con el 73% y Estados Unidos con el 59%.

Según Rojas (2019), refiere que cerca del 70% de la población sufre estrés y 70% de los trabajadores peruanos sufren estrés laboral. Explicó que la edad más común para sufrir este mal es entre los 25 a 40 años, cuando las personas asumen más responsabilidades, siendo las mujeres quienes presentan mayor vulnerabilidad a padecer.

El periódico online de recursos humanos (2019), consideró investigar en los países donde la economía es considerada la más importante en América latina, donde México obtuvo un 3.37% y Brasil con 3.29% y Argentina con 3.03%, siendo

las categorías destacadas; satisfacción general, remuneraciones y beneficios, oportunidad de carrera, cultura de empresa y calidad de vida.

El portal peruano de recursos humanos Info capital humano (2016), indicó que el 76% de peruanos se encuentra insatisfecho con su trabajo, de este porcentaje el 22% refiere que no se encuentra en trabajo competitivo, el 20% señala que no cuenta con un clima laboral óptimo, 19% refiere que su líder no es un buen jefe, 12% no se encuentra contento con su salario, 10% indica que la organización no recompensa sus logros, 10% no puede dar su punto de vista, 7% no obtiene posibilidad de ascender.

En la ciudad de Chimbote se observó que las empresas conserveras tienen diariamente gran afluencia de personal, ya que ofrecen trabajos sucesivos anualmente, y un alto porcentaje de la población Chimbotana realiza estos trabajos para solventar sus gastos económicos y el de sus familias, sin embargo estas empresas ofrecen empleos en las cuales demandan grandes exigencias laborales en las distintas actividades que se desempeñan, este ritmo de trabajo afecta significativamente sobre el buen estado psicológico, físico y social en los colaboradores, ya que muchas veces se realiza un trabajo de presión, en el cual la remuneración varía según el avance de cada colaborador, aquí podríamos deducir que si un colaborador experimenta estrés tendrá algún tipo de afectación en su nivel de satisfacción laboral, ya que no se sentirá conforme respecto al desarrollo y aceptación de sus actividades, ya sea con sus iguales o superiores.

Ante esta realidad con la presente investigación se plantea determinar si ¿Existe relación entre estrés y satisfacción laboral en colaboradores de una empresa conservera de Chimbote, 2020?

El presente trabajo de investigación fue importante en el aspecto teórico ya que se recopiló información teórica y conceptual sobre estrés y satisfacción laboral, contrastó con información ya existente y a su vez agregó nueva, llenando así el vacío de conocimiento en el ámbito industrial pesquero con respecto a las variables y población de estudio. Por otro lado, esta información será fuente de referencia para otros estudios futuros de investigadores e instituciones que puedan utilizarlo

para la toma de decisiones, ya que siendo una investigación básica tiene la posibilidad de que sus resultados puedan servir para desarrollar actividades de intervención, para mejorar las condiciones que se les ofrecen a los trabajadores. Siendo esta una investigación de importancia para el ámbito laboral del sector pesquero, el cual es una fuente primordial en plazas para laborar y generar ingresos para las familias de la ciudad, pero no existen estudios que muestran el desenvolvimiento de los colaboradores dentro de dichas empresas.

En esta investigación se tuvo como primordial objetivo determinar la relación entre estrés y satisfacción laboral en los colaboradores de una empresa conservera de Chimbote, 2020; así mismo también los objetivos específicos que son los siguientes: Determinar la relación entre clima organizacional y satisfacción laboral, determinar la relación entre estructura organizacional y satisfacción laboral, determinar la relación entre territorio organizacional y satisfacción laboral, determinar la relación entre tecnología y satisfacción laboral, determinar la relación entre influencia del líder y satisfacción laboral, determinar la relación entre falta de cohesión y satisfacción laboral, determinar la relación entre respaldo del grupo y satisfacción laboral en los colaboradores de una empresa conservera de Chimbote, 2020.

Por otro lado, la hipótesis planteada fue: Existe relación entre estrés y satisfacción laboral en los colaboradores de una empresa conservera de Chimbote, 2020.

Asimismo las hipótesis específicas que se plantearon fueron: Existe relación entre clima organizacional y satisfacción laboral, existe relación entre estructura organizacional y satisfacción laboral, existe relación entre territorio organizacional y satisfacción laboral, existe relación entre tecnología y satisfacción laboral, existe relación entre influencia del líder y satisfacción laboral, existe relación entre falta de cohesión y satisfacción laboral, existe relación entre respaldo del grupo y satisfacción laboral en los colaboradores de una empresa conservera de Chimbote.

## II. MARCO TEÓRICO

En el estudio que se llevó a cabo se encontró diversos antecedentes con respecto a las variables, en el ámbito internacional, nacional y local:

Álvarez. López y Silva (2019), indagó acerca de los factores más importantes de la satisfacción laboral en los empleados de una empresa comercializadora de productos de cuidado personal en una zona mercantil de la Bahía de Guayaquil, el diseño utilizado fue no experimental de tipo transversal. Se utilizó el cuestionario de satisfacción laboral S20/23 de Meliá y Peiró, con una muestra de 201 empleados; donde se pudo encontrar que la participación en la toma de decisiones, la remuneración y las condiciones físicas son factores de insatisfacción laboral, y se concluyó que el sistema de compensaciones y las condiciones de trabajo influyen en la satisfacción de los trabajadores.

Chiang, Riquelme y Rivas (2018), tuvo como objetivo, examinar la relación entre estrés y satisfacción y los efectos que tienen en sus empleados pertenecientes a una beneficencia en el país de Chile, en la provincia de Concepción. El método de estudio de la investigación es empírico transversal, descriptivo correlacional, el universo de estudio estuvo conformado por ciento ochenta y cuatro asalariados, fragmentando en cinco grupos los cuales se desglosan de la siguiente manera: infante púber, calle, tercera edad, preescolar y por último el personal de oficina. Se utilizó como instrumento el Job content questionnaire (JCQ) o cuestionario de contenido del trabajo, el cual fue diseñado para estimar algunos aspectos psicológicos y sociales de las tareas del trabajo. Se dio por concluido que a nivel general, los grupos de trabajo calle, Infante púber, preescolar y adulto mayor, se posicionan en el cuadrante baja tensión, lo cual precisa que los asalariados padecen un bajo nivel de estrés y alto control laboral en comparación con el grupo administrativo. Con estas deducciones mostradas, el supuesto planteado en este estudio refiere: Ante niveles bajos de satisfacción laboral, niveles elevados de estrés laboral, se deduce que se encuentra en cierta medida aprobada.

Por otra parte, Vaca (2017), indagó sobre el estrés y sus efectos en el rendimiento laboral de los funcionarios de un organismo bancario de Quito, Cuenca y Guayaquil; el estudio fue cuantitativo y para recabar los datos se utilizó el test de la Escala de percepción de estrés socio laboral EAE-S y el efecto conseguido en el

desempeño laboral 2016, la muestra estuvo integrado por cincuenta y dos representantes de seguridad, integrantes de una compañía crediticia, distribuido en treinta y ocho agentes de Quito, ocho de Cuenca y seis de Guayaquil, estos trabajadores deberán ejercer ciertos criterios, como mínimo tener seis meses laborando en la institución, que sean mayor de diez y ocho años y cumplan una calificación entre noventa y noventa y tres por ciento en la evaluación de desempeño del 2015. Vaca culmina que los estresores laborales influyen en la realización de las capacidades, acarreando eminente nivel de poca concentración, impedimento a fin de ocupar convenientes decisiones, mala atmósfera organizacional y disuasión, perjudicando el rendimiento. Refiere lo relevante que es la esquematización de estudios y el apropiado croquis del círculo laboral, enfocándose en que los talentos no padezcan niveles altos de estrés y de esta manera desarrollen un mayor rendimiento.

Asimismo, Guerra, Santander y Rodríguez (2017), analizó acerca de la satisfacción laboral y su vínculo con el estrés, donde tuvo como finalidad determinar si existe relación entre las variables satisfacción laboral y estrés en colaboradores que operan en un organismo de formación superior de la ciudad de Quito, donde tuvo un enfoque cuantitativo, no experimental, de alcance descriptivo y temporalidad transversal, donde intervinieron ciento veintiocho personas de las cuales setenta fueron hombre y cincuenta y ocho féminas de edades comprendidas entre los veinte y seis y sesenta y dos años de edad, donde se les administró el instrumento escala de satisfacción laboral de Prieto, Teresita, Truco y Marcelo; y otro cuestionario denominado auto reporte indicador de Estrés ocupacional. Se culmina que los colaboradores que dominan espacios de mayor compromiso manifiestan un nivel elevado de influencia en el estrés psicológico y un nivel bajo de satisfacción laboral, se infiere que el nivel de compromiso estimula que el nivel de estrés se desarrolle en algunas situaciones normaliza las ideas, con relación al sentimiento de satisfacción que experimentan con las tareas que realizan.

A su vez, Guilguiruca, Meza, Gongora y Moya, (2015), estudió a trabajadores que laboran en una empresa eléctrica en el país de Chile, buscando los elementos de peligro psicosocial y estrés discernido, tuvieron como finalidad puntualizar el vínculo que conserva los peligros emocionales y el estrés discernido en los asalariados de una compañía eléctrica en Chile. Tuvo un diseño de trascendencia

asociativo, transversal y descriptivo, donde se contó con una participación de doscientos noventa y dos asalariados. Donde se empleó la escala de estrés discernido aprobado en Chile y el cuestionario ISTAS 21. En los efectos se mostraron que los divisores de peligro emocional aprendidos se enlazan de cierta manera elocuente con el estrés discernido. Se encontraron áreas más resaltantes las cuales son las de mayores demandas psicológicas y soporte mutuo que perciben en relación al estrés, también la correspondencia de apariencia dual, actividad laboral y tiempo de servicio, reparaciones y método de tiempo. Para concluir refirió que los asalariados examinados refieren que, a mayor impresión de riesgos, aumentan el estrés discernido con aspectos del contenido y organización del trabajo.

Asimismo, Montes y Díaz (2020), buscó investigar la relación existente entre el grado de motivación y el nivel de satisfacción laboral del personal de enfermería que labora en el hospital San Francisco de Ayacucho. El enfoque que tuvo fue cuantitativo, correlacional, de diseño no experimental, para la variable de satisfacción se usó la escala SL-SPC comprobado por la psicóloga Sonia Palma, ambos instrumentos se aplicaron a 50 personas del personal de enfermería. Se obtuvo como resultados que entre la variable motivación y satisfacción laboral se muestra una relación moderada, directa y significativa.

De igual manera, Yeren (2017); indagó acerca de la productividad de los colaboradores en la empresa Klauss S.A. y su relación con la satisfacción laboral. Se utilizó este trabajo a manera de referencia, debido a que se centró en la producción y no en la variable ocupación. Sin embargo, se mencionó esta idea estimada como una dimensión para valorar el rendimiento en el trabajo. La investigación se ejecutó en una compañía de productos que son producidos con latón. Se evaluó a una población total de cuarenta asalariados de la compañía, para estimar la satisfacción laboral, usando un instrumento propio de la investigadora, en la medición de la variable satisfacción laboral, al igual que para la medición de la productividad, la investigadora consideró evaluar la calidad de producción, cantidad producida y control sobre los insumos para medir el nivel de productividad, de la misma manera en el cumplimiento de los objetivos planteados por la empresa. Como síntesis primordial se obtuvo una presencia correlacional efectiva entre la

productividad general y satisfacción, deduciendo entonces que si existe mayor productividad es porque los asalariados están satisfechos.

Por su lado Ruiz y Vega (2016), tuvo como finalidad estudiar la correlación existente entre estrés laboral y el desempeño en los colaboradores de una organización que se dedica a vender y brindar servicios industriales. El estudio estuvo formado por trescientos sesenta y dos colaboradores de rango medio. El instrumento usado fue la escala de estrés laboral de la OIT-OMS y la escala de desempeño individual de Williams y Anderson. Obteniendo que el estrés laboral interviene en el desarrollo de las actividades laborales de los colaboradores administrativos de rango medio, no de modo específico, entre otros resultados se encontró que las féminas presentan niveles de estrés más elevados que los hombres, aquellos colaboradores con preparación superior presentan más estrés y a la vez un mayor desempeño en sus actividades.

Seguidamente, Guerrero (2015) realizó un estudio donde se buscó principalmente establecer si existe relación entre el estrés laboral y riesgos psicosociales en personal de una empresa de envases industriales de polipropileno. Este estudio presenta un diseño no experimental transeccional correlacional de tipo descriptivo. Su población estudiada, por ser un grupo pequeño se conformó por ciento setenta que son todos los integrantes del personal, se evaluó con dos instrumentos, uno llamado escala de estresores laborales formado por cuarenta y ocho ítems y otro llamado percepción de riesgos laborales el cual lo constituyen treinta ítems. La metodología de este estudio fue cuantitativa, donde se concluyó: que entre las variables estudiadas en esta investigación existe una relación muy importante, quedando demostrada de esta manera la relación entre el ámbito de los altos mandos, capacitación, conflicto, elevada carga de trabajo, inseguridad, fragilidad, sentirse satisfecho, y la aceptación a sí mismo; con las dimensiones que presenta la otra variable estudiada en el personal de la empresa mencionada de la ciudad de Chiclayo.

Por su parte, Llapo (2015) estudió el efecto que tiene estrés laboral en el desenvolvimiento de los asalariados de una empresa servidora técnica en Trujillo, donde su principal objetivo fue relacionar estas dos variables antes mencionadas, este estudio fue no experimental, descriptivo y correlacional, se empleó a los

talentos de mencionada empresa una encuesta, manipulando la herramienta el cuestionario. Concluyó que hasta sesenta y siete por ciento de los talentos se ve afectado en el desarrollo de su cargo debido al estrés, debido a que si el asalariado no logra las actividades encargadas de manera eficaz y no logra tener una concentración adecuada padece de estrés. Asimismo, también, si presenta desánimo, se siente inútil, triste, actitudes negativas y no tiene motivación para realizar las tareas se le considera, un sujeto que tiene estrés. Se consideró primordial en el estudio, debido a que refiere que el perfil de la organización y nivel de satisfacción de los consumidores se ve afecta si los asalariados presentan cargas estresora.

Por otra parte, Gonzales, (2020) en la ciudad de Chimbote se enfocó en investigar la concordancia entre satisfacción, estrés y clima laboral en la plana docente de instituciones de formación superior privadas. Tuvo un diseño correlacional no experimental, transversal, con un enfoque cuantitativo y tipo aplicada. Fueron evaluados 300 maestros, mediante la encuesta y los efectos se examinaron en programas como SPSS y Excel. Resultó que clima y satisfacción laboral presenta una correlación vertical con un alto nivel de preponderancia, de igual manera clima y estrés laboral también presentan un nivel alto de preponderancia entre ellos, por su lado también satisfacción y estrés presentan el mismo nivel antes mencionado.

López y Rojo (2018), buscó comprobar la relación existente en dos variables; satisfacción y Clima laboral en trabajadores de una tienda en el distrito de Nuevo Chimbote, principalmente indagando en las variables antes mencionadas para saber si existe o no una asociación entre ellas, este tipo de estudio es correlacional y de diseño no experimental, se evaluó mediante la encuesta a 137 colaboradores, que son el total de la planilla de la organización. Como resultado se encontró una significancia es 0.004; con lo que se concluyó la hipótesis de la investigación es aceptada, pues se demuestra que existe una relación significativa entre clima organizacional y satisfacción laboral

Por su parte, Latorre y Obregón (2018), desarrolló un estudio en la compañía Dino S.R.L. del distrito de Nuevo Chimbote, enfocándose en establecer qué consecuencias tiene el estrés sobre el desempeño laboral. Tuvo como diseño el

correlacional, causal; se evaluó a 30 empleados, aplicando dos instrumentos de veinte ítems, uno para desempeño y el otro para estrés, estos instrumentos fueron validados mediante jueces y expertos. Al final se encontró un ochenta por ciento de nivel elevado de estrés laboral, de lo cual deducimos que existen abundantes obligaciones organizacionales y a su vez no se cumplen los horarios pactados, generando esto que los empleados se sientan abundantemente estresados; también se halló en el factor fisiológico un cuarenta y seis con siete por ciento y en el factor psicológico un ochenta por ciento, deduciendo que existen más determinantes psicológicos para desencadenar estrés.

Por otra parte, Gutiérrez (2017), llevó a cabo una investigación acerca de la relación existente entre Clima organizacional y el desempeño laboral, para llevarlo a cabo se empleó una escala para medir clima organizacional que consta de 50 ítems, dividido en cinco extensiones, siendo así; desarrollo personal, inspección, participación en la empresa, circunstancias organizacionales y constante intercambio de información. Y otro instrumento de 23 ítems para determinar el desempeño laboral, que de igual manera se divide en 5 componentes; desenvolvimiento en toma de decisiones, desenvolvimiento con los altos mandos, desenvolvimiento en las condiciones ambientales, desenvolvimiento de tareas y desenvolvimiento ante sus actitudes sobresalientes. Para este estudio se tuvo la participación del personal administrativo del Hospital la Caleta. Se concluye con los resultados encontrados durante la investigación que la correlación existente entre las variables mencionadas y las dimensiones correspondientes a cada una de ellas, presenta una relación bastante significativa

A su vez, Lomas (2017) indagó la relación entre productividad y satisfacción laboral en el consejo comunal de Buenos Aires, se evaluó a setenta asalariados, esta indagación fue descriptiva correlacional de tipo no experimental, como instrumentos se utilizaron cuestionarios, con los cuales se pudo determinar que las variables si constan con una correlación espontánea, tangible estrechamente elevada, y que para una mayor producción tiene mucha importancia el nivel de satisfacción que presente el empleado, que en este caso se halló 89% de influencia de una variable sobre otra. Así también se encontró niveles bajos de satisfacción 34% de los trabajadores, haciendo referencia por parte de ellos que esto se debe a que la empresa les brinda escasas herramientas y autonomía para desarrollar

sus tareas encomendadas. Y el 39% de los empleados presenta nivel medio debido a que tienen disponibilidad para apoyar en otras áreas externas a la suya.

Para este estudio se investigó distintas teorías que guardan similitud entre ellas, las cuales sustentan las variables que se están estudiando, a continuación, se presenta alguno de ellos.

Modelo orientado a la dirección. Fue desarrollado por Ivancevich y Matteson (1989), donde se reconoce seis elementos, dentro de los cuales se encuentra no solo los componentes organizacionales, factores intrínsecos del puesto, de la estructura y revisión organizacional de recompensa, del sistema de recursos humanos y de liderazgo. Si no también estos incurren en la apreciación-percepción cognitiva que tiene el trabajador acerca del contexto, asimismo esto incurre sobre los resultados fisiológicos, psicológicos y comportamentales de esa apreciación-percepción cognitivas, y esto a su vez sobre las consecuencias, tanto las respectivas a la salud de la persona como las referentes a su ocupación en la organización. Las divergencias individuales de cada persona son apreciadas como variables modeladoras que incurren sobre las relaciones entre los estresores y la apreciación-percepción cognitiva y los resultados-consecuencias.

Modelo de interacción entre demandas, control y apoyo social. Hall y Johnson, (1988), conciben que el ámbito soporte mutuo se refiere a la interacción que sucede en el trabajo entre los colaboradores y su entorno, ya sea jerárquicamente o con sus iguales. Es decir que si tienen un buen apoyo social por parte de sus compañeros no tendrán ningún síntoma de estrés, por lo contrario, si no se sienten apoyados por el entorno, el nivel de estrés aumentará. Por consiguiente, el elemento del cual va depender que el nivel de estrés aumente o disminuya, es el apoyo social del entorno. De esta manera este modelo plantea que se puede prevenir el estrés laboral mejorando los requerimientos laborales, desarrollando mejores condiciones laborales para el colaborador y extendiendo el apoyo social desde la jerarquía más alta hasta la menor; así refiere. Por ello el apoyo social es muy importante dentro de un equipo de trabajo ya que permite relaciones interpersonales positivas entre los colaboradores y sus compañeros y a la vez con sus altos mandos, así se tendrán menos reportes de casos de estrés.

Modelo demanda – control. Karasek (1977) Fue un modelo considerablemente conocido y estudiado, donde se muestra la relación entre la estructura del trabajo, las tareas fijadas, los requerimientos psicológicos (cuantitativas y cualitativas) y la independencia que tiene el trabajador para tomar decisiones sobre su trabajo. El estrés es la consecuencia de un alto nivel de exigencias psicológicas y la escasa autonomía a la hora de tomar decisiones en el desempeño laboral. Es la cantidad de producción de la empresa la que determina el grado de requerimientos, y de la estructura de responsabilidad, depende que se gradúe el control. Los distintos factores como, conflictos, órdenes ininteligibles, poca concentración, la exigencia, avance y el seguimiento para con el ritmo de los demás, generará que la demanda eleve su nivel.

Por otro lado, las habilidades y talentos que el colaborador tiene consigo para llevar a cabo su trabajo y a la vez poder responder y manejar las exigencias, demandas y requerimientos de la empresa, es lo que se denomina control.

Otro de los modificadores es la intensidad y el nivel de apoyo social que facilitan los compañeros y los altos mandos. Si esto se da ayuda a que disminuya en gran cantidad el estrés concebido por la mezcla de las demandas elevadas y el poco control de estas. Mientras existan más demandas ya sean de cantidad, calidad, emocional o cognitiva y el colaborador tenga menor posibilidad de control sobre el trabajo mayor será la posibilidad de tener como consecuencias de la tensión psicológica o el estrés psicosocial.

Por otro lado, tenemos como variable de estudio, la satisfacción laboral, la cual se ve fundamentada por los siguientes enfoques teóricos.

Teoría de los dos factores: Motivación-Higiene de Herzberg, Mausner y Syndermman. (1967) Según esta teoría expresa que el ser humano posee dos jerarquías o clases distintas de necesidades las cuales son independientes, que intervienen en la conducta de forma diferente. Por una parte, se encuentra conformado por elementos satisfactores o motivadores, aquellos que se encuentran centrados directamente en su labor: beneficio, perfeccionamiento, la tarea en sí, oportunidad para desarrollarse y ser reconocido, y compromiso con la labor. Por su lado, la segunda, hace referencia a los elementos higiénicos o insatisfactorios, a los cuales no se considera motivadores influyentes, pero producen insatisfacción

en el trabajo, y se encuentran relacionados con el ambiente de estos por lo cual dominan la parte exterior, los cuales son organización de la empresa, supervisión eficaz, compañerismo, jefes inmediatos, remuneración, seguridad laboral, circunstancias ambientales y estatus social.

Teoría de las necesidades de Maslow (1984), trata de un orden de necesidades y elementos que determinan la motivación de los individuos, donde se propone cinco clases de necesidades y se conceptúa una disposición graduada creciente acorde a la significancia para la sobrevivencia y la posibilidad de estímulo. Dentro de las necesidades que considera en su teoría, cataloga a las necesidades fisiológicas, de seguridad, de amor y pertenencia, de estima como deficitarias, y considera como de desarrollo del ser a la autorrealización. Siendo la diferencia entre ellas que la primera mencionada hace referencia a la existencia de carencia, mientras que la segunda se refiere a la ocupación del individuo.

Ivancevich y Matteson (1987) determinan al estrés a modo de una manifestación de ajuste, influida por las peculiaridades y/o métodos psicológicos del sujeto, que resulta de un acto, ambiente o acontecimiento exterior que plantea requerimientos fisiológicos o físicas específicos hacia un individuo.

El estrés es un problema de índole mundial que va aumentando debido a los diversos cambios que van en crecimiento en las industrias, al estar un sujeto expuesto a circunstancias estresantes con respecto al ámbito laboral percibe distintas sintomatologías tal como la aflicción, rigidez, abandono, preocupación, inquietud, sentir que no puede controlar las demandas del deber; ocasionando desequilibrio en el avance en las actividades de su trabajo, Según Suárez (2013).

La satisfacción laboral, para Palma (2016), es el conjunto de actitudes que tiene el colaborador frente a la actividad que desempeña, en relación a determinantes con los que se puedan desarrollar de forma personal, recibir beneficios laborales y económicos, así también a la interacción que tenga con los otros trabajadores y con sus superiores, por otro lado también las reglas y normas de la empresa, el contexto físico y material que se le otorga para el desempeño de sus actividades.

Por su lado, Chiavenato (2000) refiere que el nivel de bienestar que un colaborador percibe en su trabajo, acompañado de otros indicadores, se considera la satisfacción laboral.

Así mismo, Beer (1964) nos dice que la satisfacción laboral es una cualidad que poseen los colaboradores frente a situaciones del trabajo, siendo uno de ellos el entorno que lo rodea, las tareas a desempeñar, los colegas y algunos elementos psicológicos de las demandas del trabajo.

Por su lado, Griffin y Baternan (1986) refiere que este término está definido como un concepto general que se deriva a través de fases puntualizar de satisfacción como pueden ser las actividades a desarrollar, la remuneración, el control, la oportunidad de autodesarrollo, los beneficios laborales, el ambiente de trabajo y el equipo de trabajo que los rodea y acompaña durante la jornada, de la interacción de estos determinantes depende que el colaborador se sienta satisfecho.

Hurtado (2016), hace referencia que para perfeccionar los procesos, características y creación que permitirán el incremento perenne y la capacidad de las empresas, es importante el talento humano ya que favorece en su desarrollo a las organizaciones que fabrican productos de conserva de pescado.

Empresa conservera, es aquella entidad que está comprometida en originar productos que respondan al agrado y necesidades del pueblo, este proceso consiste en seleccionar los ejemplares de óptima calidad, los cuales pasan por distintos procesos, dentro de ellos podemos mencionar algunos; cortar cabeza y cola, extraer vísceras. Luego se proceda según la presentación deseada, se envasa y se esteriliza, según la Sociedad Nacional de Pesquería (2018).

### **III. METODOLOGÍA**

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

##### **Tipo de la investigación**

Estudio de tipo básico, se produce en un contexto teórico y persiste en él, tiene como finalidad ampliar los conocimientos científicos, sin comprobar con algún aspecto práctico, (Muntané, 2010).

##### **Diseño de la investigación**

En esta investigación se involucró el uso de diseño no experimental, dado que se manipuló las variables intencionalmente, y no se generó escenarios específicos para el estudio, así mismo fue transversal porque la recogida de datos fue en una sola ocasión, así lo refiere, Hernández, Fernández y Baptista (2014). Pues de esta forma también se llevó a cabo la recolección de los datos durante este estudio, en un solo momento y sin alterar el ambiente de los colaboradores.

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

##### **3.2.1. Variable1. Estrés laboral**

###### **Definición conceptual**

Ivancevich y Matteson (1989) determinan al estrés a modo de una manifestación de ajuste, influida por las peculiaridades y/o métodos psicológicos del sujeto, que resulta de un acto, ambiente o acontecimiento exterior que plantea requerimientos fisiológicos o físicas específicos hacia un individuo.

###### **Definición operacional**

De acuerdo con el instrumento que corresponde a la variable estrés laboral, según Ivancevich y Mattenson (1989), está dividido en las dimensiones:

Clima organizacional: es el ambiente dentro de una organización, el cual establece el comportamiento de las personas cuya valoración es difícil de lograr.

Estructura organizacional: incluye la jerarquía que tiene una organización, la posición de un individuo dentro de la organización y el dominio que se ejecuta sobre sus actividades.

Territorio: incluye el ambiente individual o el espacio en donde el colaborador lleva a cabo sus actividades, algunos generar sentimientos de pertenencia en relación a su espacio personal dentro de la organización.

Tecnología: creará un importante valor de estrés dependiendo de la facilidad de recursos que se le ofrezca a un colaborador en cuanto a las exigencias

Influencia del líder: la situación de líder ofrece autoridad y dominio al individuo, lo cual reconoce su proceder como líder, reconocedor, castigador y especialista frente a los colaboradores.

Falta de cohesión: la aspiración de pertenecer a un grupo, la disposición para agruparse, es frecuente en las personas y desempeña una situación muy significativa en el proceder de los individuos.

Respaldo de grupo: trabajo en equipo: los colaboradores e inspectores necesitan del respaldo de grupo para desempeñar sus ocupaciones y poder sentirse identificado con la organización, asimismo sentirse respaldado cuando se presentan metas individuales y de grupo.

### **Indicadores**

Clima organizacional: excelente vida organizacional, modalidad de trabajo, crecimiento de los colaboradores,

Estructura organizacional: unión de energías, metas conjuntas, fraccionamiento de tareas y categorías de mando.

Territorio: falta de espacio para el desempeño de las actividades, peligro.

Tecnología: carencia de instrumentos para el correcto desenvolvimiento de las tareas asignadas, falta conocimiento técnico.

Influencia del líder: relación con el jefe inmediato

Falta de cohesión: poca unión entre los colaboradores, mala organización.

Respaldo de grupo: trabajo en equipo.

### **Escala de medición**

Ordinal

### **3.2.2. Variable 2. Satisfacción laboral**

#### **Definición conceptual**

Palma (2016), es el conjunto de actitudes que tiene el colaborador frente a la actividad que desempeña, en relación a determinantes con los que se puedan desarrollar de forma personal, recibir beneficios laborales y económicos, así también a la interacción que tenga con los otros trabajadores y con sus superiores, por otro lado también las reglas y normas de la empresa, el contexto físico y material que se le otorga para el desempeño de sus actividades.

#### **Definición operacional**

De acuerdo con la variable satisfacción laboral, según Sonia Palma (2016), las dimensiones correspondientes son:

Significación de tareas: funcionamiento e importancia de líderes en la vigilancia del desempeño laboral, proporción entre soporte y disposición para las labores que constituyen en su ocupación cotidiana.

Condiciones de trabajo: la organización abastece los materiales necesarios, presupuestos económicos y/o psicosociales inevitables para el desempeño de las labores encargadas.

Reconocimiento personal y/o social: Valoración del colaborador en relación a los sucesos del entorno laboral, el cual beneficie su avance propio y competitivo, circunstancial a la labor y con visión hacia el futuro.

Beneficios económicos: Disponibilidad con la labor en relación a condiciones remuneratorias o estímulos monetarios como beneficio del desempeño en el quehacer asignado.

#### **Indicadores**

Significación de tareas: quehaceres equitativos, satisfacción con la ocupación, sentirse realizado con las labores.

Condiciones de trabajo: ambiente físico agradable, relación propicia con sus altos mandos y reconocimiento, problemas con el horario.

Reconocimiento personal y/o social: desempeño incorrectamente percibidas, poco interés y restricciones en el trabajo, mala convivencia.

Beneficios económicos: baja remuneración económica, aprovechamiento del desempeño de los colaboradores.

### **Escala de medición**

Ordinal

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

### **Población**

Para esta investigación realizada se tiene como población a 120 colaboradores de una empresa conservera de Chimbote. Hernández, et al (2014), refiere que población es la agrupación de sujetos que coinciden con ciertas determinaciones.

### **Criterios de inclusión**

Colaboradores que trabajen en una empresa conservera en Chimbote.

Colaboradores de ambos sexos.

Colaboradores que tengan entre 18 años de edad a más.

### **Criterios de exclusión**

Colaboradores que trabajen en otras empresas.

Colaboradores que no quieran participar en la investigación.

Colaboradores que no hayan completado los instrumentos.

Colaboradores que sean iletrados.

### **Unidad de análisis**

Colaboradores de una empresa conservera

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

Para la recolección de información del presente trabajo de investigación, la técnica es la encuesta, un método tradicional encaminado totalmente para

conseguir indagación provechosa, una técnica predice la utilización de un instrumento de aplicación, en este caso el cuestionario, Rojas (2011).

Para la presente investigación se aplicaron los siguientes instrumentos; para la variable uno, la Escala de estrés laboral de la OIT-OMS, y para la variable dos, la escala de satisfacción laboral, de Sonia Palma.

#### **3.4.1. Escala de estrés laboral.**

Escala de estrés laboral de la OIT-OMS, creada por Ivancevich y Matteson en 1989, validado por OIT conjuntamente con la OMS, su forma de aplicación es individual o colectivo, en un tiempo estimado de 10 a 15 minutos, se utiliza para descubrir el estrés laboral ya la predicción de fuentes de riesgo psicosociales, presenta cuatro niveles de estrés; bajo, intermedio, estrés y alto. Fue adaptada en Perú por Ángela Suárez Tunanña en el año 2013. La validez es de 0.50 y la confiabilidad que se obtuvo a través del método de las dos mitades, donde se encontró que la primera mitad obtuvo una puntuación de 0.95 para 13 ítems, y para la segunda mitad se obtuvo 0.94 para 12 ítems, indicando así que se obtuvo una alta correlación, por lo consiguiente se obtiene un nivel alto de confiabilidad.

#### **3.4.2. Escala de satisfacción laboral (SL-SPC)**

Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC, evalúa la actitud hacia el trabajo, detectando cuán agradable o desagradable le resulta al trabajador su actividad laboral y puede aplicarse a nivel individual o colectiva/ formato físico o computarizado. El tiempo promedio de llenado es de 15 minutos en formato físico y 5 minutos en formato computarizado. La escala de satisfacción laboral está formada por 27 ítems agrupados en 4 factores: significación de tarea, condiciones de trabajo, reconocimiento personal y/o social y beneficios económicos, presenta 5 modalidades de respuesta; total acuerdo, de acuerdo, indeciso, en desacuerdo, total desacuerdo, así mismo presenta niveles los cuales son; muy satisfecho, satisfecho, promedio, insatisfecho, muy insatisfecho. Esta prueba tiene un tipo de validez a través del análisis factorial con el análisis del test de Kaiser y MyerOlkin (0.852) y su confiabilidad se emitió con el método de consistencia interna a través del coeficiente alfa de Cronbach (0.84). En el año 2016 fue validada por Valdiviezo,

quien determinó una validez de 0.79 y una confiabilidad alta la cual fue hallada a través del coeficiente de Alfa de Cronbach alcanzando un valor de 0.911.

### **3.5. Procedimientos**

Se coordinó con las autoridades de la empresa para ver la viabilidad del recojo de la muestra, seguidamente se redactó una carta dirigida a la empresa donde se realizó el recojo de la información, también se coordinó fechas y horarios para la recolección de datos, luego se preparó el material para la aplicación de los instrumentos, lapiceros, consentimiento informado, cuestionarios, el día de la aplicación se explicó la importancia o el motivo de la investigación a los participantes, se aplicaron los instrumentos y se verificó que la información este completa y se depuró la información.

### **3.6. Método de análisis de datos**

Una vez recogida la información, para el análisis estadístico e interpretación, se procedió a elaborar la matriz de datos en Microsoft Excel y posteriormente en el SPS 27.0 (Statistical Package For The Social Sciences).

Se transfieren los datos recogidos de los cuestionarios aplicados a la población en estudio y se irán corroborando que los datos estén correctamente establecidos, a su vez se crearán variables categorizadas según niveles, determinando estadística descriptiva y análisis de frecuencia mediante tablas.

Asimismo, para la comprobación de hipótesis se realizará un análisis de datos mediante estadísticos, para determinar la prueba de normalidad y elegir el estadístico adecuado.

### **3.7. Aspectos éticos**

Sieber (2007) afirma que los estudiosos de la ética y los principios éticos de la APA, explican qué es una conducta ética en investigación. Sin embargo, es necesario saber qué se debe hacer, saber cómo hacerlo o cómo conducirse éticamente en una determinada investigación. Para esta investigación se tuvo en cuenta brindarle a los participantes la información correspondiente acerca de los objetivos y a la vez resolver sus dudas, asimismo a partir de los resultados que se

obtengan se podrá plantear la realización de algún programa de intervención para beneficio de los participantes, así también se les explicó para que fines se utilizaron los resultados y a su vez se les recalco lo primordial que es la confidencialidad con cada uno de ellos, ya que sus resultados individuales no serán publicados, asimismo se respetó la decisión para la participación, de ser que no deseen participar se les excluye sin ningún tipo de reproche y a quien decide participar se le brindó toda la información necesaria para el desarrollo de los cuestionarios, y por último se tuvo en consideración el respeto a todos los participantes sin exclusión alguna.

#### IV. RESULTADOS

Tabla 1

*Relación entre estrés y satisfacción laboral en los colaboradores de una empresa conservera*

		Satisfacción Laboral	
		Correlation Coefficient	-,050
Spearman's rho	Estrés laboral	Sig. (2-tailed)	,585
		N	120

En la tabla 1 se observa una significancia 0,585 (p-valor) es mayor a 0,05 por lo que se rechaza la hipótesis de trabajo y se acepta la hipótesis nula; es decir, no existe relación entre estrés y satisfacción laboral en los colaboradores de una empresa conservera de Chimbote, 2020.

Tabla 2

*Relación entre clima organizacional y satisfacción laboral en los colaboradores de una empresa conservera*

			Satisfacción Laboral
		Correlation Coefficient	-,040
Spearman's rho	Clima organizacional	Sig. (2-tailed)	,661
		N	120

En la tabla 2 se observa una significancia 0,661 (p-valor) es mayor a 0,05 por lo que se rechaza la hipótesis de trabajo y se acepta la hipótesis nula; es decir, no existe relación entre clima organizacional y satisfacción laboral en los colaboradores de una empresa conservera de Chimbote, 2020.

Tabla 3

*Relación entre estructura organizacional y satisfacción laboral en los colaboradores de una empresa conservera*

			Satisfacción Laboral
		Correlation Coefficient	-,026
Spearman's rho	Estructura organizacional	Sig. (2-tailed)	,778
		N	120

En la tabla 3 se observa una significancia 0,778 (p-valor) es mayor a 0,05 por lo que se rechaza la hipótesis de trabajo y se acepta la hipótesis nula; es decir, no existe relación entre la estructura organizacional y satisfacción laboral en los colaboradores de una empresa conservera de Chimbote, 2020

Tabla 4

*Relación entre territorio organizacional y satisfacción laboral en los colaboradores de una empresa conservera*

		Satisfacción Laboral
Spearman's rho	Territorio organizacional	Correlation Coefficient
		Sig. (2-tailed)
		N
		-,027
		,768
		120

En la tabla 4 se observa una significancia 0,768 (p-valor) es mayor a 0,05 por lo que se rechaza la hipótesis de trabajo y se acepta la hipótesis nula; es decir, no existe relación entre el territorio organizacional y satisfacción laboral en los colaboradores de una empresa conservera de Chimbote, 2020.

Tabla 5

*Relación entre tecnología y satisfacción laboral en los colaboradores de una empresa conservera*

			Satisfacción Laboral
		Correlation Coefficient	-,026
Spearman's rho	Tecnología	Sig. (2-tailed)	,779
		N	120

En la tabla 5 se observa una significancia 0,779 (p-valor) es mayor a 0,05 por lo que se rechaza la hipótesis de trabajo y se acepta la hipótesis nula; es decir, no existe relación entre la tecnología y satisfacción laboral en los colaboradores de una empresa conservera de Chimbote, 2020.

Tabla 6

*Relación entre influencia del líder y satisfacción laboral en los colaboradores de una empresa conservera*

		Satisfacción Laboral	
		Correlation Coefficient	-,031
Spearman's rho	Influencia del líder	Sig. (2-tailed)	,739
		N	120

En la tabla 6 se observa una significancia 0,739 (p-valor) es mayor a 0,05 por lo que se rechaza la hipótesis de trabajo y se acepta la hipótesis nula; es decir, no existe relación entre la influencia del líder y satisfacción laboral en los colaboradores de una empresa conservera de Chimbote, 2020.

Tabla 7

Relación entre falta de cohesión y satisfacción laboral en los colaboradores de una empresa conservera

			Satisfacción Laboral
		Correlation Coefficient	-,040
Spearman's rho	Falta de cohesión	Sig. (2-tailed)	,667
		N	120

En la tabla 7 se observa una significancia 0,667 (p-valor) es mayor a 0,05 por lo que se rechaza la hipótesis de trabajo y se acepta la hipótesis nula; es decir, no existe relación entre la falta de cohesión y satisfacción laboral en los colaboradores de una empresa conservera de Chimbote, 2020.

Tabla 8

Relación entre respaldo del grupo y satisfacción laboral en los colaboradores de una empresa conservera

		Satisfacción Laboral	
		Correlation Coefficient	-,032
Spearman's rho	Respaldo del grupo	Sig. (2-tailed)	,726
		N	120

En la tabla 8 se observa una significancia 0,726 (p-valor) es mayor a 0,05 por lo que se rechaza la hipótesis de trabajo y se acepta la hipótesis nula; es decir, no existe relación entre el respaldo del grupo y satisfacción laboral en los colaboradores de una empresa conservera de Chimbote, 2020.

## V. DISCUSIÓN

A partir de los resultados encontrados, se rechaza la hipótesis general la cual establece que existe relación entre el estrés y la satisfacción laboral en los colaboradores de una empresa conservera en Chimbote.

Estos resultados encontrados no guardan relación con lo que encontró Chiang, Riquelme y Rivas (2018), quienes concluyeron de manera general que, ante niveles bajos de satisfacción, niveles elevados de estrés. Esto se corrobora con lo mencionado por Karasek en (1977) quien menciona que el estrés es la consecuencia de un alto nivel de exigencias psicológicas y la escasa autonomía al momento de tomar decisiones en el desempeño laboral, por otro lado también refiere que las habilidades y talento que el colaborador tiene consigo para llevar a cabo su trabajo y a la vez poder responder y manejar las exigencias, demandas y requerimientos de la empresa, se denomina control de nivel de estrés

Partiendo desde las condiciones laborales que existen por parte de la institución hacia los colaboradores se puede explicar estos resultados basándonos en los horarios los cuales no están establecidos, siendo que un grupo puede ingresar en la madrugada, otro grupo ingresa cinco o seis de la madrugada. Y el horario de salida no es específico ya que se debe terminar toda la producción ya trabajada en la madrugada o durante la mañana para que no se malogre, a excepción de los colaboradores que trabajan en oficina, quienes si tienen un horario de entrada y salida establecido; generando así en los colaboradores incomodidad por tener horarios poco flexibles e inesperados. De la misma manera se hace referencia a la remuneración la cual va en función al avance del asalariado, lo cual hace que apresuren su trabajo para tener una mayor ganancia de dinero, esto muchas veces genera conflicto entre compañeros y jefes porque algunos buscan llenar sus espacios de trabajos (mesas) del pescado o envases y así al terminar con lo que tienen frente a ellos, seguir avanzando y no tener que ir por más insumos, en ésta área se ven generados muchos conflictos muchas veces por querer avanzar más rápido o tener más materia prima para trabajar, lo cual genera que los jefes de área muchas veces los llamen la atención y como consecuencia se genere un clima tenso, desagradable, así mismo al final del cierre de semana se puede observar que los colaboradores reciben un sueldo por el cual se han

esmerado. De acuerdo a las condiciones laborales los colaboradores trabajan de pie durante todo el proceso en mesas horizontales, manteniendo distancia entre cada colaborador, de acuerdo al área de trabajo algunos utilizan cuchillo como herramienta de trabajo, otras balanzas y otros envases, entre otros. El hecho de trabajar durante muchas horas de pie, genera un malestar físico en los colaboradores, cabe mencionar que los únicos momentos en los que se detiene la producción o descansa los colaboradores es únicamente en los horarios de comida, en los cuales también son tiempos muy reducidos debido a que los mismos colaboradores ocupan el tiempo menos posible para regresar a sus labores. Es importante hacer referencia que el esfuerzo, el compromiso y sacrificio de éstos muchas veces no son reconocidos por las empresas, sin embargo, el sueldo que ellos mismos se esfuerzan para conseguir le es muy beneficioso para solventar sus gastos y los de sus familias, ya que en tiempos donde hay mucha producción se genera mayor ganancia, pero con su esfuerzo propio mas no reciben reconocimiento por parte de la empresa.

Por otro lado, es importante hacer mención que los colaboradores que desempeñan en la empresa tienen diferentes caracteres, lo cual casi siempre genera conflictos entre ellos, ya sea porque no les gusta la forma de trabajar de sus compañeros o porque éste impida el avance del otro o simplemente porque no les gusta recibir órdenes de sus jefes inmediatos, los cuales muchas veces tienen que ponerse en una posición autoritaria para que éstos puedan seguir órdenes, así mismo las diferencias de caracteres generan intercambio de ideas las cuales se convierten en discusiones.

En lo que corresponde a la relación entre clima organizacional y satisfacción laboral tampoco existe relación, esto contradice a lo encontrado por Gonzales (2020) quien encontró que clima y satisfacción laboral presentan como resultado una relación con un nivel alto de preponderancia. Esto lo podemos corroborar con lo que nos menciona Hall & Johnson (1988), cuando refiere que si se tiene un buen apoyo social por parte de los compañeros no se tendrá síntomas de estrés por lo contrario si no se sienten apoyados por el entorno, el nivel de estrés aumentará, en la realidad esto se puede explicar debido a que el personal que desempeñan las

actividades en la empresa, cada uno tiene diferente forma de desempeñarse y no todos brindan y reciben apoyo entre ellos.

En cuanto con la estructura organizacional y satisfacción laboral, tampoco encontramos relación entre las mencionadas variables, estos resultados contradicen a lo que encontró Lomas (2017), quien determinó que sus variables si presentan una correlación tangible y estrechamente elevada. Lo cual contradice a lo referido por Karasek (1977), donde plantea el modelo de demanda control el cual se define en que el estrés es la consecuencia de un alto nivel de exigencias psicológicas y la escasa autonomía para tomar decisiones en el empeño laboral. Esto puede ser debido a que todos los miembros de dicha empresa tienen como meta llevar a cabo la buena producción de la conserva para poder entregar un buen producto a los consumidores, pero individualmente cada colaborador tiene la meta de generar un ingreso mayor para sí mismo, lo cual genera competencias entre ellos, rivalidad porque uno avanzó más que otro, así mismo conflictos con los supervisores debido que al querer avanzar muchas veces no mantiene un peso exacto al indicado o llenan sus mesas de materia prima.

Lo siguiente que se quiso determinar fue la relación entre territorio organizacional y satisfacción laboral donde encontramos que no existe relación entre dichas variables, estos resultados no guardan relación con lo encontrado por Gutiérrez (2017), quien en su investigación encontró que entre sus variables existe relación. Así mismo nuestros resultados encontrados es contradictorio a lo mencionado por Herzberg et al, quienes mencionan que la seguridad laboral y las circunstancias ambientales son elementos a los cuales no se consideran motivadores influyentes, pero si no se presentan adecuadamente producen insatisfacción, se puede fundamentar este punto en el hecho de que más allá del espacio para realizar la tarea, la seguridad ante los peligros que se pueda presentar, ponen como prioridad la meta que es para ellos generar ingresos mediante el avance de productividad, cabe mencionar que el ambiente donde trabajan constantemente suele ensuciarse con la sanguaza del pescado, entre otros insumos que se utiliza para la producción lo cual también constantemente el personal está limpiando para evitar accidentes, para prevenir ello también se utilizan botas de jebe.

En el aspecto de tecnología y satisfacción laboral se encontró que tampoco existe relación, esto se puede comparar de manera contradictoria con Gutiérrez (2017), quien encontró que existe una relación bastante significativa entre sus variables, el resultado encontrado en esta investigación se puede ver reflejado en lo que menciona Karasek (1977) en su modelo demanda-control, hace referencia a la parte de control donde menciona que las habilidades y talentos que tenga el colaborador para llevar a cabo su trabajo y responder y manejar las exigencias de las demandas de la empresa es lo que genera un control del nivel de estrés. Esto debido a que los colaboradores de la empresa estudiada cuentan con todos los implementos necesarios para llevar a cabo sus actividades, así también su desempeño depende de la práctica, mientras más practica tengan, su avance se hace más rápido y su desempeño mucho más favorable para ellos mismos.

Del mismo modo tampoco se encontró relación entre influencia del líder y satisfacción laboral, estos resultados son opuestos a lo que refiere Lomas (2017), en su investigación donde halló que si existe relación entre sus variables estudiadas. Así también esto contradice lo propuesto por Karasek (1977) el cual refiere que los distintos factores como órdenes poco comprensibles, poca concentración, la exigencia, el avance y el seguimiento del ritmo de trabajo generan que esta demanda de tareas eleve el nivel de estrés. Esto se evidencia en el hecho en que los jefes inmediatos de cada área tienen que supervisar, vigilar y verificar que los colaboradores realicen el trabajo de manera correcta para poder mantener el proceso óptimo de la conserva, peso exacto, cantidad de insumos necesarios (sal, aceite, salsa de tomate, etc.), limpieza correcta. Esto es necesario para que se entregue un buen producto al consumidor sobretodo mantener las exigencias mínimas que les exige el estado ya que ésta empresa produce conservas para programas alimenticios del estado peruano y también para mercado local.

Así mismo se determinó que no existe relación entre falta de cohesión y satisfacción laboral, esto se puede comparar de forma contradictoria con Gonzales (2020) quien sí halló un nivel alto de relación entre sus variables estudiadas. Esto es contradictorio a lo que se menciona en el modelo de interacción entre demandas-control y apoyo social de Hall & Johnson (1988), el cual mencionamos

anteriormente, cual hace referencia a que un buen apoyo social por parte de los compañeros determinará que no existe ningún síntoma de estrés y por el contrario si no se sienten apoyados por su entorno el nivel de estrés aumentará. Esta falta de relación se puede manifestar en el hecho de que no es necesario una buena relación entre los miembros de un mismo grupo para que puedan individualmente alcanzar sus objetivos porque como mencionamos antes cada colaborador recibe una remuneración de acuerdo a su avance.

En este punto encontramos el mismo resultado que es, el que no existe relación entre respaldo de grupo y satisfacción laboral, esto contradice a lo que halló Gonzales (2020) ya que determinó que sí existe relación muy alta entre clima y satisfacción laboral. Esto es contradictorio a lo que se menciona en el modelo de interacción entre demandas-control y apoyo social de Hall & Johnson (1988), el cual hace referencia a que un buen apoyo social por parte de los compañeros determinará que no existe ningún síntoma de estrés y por el contrario si no se sienten apoyados por su entorno el nivel de estrés aumentará. El apoyo o respaldo de los compañeros de la misma área no es primordial para el desempeño y la ganancia que pueda obtener cada uno de manera individual.

## **VI. CONCLUSIONES**

Primera. No existe relación entre las variables estrés y satisfacción laboral en los colaboradores de una empresa conservera de Chimbote, 2020, esto debido a que el estrés va estar presente en los colaboradores haya o no trabajo, porque mientras haya producción van aprovechar para generar todos los ingresos posibles para los tiempos cuando no hay materia prima para trabajar, y el estrés también se va evidenciar mientras no haya trabajo porque no van a tener ingresos, y por ende afecta el sustento de sus hogares. En cuanto a satisfacción, ellos reciben solo es monetaria, la cual es obtenida por el esfuerzo propio de ellos.

Segunda. No existe relación entre clima organizacional y satisfacción laboral, esto se puede ver reflejado en que los colaboradores no necesariamente deben tener una buena relación entre ellos y tampoco es determinante el trabajo en equipo.

Tercera. No existe relación entre estructura organizacional y satisfacción laboral, esto se evidencia en que los colaboradores cumplen con los requerimientos y metas que la empresa les exige, las cuales no necesariamente son para su crecimiento personal, pero si obtienen un ingreso económico esperado.

Cuarta. Se determinó que no existe relación entre territorio organizacional y satisfacción laboral, más allá de los riesgos y el área de trabajo, es más importante el avance ya que este determina la ganancia de cada colaborador, es por ello que no existe relación entre las variables.

Quinta. No existe relación entre tecnología y satisfacción laboral, en este punto podemos mencionar que los colaboradores desempeñan su trabajo partiendo de la práctica y experiencia que hayan obtenido con el pasar del tiempo, mas no con los implementos que puedan o no obtener.

Sexta. No existe relación entre influencia de líder y satisfacción laboral, constantemente están siendo supervisados para vigilar que cumplan adecuadamente con la producción, siendo éste un impedimento al modo de trabajo que ellos quieren imponer para avanzar de manera más rápida.

Séptima. No existe relación entre falta de cohesión y satisfacción laboral, esto se debe a que el objetivo de la empresa es realizar un buen producto y cada colaborador cumple con ello, y para lograrlo no es necesario un trabajo en equipo, ya que el beneficio que obtengan lo determina cada uno de manera individual.

Octava. No existe relación entre respaldo de grupo y satisfacción laboral, esto se refleja en que el trabajo en equipo y el apoyo entre colaboradores no determina que exista relación entre las variables.

## **VII. RECOMENDACIONES**

Primera. Se recomienda a la empresa generar un programa para brindar empleos en las temporadas en que la producción de conserva se encuentra escasa, programando por grupos a los colaboradores, intercalando estos grupos por semanas. Lo cual sería una apoyo para los colaboradores.

Segunda. Se recomienda a la empresa realizar talleres motivacionales y de convivencia entre los colaboradores, donde también se remarque la misión y visión de la empresa, y lo importante que es el funcionamiento de cada área conjuntamente con las otras, buscando que se genere un buen clima laboral.

Tercera. Se recomienda a la empresa incentivar con algún tipo de recompensa ya sea monetaria, material o reconocimiento público, a los colaboradores que destaquen en el desarrollo de sus actividades, y asimismo colaboren en el buen clima organizacional.

Cuarta. Se recomienda a la empresa generar ambientes de trabajo con más espacio para cada colaborador lo cual les permita poder desplazarse con mayor facilidad.

Quinta. Se recomienda a la empresa implementar pausas activas, al inicio y fin de la jornada y también en el horario de comida, con ejercicios de estiramiento o relajación, de manera que se sientan motivados y/o despejen sus tensiones.

Sexta. Se recomienda a los investigadores realizar más investigaciones sobre las variables estrés laboral y satisfacción laboral con la finalidad de corroborar y generar conocimientos, así mismo se recomienda realizar más investigaciones en empresas del rubro pesquero para poder generar más conocimiento acerca de esta población y estos temas.

## REFERENCIAS

- Álvarez, L., López, L. y Silva, N. (2019). *Satisfacción laboral en una organización human care de la bahía de Guayaquil*. Recuperado desde: <http://eds.b.ebscohost.com/eds/detail/detail?vid=9&sid=0481722c-6783-4d73-b00a-d0159cb4e136%40pdc-v-sessmgr05&bdata=Jmxhbmc9ZXMmc2l0ZT1lZHMtbGl2ZQ%3d%3d#AN=e dsbas.78D5137A&db=edsbas>
- Beer, M. (1964). Organizational size and job satisfaction. *Academy of Management Journal*
- Chiang, M., Riquelme, G. y Rivas, P. (2018). *Relación entre satisfacción laboral, Estrés laboral y sus resultados en trabajadores de una institución de beneficencia de la provincia de Concepción, Chile*. *Ciencia y Trabajo*. Recuperado desde: <https://scielo.conicyt.cl/pdf/cyt/v20n63/0718-2449-cyt-20-63-00178.pdf>
- Chiavenato, I (2000). *Administración de Recursos Humanos*. (5ta ed.). Bogotá: Mc Graw Hill.
- Frías-Navarro, D. (2020). *Apuntes de consistencia interna de las puntuaciones de un instrumento de medida*. Universidad de Valencia. España. Recuperado de <https://www.uv.es/friasnav/AlfaCronbach.pdf>
- Gamboa, E. (2010). *Satisfacción laboral: descripción teórica de sus determinantes*.
- García, D. (2010). *Satisfacción Laboral. Una aproximación teórica*. Recuperado de <http://www.eumed.net/rev/cccss/09/dgv.htm>
- Gonzales, N. (2020). *Relación entre clima, estrés y satisfacción laboral en docentes de universidades privadas de Chimbote*. (Tesis de licenciatura). Universidad Cesar Vallejo. Recuperado desde: <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/44451?show=full&locale-attribute=en>
- Guerra, P., Santander, S. y Rodríguez, P. (2017). *Satisfacción y su relación con el estrés*. Quito, Ecuador. Universidad tecnológica Indoamericana.

Recuperado

desde:

<http://201.159.222.118/openjournal/index.php/uti/article/view/68/53>

Guilguiruca, M., Meza, K., Góngora, R. y Moya, C. (2015) *Factores de riesgo Psicosocial y estrés percibido en trabajadores de una empresa eléctrica en Chile*.

Gutiérrez, C. (2017). *Clima organizacional y su relación con el desempeño laboral del personal administrativo del Hospital La Caleta*. Chimbote, Perú. (Tesis de Maestro en administración de negocios). Universidad Cesar Vallejo.

Recuperado

desde:

[http://scholar.googleusercontent.com/scholar?q=cache:avk28ER6IMAJ:scholar.google.com/&hl=es&as\\_sdt=0,5](http://scholar.googleusercontent.com/scholar?q=cache:avk28ER6IMAJ:scholar.google.com/&hl=es&as_sdt=0,5)

Guerrero, M. (2015). *Estrés laboral y riesgo psicosocial en colaboradores de una fábrica de envases industriales de polipropileno*. Chiclayo, Perú. (Tesis de licenciatura). Universidad Señor de Sipán. Recuperado desde:

<http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/3070/2-TEISIS%20-%20MOSSUL%20GUERRERO%20CASTA%c3%91EDA%20-24-06-2017%20.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Guilguiruca, M., Meza, K., Gongora, R. y Moya, C., (2015). *Factores de riesgo psicosocial y estrés percibido en trabajadores de una empresa eléctrica en Chile*.

Recuperado

desde:

[http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0465-546X2015000100006](http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0465-546X2015000100006)

Guzmán, M. (2003). *El estrés en el trabajo*. *Revista Ciencia y Cultura*, (12), 71-78., recuperado

desde:

[http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2077-33232003000100008&lng=es&tlng=es](http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2077-33232003000100008&lng=es&tlng=es).

Griffin, R. W y Bateman, T. S. (1986). Job satisfication and organizacional commitment. En C. L. Cooper y I. Robertson (eds.). *International review Industrial and Organizational Psychology*. (147-189). New York: John Wiley and sons.

- Hall, E. y Johnson, J. (1988). *Job strain, workplace social support, and cardiovascular disease: a cross-sectional study of a random sample of the Swedish working population*. American Journal of Public Health.
- Harrison, R. (1978). *Person-environment fit and job. Stress at work*.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación, 6ta edición*. México, Mc Graw Hill.
- Herzberg, Mausner y Syndermman. (1967). *Teoría de los dos factores: Motivación-Higiene*. Recuperado desde: <https://es.scribd.com/document/389739196/Teoria-de-Motivacion>
- Info Capital Humano. (2016). *Revista Online*. 70% de los trabajadores sufren estrés laboral. recuperado desde: <https://www.infocapitalhumano.pe/recursos-humanos/noticias-y-movidas/70-de-los-trabajadores-peruanos-sufren-estres-laboral/#:~:text=La%20ansiedad%20en%20el%20trabajo,trabajadores%20peruanos%20sufren%20estr%C3%A9s%20laboral>.
- Info Capital Humano. (2016). *Revista Online*. *Satisfacción Laboral: El 76% de peruanos no es feliz en su trabajo*. Recuperado desde: <https://www.infocapitalhumano.pe/recursos-humanos/noticias-y-movidas/satisfaccion-laboral-el-76-de-peruanos-no-es-feliz-en-su-trabajo/#:~:text=Noticias%20y%20Movidas-,Satisfacci%C3%B3n%20Laboral%3A%20El%2076%25%20de%20peruano%20no,es%20feliz%20en%20su%20trabajo&text=Del%2024%25%20que%20dijo%20que,8%25%20m%C3%A1s%20de%2055%20a%C3%B1os>.
- Ivancevich y Matteson (1989) *“Estrés y trabajo”*. Recuperado desde: <http://.ufg.edu.sv.jspui/bitstream/2011>
- Karasek, R. (1977). *Job demands, job decision latitude and mental strain: implications for redesign*. Administrative Science Quarterly, 24, 285-311.
- Llapo, R. (2015). *El estrés laboral y su efecto en el desempeño de los trabajadores del servicio técnico Sole E.I.RL*. Trujillo, Perú. (Tesis de licenciatura). Universidad Nacional de Trujillo. Recuperado desde:

[http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/2067/llapoblas\\_rocio.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/2067/llapoblas_rocio.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

López, M. y Rojo, W. (2018). *Clima organizacional y satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Promart*. Nuevo Chimbote, Perú. (Tesis de licenciatura). Universidad Cesar Vallejo. Recuperado desde: [http://scholar.googleusercontent.com/scholar?q=cache:fJr882RbUUUJ:scholar.google.com/&hl=es&as\\_sdt=0,5](http://scholar.googleusercontent.com/scholar?q=cache:fJr882RbUUUJ:scholar.google.com/&hl=es&as_sdt=0,5)

Latorre, S. y Obregón, E. (2018). *La influencia del estrés laboral en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa DINO S.R.L.* Nuevo Chimbote, Perú. (Tesis de licenciatura). Universidad Cesar Vallejo. Recuperado desde: [http://scholar.googleusercontent.com/scholar?q=cache:sD8UfEmnmt8J:scholar.google.com/&hl=es&as\\_sdt=0,5](http://scholar.googleusercontent.com/scholar?q=cache:sD8UfEmnmt8J:scholar.google.com/&hl=es&as_sdt=0,5)

Lomas, R. (2017). *Satisfacción laboral y su relación con la productividad de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Buenos Aires*. Nuevo Chimbote, Perú. (Tesis de Maestro en Gestión Pública). Universidad Cesar Vallejo. Recuperado desde: [http://scholar.googleusercontent.com/scholar?q=cache:ZcGYloWocL0J:scholar.google.com/&hl=es&as\\_sdt=0,5](http://scholar.googleusercontent.com/scholar?q=cache:ZcGYloWocL0J:scholar.google.com/&hl=es&as_sdt=0,5)

Maslow's Theory of Motivation and Hierarchy of Human Needs. (1984) *A Critical Analysis*. PhD Qualifying Examination School of Social Welfare University of California, Berkeley.

Martinez, J. (2005). *Las personas en la organización*. Revista equidad y desarrollo N°03. Recuperado desde: <https://ciencia.lasalle.edu.co/eq/vol1/iss3/3/>

Montes, M. y Díaz, M. (2020). *Motivation and job satisfaction of Nursing staff at the San Francisco Support Hospital, Aayacucho, 2018*. Recuperado desde: <http://eds.b.ebscohost.com/eds/detail/detail?vid=0481722c-6783-4d73-b00a-d0159cb4e136%40pdc-v-sessmgr05&bdata=Jmxhbm9ZXMmc2l0ZT1lHMtbGl2ZQ%3d%3d#AN=edsbas.CD4D6712&db=edsbas>

- Muntané, J. (2010). *Introducción a la investigación básica*. Revisiones temáticas. Instituto Maimónides de investigación Biomedica de Córdoba. Recuperado de <file:///C:/Users/FANNY/Downloads/RAPD%20Online%202010%20V33%20N3%2003.pdf>
- OIT Organización Internacional del Trabajo (2016) “Estrés en el trabajo: un reto colectivo”. Ginebra. <http://www.ilo.org/public/libdoc/ilo/2016/490658.pdf>
- OIT Organización internacional del trabajo. (2016). *Sitio web de la Organización internacional del trabajo*. <http://www.ilo.org/events/safeday/lang-es/index.htm>
- Organización Mundial de la Salud (2007). *Sensibilizando sobre el Estrés Laboral en los Países en Desarrollo. Un riesgo moderno en un ambiente de trabajo tradicional*. Protección de la salud de los trabajadores.
- Palma, S. (2005). *Escala de satisfacción laboral (SL-SPC) Manual*. Lima: Editora y comercializadora Cartolán EIRL
- PsiqueMag. Recuperado de <http://www.ucvlima.edu.pe/psiquemag/index.html>
- Quintero, J. (2007). *Teorías de las necesidades de Maslow*. Disponible en <http://doctorado.josequintero.net>
- Revista psicológiccientífica. Yucatan, Mexico. Recuperado desde: <https://www.psicologiacientifica.com/satisfaccion-laboral-determinantes/>
- Richaud, M. (2007). *La ética en la investigación psicológica*. Revista Enfoques. Vol. 19 Núm. 1-2 (2007). Recuperado desde: <http://publicaciones.uap.edu.ar/index.php/revistaenfoques/article/view/252>
- Ruiz, I. y Vega, K. (2016). *Influencia del estrés laboral en el desempeño de los trabajadores de una empresa de venta y servicios industriales. Lima, Perú*. (Tesis de licenciatura). Pontifica Universidad Católica del Perú. Recuperado desde: <http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/11845/Ruiz%20Aguilar%20Vega%20C%C3%B3ndor%20Influencia%20estr%C3%A9s%20laboral%201.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Periódico Online de recursos humanos. *RRHH Digital* (2019). En 2018 México destaca en satisfacción laboral. Recuperado desde: <http://www.rhhdigital.com/secciones/actualidad/134480/En-2018-Mexico-destaca-en-satisfaccion-laboral->

Siegrist, J. (1996). *Adverse Health Effects of High-Effort/Low-Reward Conditions*. Journal of Occupational Health Psychology. Recuperado de <https://pdfs.semanticscholar.org/79da/fe09b439dff93d0cf4f4a0d231fff321e0a4.pdf>

Simons, J., Irwin, D. & Drinnien, B. (1987). *Maslow's Hierarchy of Needs from Psychology - The Search for Understanding*. New York: West Publishing Company.

Sociedad Nacional de Pesquería (2018). *Conservas y congelados*. Recuperado desde: <https://www.snp.org.pe/conservas-y-congelados/>

Suárez, A. (2013). *Adaptación de la escala de estrés laboral de la OIT-OMS en trabajadores de 25 a 35 años de edad de un contact center de Lima*. Revista

Universia (2016). *Personas más afectados por estrés*. Recuperado desde: <http://noticias.universia.cl/enportada/noticia/2013/02/25/1006944/personas-18-33-anos-son-masafectados-estres.html>

Vaca, S. (2017). *Influencia del estrés en el desempeño laboral de los agentes de seguridad del sector público de una entidad bancaria en las sedes de Quito, Cuenca y Guayaquil*. (Tesis de licenciatura). Universidad de las Américas. Ecuador. Recuperado desde: <http://dspace.udla.edu.ec/bitstream/33000/6819/1/UDLA-EC-TPO-2017-05.pdf>

Valdiviezo, K. (2016). *Propiedades psicométricas de la escala de satisfacción laboral de Sonia Palma 2005*. Piura, Perú (Tesis de licenciatura). Universidad Cesar Vallejo.

Vásquez, B. y Asensio, E. (2016). *Empresa e iniciativa emprendedora*. Madrid: Paraninfo

Yeren, Y. (2017). *Satisfacción laboral y productividad de los colaboradores en la empresa Klauss*. Lima, Perú. (Tesis de licenciatura). Universidad Autónoma del Perú. Recuperado desde: <http://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/AUTONOMA/388/1/YEREN%20GOMEZ%20YESSENIA%20KAROLIN.pdf>

## ANEXOS

### Matriz de consistencia. Estrés y satisfacción laboral en colaboradores de una empresa conservera de Chimbote, 2020.

Problema	Objetivo	Marco Teórico	Hipótesis y Variables	Metodología
<p>Problema general</p> <p>¿Existe relación entre Estrés y Satisfacción Laboral en los colaboradores de una empresa conservera de Chimbote, 2020?</p>	<p>Objetivo general</p> <p>Determinar si existe relación entre estrés y satisfacción laboral en los colaboradores de una empresa conservera de Chimbote, 2020.</p>	<p>Antecedentes</p> <p>A nivel Internacional: Guerra, et al (2017). Analizó acerca de la Satisfacción Laboral y su vínculo con el estrés, donde su finalidad fue determinar si existe relación entre las variables Satisfacción y estrés en colaboradores de formación superior en la ciudad de Quito, Ecuador.</p>	<p>Hipótesis General</p> <p>Existe Relación entre Estrés y Satisfacción Laboral en los colaboradores de una empresa conservera de Chimbote, 2020.</p>	<p>Tipo: Estudio de tipo básico.</p>
<p>Problemas específicos</p> <p>¿Existe relación entre las dimensiones de estrés y satisfacción laboral en los colaboradores de una empresa conservera de Chimbote, 2020?</p>	<p>Objetivos específicos</p> <p>Determinar si existe relación entre clima organizacional y satisfacción laboral en los colaboradores de una empresa conservera de Chimbote, 2020.</p>	<p>A nivel Nacional: Ruiz y Vega (2016), estudió la correlación entre Estrés Laboral y el desempeño en los colaboradores de una organización que se</p>	<p>Hipótesis específicas</p> <p>Existe relación entre clima organizacional y satisfacción laboral.</p>	<p>Diseño: Diseño no experimental.</p>
<p>¿Existe relación entre estrés y las dimensiones de satisfacción laboral en los colaboradores de una empresa</p>	<p>Determinar si existe relación entre estructura organizacional y satisfacción laboral en</p>		<p>Existe relación entre estructura organizacional y satisfacción laboral.</p>	<p>Población: 120 colaboradores de una empresa conservera de Chimbote.</p>
			<p>Existe relación entre territorio organizacional y satisfacción laboral.</p>	<p>Técnicas: Se utilizó la encuesta como técnica de recolección de datos.</p>
				<p>Instrumentos: Escala de estrés laboral de la OIT-OMS, consta de 25 ítems, distribuidas en 7 áreas; clima organizacional, estructura organizacional,</p>

<p>conservera de Chimbote, 2020?</p>	<p>los colaboradores de una empresa conservera de Chimbote, 2020.</p> <p>Determinar si existe relación entre territorio organizacional y satisfacción laboral en los colaboradores de una empresa conservera de Chimbote, 2020.</p> <p>Determinar si existe relación entre tecnología y satisfacción laboral en los colaboradores de una empresa conservera de Chimbote, 2020.</p> <p>Determinar si existe relación entre influencia del líder y satisfacción laboral en los colaboradores de una empresa conservera de Chimbote, 2020.</p>	<p>dedica a vender y brindar servicios industriales en la ciudad de Lima, Perú.</p> <p>A nivel Local:</p> <p>La Torre y Obregón (2018). Se enfocó en establecer qué consecuencias tiene el Estrés sobre el Desempeño Laboral, en la compañía Dino S.R.L. en el distrito de Nuevo Chimbote.</p> <p>Gonzales, (2020). Se enfocó en investigar la concordancia entre Satisfacción, Estrés y Clima Laboral en docentes de instituciones de formación superior privadas.</p> <p>Lomas (2017). Indagó la relación entre Productividad y Satisfacción Laboral en</p>	<p>Existe relación entre tecnología y satisfacción laboral.</p> <p>Existe relación entre influencia del líder y satisfacción laboral.</p> <p>Existe relación entre falta de cohesión y satisfacción laboral.</p> <p>Existe relación entre respaldo de grupo y satisfacción laboral.</p> <p>Variables</p> <p>Estrés laboral: El estrés es la agrupación de comportamientos físicos y alteraciones psicológicas que habilitan al sistema para la acción ante situaciones adversas en el ámbito laboral, así lo refiere la OMS (2007).</p>	<p>territorio organizacional, tecnología, influencia del líder y falta de cohesión.</p> <p>Satisfacción laboral de Sonia Palma, conformada por 27 ítems, agrupados en 4 factores; significación de tarea, condiciones de trabajo, reconocimiento personal y/o social y beneficios económicos.</p>
--------------------------------------	---	---	---	---

	<p>Determinar si existe relación entre falta de cohesión y satisfacción laboral en los colaboradores de una empresa conservera de Chimbote, 2020.</p> <p>Determinar si existe relación entre respaldo de grupo y satisfacción laboral en los colaboradores de una empresa conservera de Chimbote, 2020.</p>	<p>un concejo comunal de Buenos Aires, distrito de Nuevo Chimbote.</p>	<p>Satisfacción laboral: conjunto de actitudes que tiene el colaborador frente a la actividad que desempeña, en relación a determinantes con los que se puedan desarrollar de forma personal, recibir beneficios laborales y económicos, la interacción con los otros trabajadores y con sus superiores. Palma (2016).</p>	
--	---	--	--	--

**Matriz de operacionalización. Variable Estrés laboral.**

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA DE MEDICIÓN
Estrés laboral	Ivancevich y Matteson (1980) determinan al estrés a modo de una manifestación de ajuste, influida por las peculiaridades y/o métodos psicológicos del sujeto, que resulta de un acto, ambiente o acontecimiento exterior que plantea requerimientos fisiológicas o físicas	Entre las consideraciones que se plantean para medir el estrés laboral en distintas fases de los procesos organizacionales tenemos clima y estructura organizacional, territorio, tecnología, falta de cohesión, respaldo de grupo y falta de cohesión.	Clima organizacional	Metas y misión de la empresa.	1, 10, 11, 20	Ordinal
				Políticas generales de la empresa.		
			Estructura organizacional	Supervisión de los superiores	2,, 12, 16, 24	
				Cumplimientos de objetivos.		
				Respeto hacia los jefes y compañeros.		
			Territorio	Calidad del ambiente de trabajo.	3, 15, 22	
				Privacidad de trabajo.		
				Condiciones de los equipos de trabajo.		
			Tecnología	Tecnología adecuada.	4. 14, 25	

	específicos hacia un individuo.			Disponibilidad de equipos y recursos materiales.			
				Influencia del líder		Trato entre jefe y subordinado,	5, 6, 13, 17
						Liderazgo, personalidad y receptividad del jefe.	
				Falta de cohesión		Falta de compromiso y trabajo en equipo.	7, 9, 18, 21
						Presión de equipo.	
Respaldo del grupo	Trabajo en equipo y apoyo grupal.	8, 19, 23					

**Matriz de operacionalización. Variable satisfacción laboral.**

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA DE MEDICIÓN
Satisfacción laboral	La satisfacción laboral, para Palma (2016), es el conjunto de actitudes que tiene el colaborador frente a la actividad que desempeña, en relación a determinantes con los que se puedan desarrollar de forma personal, recibir beneficios laborales y económicos, así también a la interacción que tenga con los otros trabajadores y con sus superiores, por otro lado	Entre las consideraciones que se plantean para medir la satisfacción laboral se plantean las condiciones de trabajo, reconocimiento personal y/o social, beneficios económicos y significación de tareas.	Significación de tareas	Quehaceres equitativos. Sentirse realizado con las labores.	3, 4, 7, 18, 21, 22, 25, 26	Ordinal
			Condiciones de trabajo	Ambiente físico agradable. Relación propicia con sus altos mandos. Reconocimiento. Problemas con el horario.	1, 8, 12, 14, 15, 17, 20, 23, 27	
			Reconocimiento personal y/o social	Desempeño incorrectamente percibido. Poco interés y restricciones en el trabajo. Mala convivencia.	6, 11, 13, 19, 24	

	también las reglas y normas de la empresa, el contexto físico y material que se le otorga para el desempeño de sus actividades.		Beneficios económicos	Baja remuneración económica. Aprovechamiento del desempeño de los colaboradores.	2, 5, 9, 10, 16	
--	---	--	-----------------------	---	--------------------	--

**CUESTIONARIO DE ESTRÉS LABORAL DE LA OIT – OMS DE IVANCEVICH  
& MATTESON**

**Autor:** Ivancevich y Matteson (1989)

**Adaptación:** Suarez, A. (2013)

EDAD: \_\_\_\_\_ / SEXO: (F) (M) /

ÁREA EN LA QUE LABORA: \_\_\_\_\_

**INSTRUCCIONES:** Este es un cuestionario está destinado a medir el nivel de estrés en su centro de trabajo, consta de 25 preguntas relacionados con los principales estresores laborales, para cada pregunta indique con qué frecuencia la condición descrita es fuente actual de estrés, marque con (X) en la alternativa que mejor describa cada enunciado, donde el nivel de las condiciones están representadas de la siguiente manera:

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

N° de ítems		1	2	3	4	5	6	7
1	El que no comprenda las metas y misión de la empresa me causa estrés.							
2	El rendirle informes a mis supervisores y a mis subordinados me estresa.							
3	El que no esté en condiciones de controlar las actividades de mi área de trabajo me produce estrés.							
4	El que el equipo disponible para llevar a cabo mi trabajo sea limitado me estresa.							
5	El que mi supervisor no dé la cara por mí ante los jefes me estresa.							
6	El que mi supervisor no me respete me estresa.							
7	El que no sea parte de un equipo de trabajo que colabore estrechamente me causa estrés.							
8	El que mi equipo de trabajo no me respalde en mis metas me causa estrés.							
9	El que mi equipo de trabajo no tenga prestigio ni valor dentro de la empresa me causa estrés.							
10	El que la forma en que trabaja la empresa no sea clara me estresa.							

11	El que las políticas generales iniciadas por la gerencia impidan mi buen desempeño me estresa.								
12	El que las personas que están a mi nivel dentro de la empresa tengamos poco control sobre el trabajo me causa estrés.								
13	El que mi supervisor no se preocupe de mi bienestar me estresa.								
14	El no tener el conocimiento técnico para competir dentro de la empresa me estresa.								
15	El no tener un espacio privado en mi trabajo me estresa.								
16	El que se maneje mucho papeleo dentro de la empresa me causa estrés.								
17	El que mi supervisor no tenga confianza en el desempeño de mi trabajo me causa estrés.								
18	El que mi equipo de trabajo se encuentre desorganizado me estresa.								
19	El que mi equipo de trabajo no me brinde protección en relación con injustas demandas de trabajo que me hacen los jefes me causa estrés.								
20	El que la institución carezca de dirección y objetivos me causa estrés.								
21	El que mi equipo de trabajo me presiona demasiado me causa estrés.								
22	El que tenga que trabajar con miembros de otros departamentos me estresa.								
23	El que mi equipo de trabajo no me brinde ayuda técnica cuando lo necesito me causa estrés.								
24	El que no respeten a mis supervisores, a mí y a los que están debajo de mí, me causa estrés.								
25	El no contar con la tecnología adecuada para hacer un trabajo de calidad me estresa.								

**ESCALA DE SATISFACCION LABORAL DE SONIA PALMA CARRILLO (SL-SPC)**

**Autor:** Sonia Palma (2005)

**Adaptación:** Valdiviezo, k. (2016)

**INSTRUCCIONES:** A continuación se presenta una serie de opiniones vinculadas al trabajo y a su actividad en la misma. Marque con un aspa la opción que según considere expresa mejor su punto de vista. No hay respuesta buena ni mala ya que todas son opiniones.

T A	TOTAL ACUERDO
A	DE ACUERDO
I	INDECISO
D	EN DESACUERDO
TD	TOTAL DESACUERDO

	Items	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 para la labor que realizo.					
3	Siento que el trabajo que hago es justo para mi forma de ser.					
4	La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra.					
5	Me siento mal con lo que gano.					
6	Siento que recibo de parte de la empresa "mal trato".					
7	Me siento útil con la labor que realizo.					
8	El ambiente donde trabajo es confortable.					
9	El sueldo que tengo es bastante aceptable.					
10	La sensación que tengo de mi trabajo, es que me están explotando.					
11	Prefiero tomar distancia con las personas con quienes trabajo.					
12	Me disgusta mi horario.					
13	Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia.					
14	Llevarse bien con el jefe, beneficia la calidad del trabajo.					
15	La comodidad del ambiente de trabajo es excelente.					
16	Mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.					
17	El horario de trabajo me resulta incómodo.					
18	Me complacen los resultados de mi trabajo.					
19	Compartir el trabajo con otros compañeros me resulta aburrido.					
20	En el ambiente físico en el que laboro, me siento cómodo.					
21	Mi trabajo me hace sentir realizado como persona.					
22	Me gusta el trabajo que realizo.					
23	Existen las comodidades para buen desempeño de las labores diarias.					

24	Me desagrada que limiten mi trabajo para no reconocer las horas extras.					
25	Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo.					
26	Me gusta la actividad que realizo.					
27	Mi jefe valora el esfuerzo que pongo mi trabajo.					

**-MUCHAS GRACIAS POR SU PARTICIPACIÓN-**

“Alia de la universglizaci3n de la salud”

Coishco, JS de Diciembre del 2020

SR. EOGAR SAGASTEGUI

Administrator de **pk+nta** de la empress Hatun fish

  
16/12/2020  
09:30 am.  
INVERSIONES HATUN FISH S.R.L.  
Edgar Sagastegui Alvarez  
ADMINISTRADOR

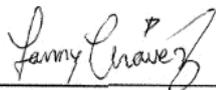
**SDMCITO:** Permiso para realizar  
cetoleccidn de datas para  
**proyecto de investigaci3n.**

Me4lante ja presenFe, Nosotros; FANNY COLCHADO CHAVEZ identif/cada con DNI fJ•7T038844 y **JEYSON VILLA OCOLA** identificado con DNI N°738068SS, nos presentamos ante usted ofreci3ndole nuestros saludos y muestras de respetos, asimismo deseamos exponerle y solicitarle; que at estar realizando un trabajo de investigaci3n, donde e1 tema de importancia en eJ cuaf se va indagar es, ESTRES Y SATISFACCION LABORAL EN COLABORADORES DE UNA **EMPRESA CONSERVERA**, en esta ocasion, siendo de n est oirter3s la e tidad a la que usted pertenece, so\icitamos a usted permiso y aotorfzaci3n para poder tener acceso a los colaboradares que laboran en la empres a la que usted pertenece, para proceder con la recoleccion de datps con has escalas que miden estr3s y satisfacci3n la6oral.

Seguros de contar con su autorizacion y apoyo, hago propicia la opartunidad para expresar1e 1os sentimientos de nuestra mayor consideraci3n y estima.

Agradecemos anticipadamente par su tiempo y eT acceso a to solicitado.

Atentamente,



Fanny coichado Chvez  
DNI. 71038844



Jeyson Villa Ocola  
DNL73806855

**Prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov para la variable estrés laboral y satisfacción laboral**

---

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>		
	Statistic	df	Sig.
Estrés laboral	,125	120	,000
Satisfacción Laboral	,116	120	,000

---

Fuente: Elaboración propia.

La distribución de la variable estrés laboral y satisfacción laboral mediante la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov presentan una significancia de ,000; es decir, el valor es menor a 0,05 por lo tanto no presentan una distribución normal por lo que se considera el estadístico no paramétrico; entonces, se aplica el coeficiente rho de Spearman como estadístico inferencial.

**Consistencia interna a través del coeficiente alfa de Cronbach de la Escala de Estrés Laboral de la OIT – OMS**

---

Cronbach's Alpha	N of Items
,946	25

---

Fuente: Elaboración propia.

La consistencia interna a través del coeficiente alfa de Cronbach de la Escala de Estrés Laboral de la OIT – OMS presenta un valor de ,946 lo que indica que el instrumento es aceptable (Frías-Navarro, 2020); es decir, el produce resultados consistentes, coherentes y está apto para su aplicación en los colaboradores de una empresa conservera de Chimbote.

**Consistencia interna a través del coeficiente alfa de Cronbach de la Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC**

---

Cronbach's Alpha	N of Items
,960	25

---

Fuente: Elaboración propia.

La consistencia interna a través del coeficiente alfa de Cronbach de la Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC presenta un valor de ,960 lo que indica que el instrumento es aceptable (Frías-Navarro, 2020); es decir, el produce resultados consistentes, coherentes y está apto para su aplicación en los colaboradores de una empresa conservera de Chimbote.