



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

**Satisfacción laboral y estrés en colaboradores de una  
empresa privada retail dedicada a la venta de  
electrodomésticos, Lima, 2020**

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

**AUTOR:**

Estupiñan Balcazar, Romulo Enrique (ORCID: 0000-0002-0740-8311)

**ASESORA:**

Mg. Yucra Camposano, Jennifer Fiorella (ORCID: 0000-0002-2014-1690)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Desarrollo Organizacional

LIMA – PERÚ

2021

## **Dedicatoria**

A mis padres y a mis abuelos por su amor incondicional, el esfuerzo, enseñanzas, apoyo y motivación durante mi desarrollo personal y profesional, también se lo dedico a mis hermanos y a mi hija Fabiana que es el motor y el pilar muy importante en mi vida.

### **Agradecimientos**

A mi asesora Jennifer Yucra por la orientación durante la realización de mi trabajo de investigación.

A mi colega y amigo Fernando Mosquera, quien durante mis primeras prácticas de la etapa universitaria me apoyó en el ámbito organizacional y también por sus consejos para la culminación de mi tesis.

A mi colega y amiga Gladys Biondi y al Sr. Eduardo Soto, quienes me facilitaron el acceso a la empresa para aplicar los instrumentos y recojo de información de la presente investigación.

A mis demás colegas, compañeros y amistades.

## Índice

	Pág.
Dedicatoria	2
Agradecimientos	3
Índice	4
Índice de tablas	5
Resumen	6
Abstract	7
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	14
3.1. Tipo y diseño de investigación	14
3.2. Variables y operacionalización	15
3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis	15
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	16
3.5. Procedimientos	19
3.7. Aspectos éticos	20
V. DISCUSIÓN	25
VI. CONCLUSIONES	28
VII. RECOMENDACIONES	29
REFERENCIAS	30
ANEXOS	36

## Índice de tablas

	Pág
Tabla 1. Detalle de la población de estudio	16
Tabla 2. Prueba de normalidad Shapiro Wilk para satisfacción laboral y estrés	23
Tabla 3. Prueba de correlación de Spearman entre la satisfacción laboral y estrés	23
Tabla 4. Prueba de correlación de Spearman entre significatividad de tareas y estrés	23
Tabla 5. Prueba de correlación de Spearman entre condiciones de trabajo y estrés	24
Tabla 6. Prueba de correlación de Spearman entre reconocimiento personal y/o social y estrés	24
Tabla 7. Prueba de correlación de Spearman entre beneficios económicos y estrés	24
Tabla 8. Descripción de los niveles de satisfacción laboral	25
Tabla 9. Descripción de la presencia de estrés	25
Tabla 10. Matriz de consistencia	37
Tabla 11. Operacionalización de variables	38
Tabla 12. Evidencias de validez de contenido a través del criterio de jueces de la Escala de Satisfacción Laboral	53
Tabla 13. Evidencias de validez de contenido a través del criterio de jueces del Cuestionario de Estrés. Tres dimensiones	54
Tabla 14. Validación de expertos	54
Tabla 15. Consistencia interna del instrumento SPS -SPV	55
Tabla 16. Consistencia interna del instrumento SPS -SPC	55

## Resumen

En la presente investigación cuyo fin fue determinar la relación entre satisfacción laboral y estrés, se trabajó con una muestra censal de 100 colaboradores, siendo desarrollado el estudio básico, bajo un diseño no experimental, de corte transversal. Se emplearon los instrumentos siguientes: el Cuestionario de Satisfacción Laboral SL-SPC y el Cuestionario para Evaluación del Estrés Tres Dimensiones (C.E.E.3D). Como resultados tenemos que la relación entre satisfacción laboral y estrés no es significativa, lo que indica que el sentimiento de agrado y satisfacción que presentan los colaboradores no determina el estrés.

**Palabras clave:** satisfacción laboral, estrés, labor, estresores, tiempo.

## **Abstract**

In the present investigation, the purpose of which was to determine the relationship between job satisfaction and stress, a census sample of 100 employees was used, and the basic study was carried out under a non-experimental, cross-sectional design. The following instruments were used: the SL-SPC Job Satisfaction Questionnaire and the Three-Dimensional Stress Evaluation Questionnaire (C.E.E.3D). The results show that the relationship between job satisfaction and stress is not significant, which indicates that the feeling of pleasure and satisfaction presented by the collaborators does not determine stress.

**Keywords:** job satisfaction, stress, work, stressors, time.

## I. INTRODUCCIÓN

Se tiene al estrés como un tema que está afectando aún más en estos días y que es considerado un riesgo laboral de importancia, que involucra a colaboradores de diferentes áreas, los estresores que se deben enfrentar durante el tiempo de labor se ven acentuados aún más por la pandemia, generando alteraciones en diferentes aspectos.

La satisfacción laboral y el bienestar psicológico como condiciones se ven unidas a diversas dificultades que presenta la organización entre ellos el estrés laboral, poca productividad, ausencia de trabajadores, demasiada rotación, y otros más, lo cual perjudica el sistema de trabajo. Si bien es cierto, hablar del estrés laboral es visualizar como éste ha aumentado por pandemia y el factor preocupación, ya que hay un peligro de contagiarse estando en el trabajo, además de que se le recarga de labores, más aún si no cuenta con todo aquello que es necesario para ejecutar actividades correspondientes desde su hogar, asimismo viven en diaria incertidumbre si conservarán su empleo, se enfrentan a dificultades técnicas, el instruirse en el uso de las plataformas nuevas como formas de comunicación, adecuarse al espacio que se tiene para laborar, o cambios de horario, ocasionando insatisfacción laboral a los que trabajan de manera presencial y llegando a escalas de rendimiento no antes presenciadas por los directivos de las organizaciones, quienes deben buscar una forma ordenada en cuanto a delegación de labores y horarios.

Hoy en día, sin tener en cuenta se trabaja en casa o si siguió sus labores lo real es que la llegada de la COVID-19 transformó todo, así como el movimiento en que se desarrollaba el trabajo en todo el mundo. Los especialistas indican que esta emergencia sanitaria sigue influyendo en la salud mental de individuos, presentándose niveles altos de estrés y ansiedad. Una encuesta a 12,000 empleados de 11 países reportó que 42% expresó estrés, ansiedad o depresión en su trabajo, lo cual provoca que su producción personal descienda en picada y 40% señaló un aumento en cuanto decide en forma poco acertada (Oracle and Workplace Intelligence, 2020).

Mandomedio (2020) estudió lo que perciben 650 profesionales en Latinoamérica entera, el 55% observa buen ambiente de trabajo, ante el 23% que se tornó más tenso, además el 70% señala que la comunicación siempre es fluida y un 73% dijo que su jefe tiene confianza de la productividad y desempeño de los trabajadores, lo cual lleva a pensar en un estrés bajo, ya que tienen un buen soporte por parte de la empresa al enfrentar la pandemia. Estos datos se consideran alentadores, ya que manifiestan esfuerzos por parte

de las diferentes empresas para conservar el asiduo contacto con los grupos de trabajo y lo importante de laborar en función de objetivos. Pero no olvidemos que esto solo representa un estudio de muestra significativa, lo que se ha aprendido hoy en día es que nada está definido con certeza, todo cambia a corto tiempo.

En el norte chico de Lima se puede apreciar que, a pesar de la pandemia, las personas se han recargado de trabajo, esta situación les genera estrés laboral. No obstante, las nuevas medidas de trabajo deben alinearse con la seguridad y protocolos del centro de labores, además para diferentes contextos laborales tener en cuenta la importancia de la ergonomía, seguridad en cuanto a equipos, entre otros, porque podrían repercutir gravemente en la salud, provocando estrés e insatisfacción laboral. Si bien no existen estadísticas sobre el manejo de la satisfacción laboral y el estrés en el Perú, solo se leen noticias que hay opiniones divididas mientras unos sienten que les va bien en sus labores, mientras otros no lo ven así y esto es debido a diversos factores que se presentan en cada una de las personas, es decir, son casos diferentes tanto en áreas de trabajo, manejo de las empresas u organizaciones, modalidad de trabajo que realizan de manera presencial o virtual, conocimientos, delegación de funciones, horarios de trabajo, salarios y otros.

En la empresa privada retail los trabajadores presentan actitudes negativas frente al trabajo como desmotivación, poca tolerancia, tardanzas, ausentismo y falta de compromiso. Resulta que sus sueldos son por comisiones, muchos de ellos no llegan a la meta mensual y, como consecuencia, obtienen bajos sueldos, además realizan permanentemente funciones de otras áreas y no hay renovación de las vestimentas de trabajo de manera inmediata.

Todo lo indicado genera estrés en los trabajadores los cuales dicen presentar dolor constante de cabeza y espalda, así también se aprecia irritabilidad, poca tolerancia, problemas en la concentración y conflicto en la toma de decisiones.

Los trabajadores dejaron de percibir ingresos, ya que la empresa se tuvo que acoger a la resolución de la suspensión perfecta de labores. La incertidumbre de perder el trabajo, la preocupación por sus gastos personales, las deudas que tienen por pagar, la preocupación por dar un sustento económico a su familia. Esto se evidencia con los reportes del área de recursos humanos señalando el incremento, en este último año, del 20% en los indicadores de rotación de personal. De persistir ello, continuará en descenso la productividad en la empresa, por lo que es imprescindible tomar en cuenta lo indicado y establecer estrategias a fin de mejorar la satisfacción y evitar el estrés en los trabajadores.

Por todo lo indicado nos preguntamos: ¿cuál es la relación entre satisfacción laboral y estrés en los colaboradores de una empresa privada retail dedicada a la venta de electrodomésticos, Lima, 2020?

La investigación se justifica por ser el primer estudio aplicado en la empresa que identifica riesgos psicosociales laborales de colaboradores. La investigación fue importante porque permitió conocer el nivel de satisfacción laboral e identificar la presencia de estrés, con la finalidad de adoptar medios de mejora en la calidad de vida y la eficacia de la labor de los colaboradores. Asimismo, cuenta con el sustento teórico que favorece el conocer el estrés y la satisfacción laboral. Además, se evaluaron las propiedades psicométricas de escala de Satisfacción Laboral SL-SPC y el Cuestionario de Evaluación de Estrés Tres Dimensiones.

Dicho esto, tenemos como objetivo general: Determinar la relación entre satisfacción laboral y estrés en los colaboradores de una empresa privada retail dedicada a la venta de electrodomésticos, Lima, 2020.

Y objetivos específicos son:

1) Determinar la relación entre significatividad de las tareas y estrés en los colaboradores de una empresa privada retail dedicada a la venta de electrodomésticos – Lima; 2020. 2) Establecer la relación entre las condiciones de trabajo y estrés en los colaboradores de una empresa privada retail dedicada a la venta de electrodomésticos – Lima; 2020. 3) Establecer la relación entre el reconocimiento personal y/o social y estrés en los colaboradores de una empresa privada retail dedicada a la venta de electrodomésticos – Lima; 2020. 4) Identificar la relación entre los beneficios económicos y estrés en los colaboradores de una empresa privada retail dedicada a la venta de electrodomésticos – Lima; 2020. 5) Determinar los niveles de satisfacción laboral en los colaboradores de una empresa privada retail dedicada a la venta de electrodomésticos – Lima; 2020. 6) Identificar la presencia de estrés en los colaboradores de una empresa privada retail dedicada a la venta de electrodomésticos – Lima; 2020.

Asimismo, se plantea como hipótesis general: Existe relación entre satisfacción laboral y estrés en los colaboradores de una empresa privada retail dedicada a la venta de electrodomésticos – Lima; 2020.

Como hipótesis específicas se considera que:

1) Existe relación entre significatividad de las tareas y estrés en los colaboradores de una empresa privada retail dedicada a la venta de electrodomésticos – Lima; 2020. 2) Existe relación entre las condiciones de trabajo y estrés en los colaboradores de una empresa privada retail dedicada a la venta de electrodomésticos – Lima; 2020. 3) Existe relación entre el reconocimiento personal y/o social y estrés en los colaboradores de una empresa privada retail dedicada a la venta de electrodomésticos – Lima; 2020. 4) Existe relación entre los beneficios económicos y estrés en los colaboradores de una empresa privada retail dedicada a la venta de electrodomésticos – Lima; 2020.

## II. MARCO TEÓRICO

En cuanto a las investigaciones internacionales se consideraron las siguientes:

En Rio Grande do Sul – Brasil, Almeida et al. (2018) realizan un estudio para así analizar la conexión satisfacción laboral y estrés laboral. Realizaron investigación descriptiva cuantitativa, utilizando la encuesta en 519 policías pertenecientes a 97 ciudades. Utilizaron dos escalas: la Escala de Satisfacción en el Trabajo creado por Siqueira (2008) y la de Estrés laboral de Paschoal & Tamayo (2004). Aplicadas las encuestas, se obtuvo una conexión estadística de significancia entre estrés y satisfacción laboral con sus dimensiones, clasificando dicha relación en moderada y negativa, lo cual muestra a mayor estrés ocupacional, menor satisfacción laboral e inversamente, considerando una relación entre baja satisfacción y alto nivel de estrés.

Asimismo, en Chile el estudio de Chiang et al. (2018) realizado con fin de estudiar la relación entre estrés laboral y satisfacción laboral, para lo cual desarrollan una pesquisa empírica transversal, descriptivo correlacional, de 184 trabajadores, que se segmentó en grupos de cinco a quienes aplicaron el cuestionario autoadministrado conformado por 71 ítems que se divide en: información general, estrés laboral y satisfacción laboral. Como resultado indican, en cuanto a estrés, generalmente, un grupo de colaboradores ubicados en el cuadrante de baja tensión y demanda psicológica, alta. Y una satisfacción laboral media global. En cuanto a líneas de trabajo que se evaluaron 3,8 puntos, indicando un nivel mediano de satisfacción laboral. Se concluye que a un alto conocimiento de satisfacción laboral y alto control sobre labores, se consigue disminuir el nivel de estrés, el apoyo social laboral global acrecienta la satisfacción laboral, lo cual permite reducir el estrés.

También en Criciúma - Brasil, Felisbino (2018) quiso analizar la satisfacción laboral y estrés laboral, para esto desarrolló su investigación descriptiva con enfoque cualitativo, en 31 empleados; aplicó el Cuestionarios de satisfacción laboral de Siqueira (2008) y para medir el estrés el de Marras y Veloso (2012); resultando que los empleados se sienten satisfechos o tratan las relaciones como indiferentes con la dirección y compañeros, en cuanto a promociones, están insatisfechos con los salarios, al medir los promedios calculados, se verifican niveles de estrés presentes, se concentran en nivel promedio, seguido por un nivel alto.

Rai (2018) en Sikkim – La India, desarrolla un estudio para determinar la relación entre satisfacción laboral y estrés; investigación con método descriptivo, en que seleccionaron a 200 colaboradores como muestra, aplicó la Escala de satisfacción laboral

construida y estandarizada por Yudhvirendra et al. (1971) y el Índice de estrés ocupacional elaborado y estandarizado por Srivastava y Singh (1984), resultando que en cuanto a satisfacción laboral es más o menos similar, esto lo evidencian por el hecho de que el 64,5 por ciento cae entre las puntuaciones 250 a 320 respectivamente, lo que indica una concentración casi similar de puntuaciones en un rango limitado.

Guerra et al. (2017) publicaron una investigación en Ecuador, donde se identificó correspondencia entre satisfacción laboral y estrés. Se desarrolló con enfoque cuantitativo, no experimental, descriptivo y transversal; donde participaron 128 sujetos (70 individuos y 58 damas); utilizaron la Escala de Satisfacción Laboral (S10/12) y el Cuestionario de Estrés Laboral de Prieto y Truco (1995). Resultando que el nivel de correlación de Spearman fue de  $- .20$ ,  $p < .01$ ; demostrando así que el aumento de calificación del Cuestionario de Satisfacción Laboral se relaciona con baja la baja puntuación en el Cuestionario de Estrés Psicológico.

En cuanto a las investigaciones nacionales destacan las siguientes:

Fernández y Alcántara (2020) para identificar el nivel de satisfacción laboral; consideraron un estudio no experimental, transversal y descriptivo. Trabajaron con 74 participantes, emplearon un cuestionario tipo Likert que evalúa la condición de trabajo. Se evidencia que, 78% de la muestra tuvo regular satisfacción laboral y 21.6% buena satisfacción laboral, así mismo en las dimensiones física y psicológica se presentaron niveles de satisfacción regular (55.4% y 74.3%).

Ramírez (2020) expone su estudio realizado para identificar la relación entre el estrés y la capacidad de trabajo. Se encuestó a 217 participantes, utilizó los cuestionarios estrés ocupacional y capacidad de trabajo. Los resultados develan finalmente que se tiene correspondencia negativa y moderada entre estrés y capacidad de trabajo.

Challco y Robles (2019) realizaron un estudio para comprobar cómo se asocia la carga laboral, la remuneración y el reconocimiento con la variable satisfacción laboral, realizando estudio observacional, transversal prospectivo, analítico y de diseño correlacional, seleccionando a 60 colaboradores; 48 (80%) varones y 12 (20%) mujeres, a quienes aplicaron el cuestionario que estuvo elaborado por interrogaciones cerradas dicotómicas y politómicas; evidenciando que la totalidad de colaboradores no se muestran en conformidad con el pago que se les da por el trabajo que realizan (100%). No se muestra que se asocie la remuneración con la satisfacción laboral.

Huamani (2018) ejecuta un estudio para determinar la relación entre estrés laboral y satisfacción laboral. Fue una investigación descriptiva, no experimental, correlacional, de enfoque cuantitativo, donde usó el Maslach Burnout Inventory con fines de medida del estrés laboral y La Font Roja para satisfacción laboral con 41 colaboradoras. Obteniendo 46% de la muestra un nivel alto de estrés laboral; despersionalización en un 39%, y en satisfacción en el trabajo un 76% en un nivel medio; asimismo se presenta un nivel alto de satisfacción laboral en un 52%. Se concluye que no hay relación entre las variables.

Rodríguez et al. (2017) en su investigación donde lo propuesto fue descubrir las incidencias del estrés laboral. Aplicaron un estudio de paradigma postpositivista y enfoque cuantitativo; utilizaron el Maslach Burnout Inventory (MBI) en 226 participantes. Los resultados mostraron un nivel alto de agotamiento emocional (3.54%); 71.68% negativos a despersionalización, los que señalan una actitud positiva ante su entorno de trabajo; 78.76% reveló un nivel bajo de despersionalización, 19.91% un nivel medio y 1.33% un nivel alto; se señala que no existen problemas de realización personal: 3.10% nivel alto, 84.07% medio y 12.83% bajo; detectándose una baja presencia de estrés laboral en el total de participantes: nivel alto 0.44%, medio 76.55% y 23.01% bajo.

En cuanto a las variables, teóricamente se pasa a sustentarlas, para así comprender la problemática planteada. Tenemos la satisfacción laboral, cuyo estudio nace a partir de procesos de división del trabajo, sistematizándose cuando inicia la psicología y la administración. Pero no tenemos un concepto definido, muchos estudiosos lo toman como un término cuyo concepto está libre de teorías. Si bien es cierto, las orientaciones sobre el trabajo en sí se inician a partir de Taylor (1911), Mayo (1933), Maslow (1954), Herzberg et al. (1959), McGregor (1960), Vroom (1964), Locke (1976), Hackman et al. (1980), Robbins et al. (1996) y, en la actualidad, manejan la teoría acerca de motivación basadas en satisfacer la necesidad y se consideran bases de la satisfacción laboral (Zayas et al., 2015).

Pese a ello, se mencionan algunas teorías asociadas a la satisfacción laboral, como la "teoría de dos factores de motivación-higiene" sustentada por Herzberg et al. (1959) quienes sostienen que el individuo presenta dos categorías de diferentes necesidades, las cuales muestran independencia tanto una de otra, pero estas influyen de modo diferente en cuanto a conducta. En primer lugar, está la que se constituye por denominados motivadores o satisfactores, centrados en el contenido del trabajo, entre los que se

considera: al logro, reconocimiento, progreso, trabajo en sí, posible desarrollo y responsabilidad. En segundo lugar, se describen a factores higiénicos, considerados como no ser motivadores, aun así, causan insatisfacción en el trabajo, ocupándose del ambiente exterior.

Así mismo, tenemos la llamada “Teoría Jerarquía de Necesidades Básicas” perteneciente a Maslow (1954), la cual da una hipótesis explicando que el ser humano internamente tiene cinco denominadas necesidades: 1) Fisiológicas: encierra hambre, necesidad de agua, protección y otras. 2) Seguridad: envuelve protección y seguridad ante el perjuicio emocional y físico. 3) Social: incluye pertenencia, afecto, amistad y aceptación. 4) Estima: contiene en sí factores interior considerándose logro, autonomía, respeto a sí mismo y además factores exteriores entre ellos estatus, reconocimiento y atención. 5) Autorrealización: se considera al impulso de transformarse en algo; hacer eficaz la satisfacción consigo, incluido crecer, alcanzar potencial individual (Morillo, 2006).

Tenemos la teoría de las expectativas de Vroom, quien pone de manifiesto tres aspectos que son: valencia, expectativa e instrumentalidad. Vroom manifiesta fuerza motivacional (F), es función de Expectativa (E) por Valencia (V), es decir,  $F = (E) (V)$  (López et al., 2006).

Por tanto, se cree que es momentánea si se tiene en cuenta la relación de esta con la probabilidad de que cierto acto es sucedido o continuado por otro, esto es, la relación de la acción específicamente con un particular resultado. Se considera la instrumentalidad como la asociación que se tiene del resultado de uno y otro. No se toma en este modelo la satisfacción como resultado al cumplir determinadas necesidades, por el contrario, resulta de un consciente proceso donde el trabajador tiene una estimación de probabilidad, la cual al final es la que influye en su comportamiento. La atención se centra en aquellas recompensas que los trabajadores valoran y como inciden estas en el desempeño. Fundamentalmente, establece que el trabajador lleva a cabo un determinado esfuerzo siempre y cuando crea que se relaciona de forma importante el esfuerzo con el resultado, resultado y recompensa, y la satisfacción del objetivo personal.

Otra teoría interesante, la teoría de la equidad de Adam. Al respecto López et al. (2006) señalan que se trata del proceso por el que un sujeto se contrasta consigo mismo o con otros en cuanto al ambiente laboral, por lo que desenvuelve ciertos sentimientos o actitudes en lo que es la categoría equitativa con que se le trata en el trabajo. Así, el

trabajador al considerar que es tratado de forma injusta disminuirá lo que es el nivel de motivación y, por lo tanto, se sentirá insatisfecho. Pero, si considera que se le trata de forma justa y merecida su motivación irá en aumento. Esta símil encierra llamadas categorías que son tres: otros (compararse con sujetos diversos los cuales forman parte de la empresa o quienes no pertenece también); uno mismo (autocomparación pasado el tiempo y el ideal que tiene de sí mismo); sistema (se considerada acá la comparación que realiza el trabajador basado en cuanto a la relación de este con la organización donde trabaja).

La “teoría del valor o teoría de la discrepancia”, de Locke (1976), señala que la satisfacción laboral tiene relación con lo proporcionado o, no, por el trabajo, acorde a lo esperado, deseado o valorado. Así, la satisfacción laboral se determina por el valor que le da el individuo a su percepción muy particular sobre su trabajo.

Es decir, los trabajadores evalúan lo que la organización y su trabajo le brindan, ejemplo, condición laboral, remuneraciones justas, oportunidad de promoción, y otros; de acuerdo a ello el trabajador determinará el valor que le asigna en función de lo importante que es para su trabajo (Furnham, 1995; Landy & Conte, 2005).

Por otro lado, veamos las características de la satisfacción laboral, al respecto Robbins (1999) considera como particularidades que se asocian al trabajo, las cuales influyen sobre la satisfacción laboral, considerando: a) Trabajo mental desafiante, es decir colaboradores que tienen preferencia a labores las cuales les otorguen la oportunidad de mostrar y utilizar las destrezas y les brinden diversidad de tarea, sentirse libre y retroalimentarse de aquello que desempeñan. b) Recompensa justa, esto es trabajadores desean se realicen sistemas de salarios y políticas y que contengan justos ascensos, sin ambigüedad y estén acorde con las expectativas que tienen. Si el salario se considera justo de acuerdo a la demanda de labores, entonces las habilidades de trabajador se mantienen conforme los estándares de salario c) Condiciones favorables de trabajo, se refiere a empleados que tienen interés en su entorno laboral esto es tanto para el bienestar personal, así como también para hacer más fácil un trabajo bueno a excelente. d) Compañeros que den apoyo, aquí explica que trabajar es el conjunto de actividades que envuelve necesidades de interacción social, aquí jefes se consideran como determinantes principales. e) Participación en tomar decisión, así aumentar la contribución en el proceso de decidir, a cada uno de los colaboradores resultando así, un aumento que se desea en la satisfacción.

Palma (2005) señala que la satisfacción laboral es la predisposición constante al trabajo, basado en lo que cree y valora desde su experiencia en su ocupación. Actitudes basadas partir del ambiente de labores en que se desarrolla, relacionados en forma directa con el desempeño, debido a que el trabajador satisfecho es productivo.

Dicho esto, señala cuatro dimensiones medibles para la satisfacción laboral como: (a) Significación de la tarea. Esto es cuando el trabajador considera importante el cargo donde labora, así Palma (2005) señala, que es la disponibilidad a la labor que se maneja en función a la atribución que se asocia a que la labor consigue esfuerzo, ejecución, ecuanimidad y/o la aportación mental. (b) Condición de trabajo. Esto se generó por el entorno del trabajo lo cual permitió que se le otorgue el bienestar personal y hacer fácil que se haga un buen trabajo. Así, los colaboradores se muestran preocupados por el entorno de sus labores y a las diversas facilidades que le brinda la empresa para efectuar un mejor trabajo, como, por ejemplo, los ambientes seguros, satisfactorios, claros y, que no distraiga en nada. (c) y (d) Reconocimiento personal y/o social y beneficios financieros, fundamentalmente tiene que ver el pago, remuneración, y otros.

En lo que respecta al estrés laboral, tendremos en cuenta la definición que hace Stonner (1994) sobre el término, refiriendo que se considera como tensión producida cuando la persona cree que el contexto o requerimiento laboral puede superar la capacidad y recurso que requiere enfrentar. A lo largo del tiempo se han desarrollado modelos teóricos, los cuales se consideran importantes y enfocados en el área laboral, estamos refiriéndonos al modelo demanda – control, el que describe situaciones laborales con estresores crónicos en las que tienen que ver dos aspectos los que generan el estrés, que son las pretensiones que demandan y, es impuesta al trabajador, psicológicas además de físicas y, escaso control que la persona es capaz de ejercer, es decir, que tanto es libre el trabajador cuando debe tener una decisión acerca de su labor y usar sus habilidades (Tsutsumi y Kawakami, 2004).

Este modelo se ha criticado por su simplicidad, puesto que se tiene aspectos de importancia entre estos; la particularidad personal, lo que es posible lleve a ciertas personas a representar un trabajo como desafío o alentador, y también los que eran considerados no manejables y que causan estrés (Calnan et al., 2000).

Pero, es un molde muy popular, ya que es sencillo, donde no se tiene un conjunto extenso de variables, pues se toma en cuenta dos aspectos de forma central, lo que hace fácil el diseño de algunas intervenciones que tienden a hacer mejor los aspectos del trabajo

y, así reducir la tensión laboral, disminuir las demandas o aumentar el margen de decisión (Schaufeli, 1999).

En segundo lugar, tenemos la teoría del esfuerzo y recompensa, propuesto por Siegrist y Marmot (2004) el que sitúa firmemente lo importante que es el trabajo en cuanto al ofrecimiento de alguna opción que, de una contribución, para tener más autoeficacia en los individuos por medio de recompensas, tanto material como psicológica y social. Este modelo incluye que al no haber reciprocidad se percibe falta de justicia entre lo que invirtió en la empresa en que labora y aquellos beneficios que le conceden (dinero, aumentar su autoestima o desenvolvimiento de profesión), los cuales desencadenan el estrés.

Calnan et al. (2000) sugirieron un modelo basado en la proposición, es decir, un estatus de ocupación proporciona la oportunidad de aumentar la imagen y la autoeficacia por medio del efectivo desempeño del rol, beneficio psicológico, que se asocian al trabajo y que tienen dependencia en la recíproca relación y, en la que se invierte el esfuerzo que se relaciona con recompensas. El modelo resulta ser el que se acepta más por expertos, ya que tienen coincidencia cuando refieren que si se combina el factor situacional o extrínseco e intrínseco (motivación) se provee un índice que es más sensible al estrés.

Lazarus y Folkman (1986) rotularon que se tienen determinadas peculiaridades que al parecer establecen situaciones que provocan estrés, de las cuales destaca: cambio o novedad, no hay información, falta de predicción, no existe certidumbre, inminencia, ambigüedad, permanencia y significancia en un individuo, y otros. De la misma forma, la condición biológica del organismo y el carecer de destrezas para el afronte al estrés.

El estrés laboral es un mal que influye negativamente en la productividad y las finanzas, también en la salud física y psicológica de quienes laboran. La salud en el trabajo como medida de promoción debe ayudar a optimizar la salud mental y bienestar de ambos sexos en el trabajo y disminuir el peligro de un trastorno mental (Organización Internacional del Trabajo [OIT], 2016).

Asimismo, recalca que es un principio universal. Si no se tiene salud ocasiona que en lo laboral el individuo ya no contribuya con la sociedad y no logre alcanzar su bienestar. En el trabajo, la salud se muestra con amenaza sino se tienen bases para lograr una ocupación productiva y el desarrollo socioeconómico. El peso que conjetura una enfermedad mental es considerado relevante en el ámbito del trabajo. Genera impacto de

importancia en cuanto al bienestar de los individuos, aminora las perspectivas de salarios y empleo, el ingreso familiar y lo que produce la empresa y, origina altos costes directos e indirectos para la economía.

Refiriéndonos a los factores que generan estrés, Keith y Newstrom (1999) señalan que la experiencia y la percepción de la persona: particular, financiera, de relaciones humanas y emocional son factores psicosociales de estrés laboral: a) Desempeño profesional, falta plan de vida laboral, actividad que requieren de gran responsabilidad, b) Dirección, delegación de responsabilidad no adecuada y ausencia de liderazgo lo que debe permitir un grado óptimo de motivación y desenvolvimiento de trabajadores, c) Organización y función, escasa información, poco apropiada y administración, d) Tareas y actividades, repetición del trabajo, se exige el desempeño y sobrecarga de trabajo, e) Medio ambiente de trabajo, condición física pésima, las cuales colocan la salud del trabajador en riesgo, f) Jornada laboral, largo periodo de trabajo, y hay rotación continua, g) Empresa y entorno social, que no se cumple con políticas y normas, del régimen o ley laboral.

De igual forma, Peiró (1999) refiere que el estrés profesional se inicia del modelo sistemático de seis bloques de variables: 1) Determinados por elementos internos y externos en medio ambiente sea físico o social. 2) Características del individuo: personalidad, experiencia de autoeficacia y estrés. 3) Experiencia subjetiva: habilidad del trabajador con lo que enfrenta lo que demanda el ambiente. 4) Respuestas: modo de absolver situaciones de estrés. 5) Resultado de experiencia de estrés: crea mayor estrategia para enfrentar de manera correcta el estrés que se percibe. 6) Consecuencias del estrés: las cuales se presentan en el aspecto físico, así como conductual y psicológico, lo que afecta el desempeño del trabajador, así también, el ambiente familiar. Se debe tener presente que es de importancia observar dichos factores, ya que así se conoce lo que ocasiona el estrés en el trabajador, y lo que produce su desempeño errado en la empresa.

Para el presente estudio, las dimensiones del estrés según el instrumento utilizado son:

**Respuesta fisiológica:** Labrador (1992) aseveró que, si se tiene algún contexto estresante, el sistema nervioso comunica señales que al tálamo y amígdala los alarman, preparando así al cuerpo, esto se toma como activar fisiológicamente a los órganos. Se presenta síntomas como: transpiración, músculos tensos, temblor, malestar en el estómago, taquicardia, dolor de cabeza, náuseas, mareo, etc.

**Respuesta cognitiva:** Labrador (1992) dijo que el cuerpo al prepararse fisiológicamente ante el peligro activa a la corteza cerebral, lugar en que está el pensamiento consciente, ahí hace un análisis del escenario y determina si se trata de una amenaza o no. Si lo considera una amenaza, el reaccionar fisiológico es más intenso, así el organismo mantiene su nivel de activación hasta que pase el peligro y vuelva a su normalidad. El conflicto es si se activa el sistema completamente, y se queda estático en su fase evaluativa y no se mueve de la fase análisis de habilidades y recursos disponibles, esto se da porque hay miedo o no hay seguridad de saber hacerlo.

**Respuesta motora:** Labrador (1992) aseveró que las conductas son mecanizadas, no podemos saber si son o no apropiadas y solucionar problemas. Hay tres conductas inadecuadas: el enfrentamiento agresivo, el escape y la inactividad.

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

##### Tipo:

Básica, según Sánchez et al. (2018) se desarrolla de manera extensa el conocimiento no tiene objetivo práctico ampliando información y teorías referente a la satisfacción laboral y el estrés.

Enfoque cuantitativo, Hernández y Mendoza (2018) enfatizan que esto se da porque se usa información recopilada con un fin que es la comprobación de hipótesis que se establecen, al tomar en cuenta el cálculo numérico y estadístico, y establecer el patrón de comportamiento y evidenciar planteamientos de teorías al respecto.

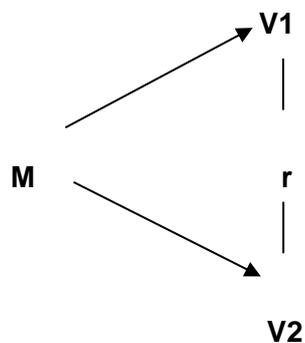
##### Diseño de investigación

No experimental, siguiendo lo que refirieron Hernández y Mendoza (2018), no se manipulan intencionalmente variables y se ven los fenómenos en su ambiente originario.

Presenta corte transversal, porque recolecta datos en un único tiempo. El fin es la descripción y la incidencia de las variables analizadas y su interrelación en un instante.

De nivel correlacional, ya que se orientó el establecimiento del grado de correlación entre las variables en una única muestra (Sánchez et al., 2018).

El diseño no experimental, transversal, correlacional se representa con el esquema:



Donde:

**M** = Colaboradores de una empresa privada retail dedicada a la venta de electrodomésticos.

**V1** = Satisfacción laboral.

**V2** = Estrés laboral.

**r** = Relación entre variables de estudio.

### 3.2. Variables y operacionalización

La satisfacción laboral y el estrés son atributos, rasgos, propiedades o cualidades con susceptible variación.

Variable 1 : Satisfacción laboral

Variable 2 : Estrés laboral

Se anexa la operacionalización más adelante (Anexo N° 2)

### 3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis

Al respecto Carrasco (2009), citando a Hernández y Mendoza (2018) quienes aseveran que la población es el “conjunto de elementos (unidad de análisis) perteneciente al espacio en el cual la investigación se desarrolla” (p. 236).

Población: 100 trabajadores de la empresa privada retail dedicada a la venta de electrodomésticos ubicada en la ciudad de Lima.

#### Tabla 1

*Detalles de la población de estudio*

Cargos	Cantidad de trabajadores
Gerente de tienda	14
Cajero	25
Vendedor	58
Auxiliar de tienda	3
Total	100

*Nota:* Datos proporcionados por la empresa Retail.

En la Tabla 1, se describe la cantidad de trabajadores por puesto de trabajo.

### **Criterios de inclusión**

- Los que actualmente están laborando.
- Los que acepten colaborar voluntariamente del estudio.

### **Criterios de exclusión**

- Los que ingresaron recientemente a laborar.

### **Muestra**

Baena (2017) sostiene que es la representación del universo a estudiar. El cual se consigue por procedimientos variados que encierran dos rubros grandes, por un lado, el muestreo probabilístico y, por otro, el no probabilístico” (p. 125). En este estudio, por ser la población reducida y, mantener las facilidades correspondientes, se tomó la integridad de población como muestra. Así, la muestra censal de la presente investigación fue de 100 trabajadores de la empresa privada retail.

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

Se aplicó una encuesta, la que permitió lograr identificar la información directa de la misma población de estudio. Conceptualmente para Estela y Moscoso (2019) “es una técnica de investigación destinada a recoger, procesar y analizar información sobre los objetivos de investigación” (p. 77).

En cuanto al instrumento, para la recolección en la investigación se consideraron dos cuestionarios, donde los colaboradores respondieron a las preguntas, los que se describen a continuación.

## **Ficha Técnica: Variable 1 - Satisfacción Laboral**

Nombre : Cuestionario satisfacción laboral SL-SPC  
Autor : Sonia Palma  
Año : 2005  
Procedencia : Peruana  
Administración : Individual  
Aplicación : Trabajador con dependencia laboral  
Duración : Aprox. de 20 a 30 min.  
Estructuración : Prueba de 04 dimensiones: Significación de tarea, condición de trabajo, reconocimiento personal y/o social, y beneficio económico.

Número de ítems: 27

### **Reseña histórica**

Este instrumento admite diagnosticar de forma general la actitud que se tiene al trabajo, manifestando que tan desagradable o agradable es la labor para el trabajador. La encuesta se sostiene básicamente con la teoría motivacional y se creó trabajando con colaboradores del Perú.

### **Consigna de aplicación**

Constituye ítems que deben responderse señalando una (X) la opción que se piense adecuada.

### **Calificación del instrumento**

Se califica brindando un punto si es positiva y con una calificación Likert del 1 al 5. La puntuación es directa, se suma la dimensión, luego se obtiene en general la puntuación para interpretarla.

### **Propiedades psicométricas originales**

Instrumento edificado en Perú; su validez fue trabajo de jueces y para ajustar ítems, se somete la puntuación a estimar las correlaciones por factor a través del coeficiente de Spearman Brown, que evidencia correlaciones significativas y positivas. Para las

evidencias de confiabilidad, se estimó el coeficiente Alfa de Cronbach (.84) y el coeficiente de Guttman (.81).

### **Propiedades psicométricas del piloto**

Los resultados se ratificaron aplicando una prueba piloto a 30 colaboradores, las evidencias de validez del contenido se midieron con el coeficiente de Aiken dando 1.00, indicando alto grado de validez de contenido y se torna aplicable. La confiabilidad se midió usando el coeficiente de correlación alfa de Cronbach (.91) indicando esto la alta confiabilidad (ver Tabla 12).

### **Ficha Técnica: Variable 2 - Estrés**

Nombre del Test	: Cuestionario evaluación de estrés tres dimensiones (C.E.E.3D)
Autores	: Mg. Evelyn Cavero Yañez
Año	: 2014
Administración	: Individual
Procedencia	: Peruana
Aplicación	: Población laboral
Duración	: Tiempo estimado de 10 minutos
Significación	: Evalúa síntomas de estrés en muestra de estudio.
Estructuración	: La prueba tiene tres dimensiones 1) Efectos fisiológicos 2) Efectos cognitivos, y 3) Efectos motores.
Números ítems	: 12

### **Reseña histórica**

Instrumento creado en el año 2014. Inicialmente, se trabajó en una población de 30 profesionales de salud. Cuenta con tres dimensiones y 12 ítems.

### **Consigna de aplicación**

En esta oportunidad, lea atentamente y respondiendo SÍ o NO, al enunciarse la situación que últimamente sintió a consecuencia del trabajo efectuado. SI: sí es su caso y NO: Cuando no se aplica a su contexto.

### **Calificación del instrumento**

Evalúa los indicios de estrés en sujetos de estudio. La calificación es: SÍ=2, NO= 1, el puntaje mayor es 24 y el menor es 12. La puntuación directa se tiene al sumar totales para su interpretación, es decir, si tiene síntomas de estrés o no.

### **Propiedades psicométricas originales**

Instrumento hecho en Perú. La validez fue mediante el juicio de expertos con resultados que reflejaron una alta validez y, que reúne las condiciones metodológicas para ser aplicado, en cuanto a las evidencias de confiabilidad, se obtuvo con el coeficiente alfa de Cronbach (.94), indicando una alta confiabilidad.

### **Propiedades psicométricas del piloto**

En ratificación de estos resultados se utilizó la prueba piloto a 30 colaboradores, midiendo la validez de contenido, usando el coeficiente de Aiken dando como resultante 1.00 y, se considera aplicable. Midiendo la confiabilidad a través del coeficiente de correlación alfa de Cronbach (.68) (ver Tabla 13).

## **3.5. Procedimientos**

Se requirió permiso a la Gerencia de Operaciones y Gerencia de Recursos Humanos de la empresa Retail dedicada a venta de electrodomésticos, con una carta de presentación extendida por Universidad César Vallejo, se hizo una elección de instrumentos que evaluaron las variables, después se envió solicitud a cada autor, donde se solicita la autorización del uso de instrumentos; la muestra se encuestó virtualmente y se incluyó el consentimiento informado; los datos se organizaron en Excel, se consideró cuantía de

ítems por dimensión, suma parcial y total de datos recolectados por variable, para el análisis, los datos se transportaron al IBM SPSS Statistics 25 en español.

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

La validez de contenido fue evaluada con la *V* de Aiken y las evidencias de confiabilidad fueron evaluadas con el coeficiente Alfa de Cronbach. Después de obtener todos los datos se empleó el IBM SPSS 26, se aplicó la prueba de normalidad Shapiro-Wilk, se usó el coeficiente de correlación de Pearson para la correlación estadística. Finalmente, se realizó la interpretación del análisis estadístico inferencial y descriptivo, organizados en frecuencias y porcentajes. En relación al método de análisis de datos, Kerlinger (1982) refiere:

Es antecedente de la actividad de interpretación, la cual se hace en términos que resultan del estudio. La actividad reside en crear inferencias de relaciones entre variables y dar así conclusiones y recomendaciones.

### **3.7. Aspectos éticos**

Se considera una investigación científica en donde colaboran sujetos, la misma que tiene respeto y protección de aquello facultado por ley y convención de índole internacional que se refieren a los derechos esenciales, con énfasis en datos personales con privacidad, con libre y voluntaria participación. Tal como lo indica Belmont (1979), el cual se basa en el respeto a las personas como autónomas, sus decisiones y protegerlos de daños, ejerciendo con justicia e igualdad, por tanto, implica contar con los permisos respectivos de la institución para realizar la investigación, así también con la autorización de los autores de los instrumentos para ejercer su uso consentido y, con el consentimiento informado del participante. Los principios son:

Principio de autonomía o participación libre y voluntaria que sostiene la Asamblea Médica Mundial (1964), implica el respeto a lo que decide la persona en cuanto a su participación, asimismo estar libre de toda forma de presión.

Principio de benignidad, el investigar no tiene motivo alguno para ocasionar daño al participante, por el contrario, siempre tiene que buscar el bienestar en cuanto demore el proceso.

Principio de confidencialidad, datos obtenidos, asevera Siurana (2010) no se divulga o comparten sin consentimiento, es así que el cuestionario o entrevista es de carácter anónimo.

Principio de no maleficencia, destaca el no poseer ninguna finalidad negativa con los colaboradores en cuanto se lleve a cabo la investigación, la investigación no genera de modo alguno, ningún tipo de daño sea físico o psicológico; ya que ocasionaría en las percepciones cambios lo que conllevaría a debilitar la confiabilidad de la información.

Principio de veracidad, se considera que es esencial siempre actuar con la verdad en cada etapa que se lleve a cabo del proceso de investigación, y esto se debe dar tanto del lado del participante, así como del lado del investigador, es así que se debe establecer relación en qué lo principal sea la confidencialidad, veracidad y fidelidad y, que debe reflejarse constantemente y ser de forma natural.

## IV. RESULTADOS

**Tabla 2**

*Prueba de normalidad Shapiro Wilk para satisfacción laboral y estrés*

---

Variables	S.W.	gl	p
Satisfacción Laboral	.985	100	.313
Estrés	.885	100	.000

---

\*. Esto es límite inferior de significación verdadera.

a. Corrección de significación de Lilliefors

La Tabla 2 refleja en Satisfacción laboral un nivel de significancia mayor a .05, los datos se ajustaron a distribución normal y, en estrés es menor a .05, se ajustaron a una distribución no normal.

**Tabla 3**

*Prueba de correlación de Spearman entre la satisfacción laboral y estrés*

---

Variable		Estrés
	$r_s$	.102
Satisfacción laboral	$p$	.313
	$TE$	.319

---

En la Tabla 3 se aprecia una correlación baja y no significativa entre las variables de estudio.

**Tabla 4**

*Prueba de correlación de Spearman entre significatividad de tareas y estrés*

---

Variable		Estrés
	$r_s$	.089
Significatividad de tareas	$p$	.380
	$TE$	.298

---

En la Tabla 4 se evidencia que no existe correlación entre significatividad de tareas y estrés.

**Tabla 5**

*Prueba de correlación de Spearman entre condiciones de trabajo y estrés*

Variable	Estrés	
	$r_s$	.105
Condiciones de trabajo	$p$	.299
	$TE$	.324

En la Tabla 5 se aprecia una correlación baja y no significativa entre condiciones de trabajo y estrés.

**Tabla 6**

*Prueba de correlación de Spearman entre reconocimiento personal y/o social y estrés*

Variable	Estrés	
	$r_s$	.105
Reconocimiento personal y/o social	$p$	.299
	$TE$	.324

En la Tabla 6 la correlación entre reconocimiento personal y/o social y estrés fue no significativa.

**Tabla 7**

*Prueba de correlación de Spearman entre beneficios económicos y estrés*

Variable	Estrés	
	$r_s$	.138
Beneficios económicos	$p$	.170
	$TE$	.371

La Tabla 7 evidencia que la correlación entre beneficios económicos y estrés fue no significativa.

**Tabla 8***Descripción de los niveles de satisfacción laboral*

Niveles	<i>f</i>	%
Muy satisfecho	24	24
Satisfecho	40	40
Promedio	31	31
Insatisfecho	4	4
Muy insatisfecho	1	1
Total	100	100

*Nota.* Análisis estadístico (2021)

En la Tabla 8 se visualiza cada nivel de satisfacción laboral, de 100 trabajadores, 40% se encuentra satisfecho, 31% en nivel promedio de satisfacción, 24% muy satisfecho, 4% insatisfecho y 1% se encuentra muy insatisfecho.

**Tabla 9***Descripción de la presencia de estrés*

Presencia de estrés	<i>f</i>	%
No	75	75
Si	25	25
Total	100	100

En la Tabla 9, se observa con respecto a la presencia de estrés que, de la totalidad de 100 trabajadores, el 75% perciben que no muestran síntomas de estrés, mientras que el 25% si los experimentan.

## V. DISCUSIÓN

La investigación tuvo el objetivo de establecer la relación entre satisfacción laboral y estrés; los resultados indicaron que no existe relación entre las variables, resultado que concuerda con los estudios de Huamani (2018) y no así con Guerra et al. (2017). Locke (1976) precisó que la satisfacción laboral es un estado emocional deseado que tiene el trabajador acerca de las experiencias al momento de realizar sus actividades en su ambiente laboral, dicho esto, inferimos que una experiencia negativa del trabajador es producto de una actividad realizada y puede generar alteraciones emocionales y estrés psicológico. Actualmente, en la empresa privada de retail dedicada a la venta de electrodomésticos, se evidencia que placer y satisfacción son estados emocionales que presenta el trabajador como consecuencia de una buena estructura organizacional, de las buenas condiciones de trabajo, del reconocimiento brindado y de los incentivos económicos que recibe, no se relaciona ni afecta en la variabilidad del estrés encontrado en ellos. Tomando en cuenta ello, también se puede adicionar que la ausencia o presencia de síntomas de estrés a nivel fisiológico, cognitivo y motor que presenten los colaboradores no son generadas por la satisfacción laboral. Ello puede deberse, principalmente, a los cambios aparecidos en los procesos organizacionales producto de la pandemia de la COVID-19, ya que las condiciones ya no son las mismas que antes, así también el estrés no solo se debe a las labores que realizan diariamente sino a la situación de preocupación permanente de ellos, asimismo de familiares y amistades cercanas por el contagio del virus.

En relación a los resultados entre la significatividad de las tareas y estrés se evidenció que no existe relación; resultados que no concuerdan con los hallados por Huamani (2018), quien señala que la monotonía laboral producto de las actividades repetitivas que realizan los colaboradores suele generar estrés psicológico, al respecto Palma (2006) indica que la atribución que le otorgamos a las tareas diarias que realizamos en nuestro puesto de trabajo más el significado positivo al esfuerzo ,y a la aportación mental que ella genera permite que el trabajador se sienta satisfecho, por lo que los colaboradores de la empresa de retail actualmente, al presentar, una percepción positiva de las tareas que realizan les otorga una emoción placentera e importante para su realización personal y que no afecta ni tiene relación con el estrés que podría aparecer.

Respecto a los resultados entre condiciones de trabajo y estrés se evidenciaron que no existe relación en la muestra estudiada, resultado que no coincide con el estudio Chiang

et al. (2018), quienes mencionan que la demanda psicológica, tiene correlación negativa con la satisfacción laboral, si las demandas psicológicas crecen, se reduce la satisfacción laboral, refiriéndose a demandas psicológicas como exigencias que el trabajo involucra para la persona y las condiciones de tiempo, presión, ambientes laborales. Locke (1976) refirió que en las condiciones laborales se consideran la flexibilidad del horario, los descansos y los ambientes laborales adecuados influyentes directamente en la respuesta del trabajador. En la empresa privada de retail dedicada a la venta de electrodomésticos los colaboradores perciben que las condiciones laborales que se adopten o no la organización a favor de los trabajadores y, que, por ello, no condicionarían su satisfacción y con ello no se vería influenciada por la presencia o no de síntomas de estrés laboral.

Así mismo, se evidencia que no existe relación entre reconocimiento personal y/o social y estrés, resultado que no coincide con el estudio de Chiang et al. (2018) pues concluyeron que la dimensión demandas psicológicas se relaciona de manera negativa con la satisfacción en el trabajo y la autonomía, evidenciada marcadamente con la oportunidad de desarrollo y relación que se tiene con los jefes en caso estos reconozcan o no el trabajo de los colaboradores. Locke (1976) refiere al respecto que las aprobaciones, elogios, y lo loable que resulta un trabajo que se ejecuta, además de las críticas por parte de los jefes respecto al mismo son causa de satisfacción e insatisfacción, por tal, en la empresa privada retail los colaboradores perciben que los reconocimientos, elogios y aprobación por su buen desempeño no se relaciona ni repercute en la aparición de síntomas de estrés.

Respecto a la relación entre beneficios económicos y estrés, estos reflejan que no se relacionan; resultado que no coincide con Chiang et al. (2018) quienes refieren que si existe relación e indican que a mayor percepción de variables de satisfacción se reduce el grado de estrés y dentro de los factores vinculados a la satisfacción, señaló que la remuneración es un factor que genera sensaciones de agrado; sin embargo, Challco y Robles (2019) presentan efectos análogos a esta investigación, pues concluyeron que no se asocia la remuneración con la satisfacción laboral, ni en varones, ni en mujeres. Palma (2006) al respecto, define los beneficios económicos como la disposición al trabajo en cuanto a la remuneración o incentivos económicos por el esfuerzo en lo que se le asigna, y Locke (1976) concibe a los beneficios como pensiones, seguros médicos, vacaciones y primas. Tomando en cuenta estas dos teorías asumimos que los colaboradores de la empresa perciben que, si los gerentes se esfuerzan o no por entregarles sus remuneraciones y sus beneficios de ley por el trabajo realizado, ello no afecta ni se relaciona con las tensiones y

el estrés.

Con referencia a los niveles de satisfacción laboral se indica que un alto porcentaje se encuentra satisfecho, seguido de un nivel promedio, sin embargo, los porcentajes más bajos le corresponden a los insatisfechos y los muy insatisfechos, resultados que coinciden con Fernández y Alcántara (2020) quienes obtuvieron un alto porcentaje en los niveles regular y bueno de satisfacción laboral. Los resultados de la investigación reconocieron que la mayoría de los colaboradores se sienten satisfechos y que difiere con la problemática que planteó la investigación, ya que debido a la coyuntura de la pandemia se ha realizado una serie de acciones orientadas al bienestar laboral, a la flexibilidad en los horarios, descansos y, sobre todo, en la preocupación por el personal y sus familiares por el contagio de la COVID-19 que ha motivado cambios en la percepción de los trabajadores.

Con respecto a la presencia de estrés, un alto porcentaje indicaron que no manifiestan síntomas de estrés a diferencia de un mínimo porcentaje que sí, resultados que coincidieron con Rodríguez et al. (2017) quienes señalan que en una muestra de trabajadores la mayoría presenta estrés y que los que muestran niveles bajos son un grupo muy reducido; sin embargo estos dos resultados difieren de los estudios de Huamani (2018) quien en su investigación con 41 colaboradores obtuvo un porcentaje alto que manifiesta síntomas de estrés. Al respecto, se determina en la investigación que la muestra no ha expresado la presencia de síntomas de estrés por la coyuntura actual, los trabajadores han sido capacitados para adquirir herramientas psicológicas para afrontar las diferentes dificultades, por lo que no manifiestan síntomas de cansancio, desconcentración, irritabilidad, siendo sus decisiones las más acertadas y la disposición a mantener siempre el equilibrio ante la presión laboral que siempre aparece.

Se resaltan pesquisas teóricas alcanzadas, se aprecia una estructura moderna e interesante de los esquemas metodológicos y teóricos en cuanto a las variables de estudio. Por otro lado, la limitación en el tamaño de la muestra y la influencia de la pandemia en el trascurso del proceso de investigación conllevan a indicar no se pueden generalizar los resultados presentados.

## **VI. CONCLUSIONES**

PRIMERA: Generalizando, la relación entre satisfacción laboral y estrés no es significativa, lo que indica que el sentimiento de agrado y satisfacción que presentan los colaboradores no determina el estrés debido a los cambios y entrenamientos realizados por la empresa en estos últimos meses como producto de la coyuntura de la emergencia sanitaria.

SEGUNDA: La relación entre la dimensión significatividad de tareas y la variable estrés no es significativa, por lo que las tareas y funciones que realizan actualmente los trabajadores de la empresa no repercute en la presencia o no de estrés.

TERCERA: La relación entre la dimensión condiciones de trabajo y la variable estrés no es significativa, por lo que las condiciones laborales con las que actualmente cuentan los colaboradores de la empresa no se relacionan con el estrés.

CUARTA: La vinculación de la dimensión reconocimiento personal y/o social con la variable estrés no es significativa, así el reconocimiento otorgado a los colaboradores por sus logros profesionales no determina, ni se relaciona con el estrés.

QUINTA: La relación entre la dimensión beneficios económicos y la variable estrés no es significativa, por lo que los beneficios económicos e incentivos que se brinda a los colaboradores no se relacionan con la aparición o no del estrés.

SEXTA: En la satisfacción laboral, se obtuvo un alto porcentaje de colaboradores satisfechos, seguidos por un nivel promedio y muy pocos insatisfechos.

SÉPTIMA: En el estrés, se obtuvo un alto porcentaje que indicaron que no presentan síntomas de estrés a diferencia de un bajo porcentaje que indicaron que tenían síntomas de estrés.

## **VII. RECOMENDACIONES**

PRIMERA: la empresa tiene que velar por las condiciones laborales del trabajador, se recomienda evaluar las estrategias planteadas durante la coyuntura sanitaria, realizando un análisis FODA actual, a fin de generalizar y ampliar dichas estrategias cuando finalice esta situación y se llegue a la normalidad.

SEGUNDA: se recomienda implementar planes de capacitación con indicadores orientados a la significancia de la tarea y sus funciones, así también actualizar los diseños de puestos con perfiles bien establecidos acorde con la realidad actual, a fin de no generar sobrecarga laboral.

TERCERA: a la gerencia general; diseñar e implementar diversas estrategias que mejoren las condiciones laborales de los colaboradores creando una cultura fuerte basada en el trabajo en equipo, en una comunicación de metas claras, transparente y positiva; que desarrolle la confianza e identificación de los trabajadores con la empresa.

CUARTA: que el gerente y los jefes de áreas destaquen eventualmente la labor realizada por los colaboradores y se otorguen estímulos a fin de mejorar la calidad en su producción profesional y equilibrio mental.

QUINTA: realizar un nuevo estudio financiero a fin de brindar incentivos y/o bonos a los colaboradores generando bienestar y tranquilidad mental y psicológica.

SEXTA: las dimensiones de la satisfacción laboral evaluadas tienen buen resultado, se sugiere adicionalmente realizar estrategias orientadas al bienestar del personal, asociadas a la gestión humana, mediante procesos de evaluación de desempeño continuo con su respectivo plan de desarrollo de competencias, con el objetivo de generar mayor satisfacción.

SÉPTIMA: se sugiere continuar con las evaluaciones en forma permanente, implementando además una evaluación de 360° para puestos importantes y de confianza dentro de la organización.

## REFERENCIAS

- Almeida, D., Días, L., Flores, V., Medianeira, C. y Trinidad, R. (2018). Policiais Militares do Estado do RS: Relação entre Satisfação no Trabalho e Estresse Ocupacional. *Revista Administração Pública e Gestão Social*, 10(1), 55 - 65. <https://periodicos.ufv.br/apgs/article/view/5173/pdf>
- Asociación Médica Mundial. (2017). *Declaración de Helsinki* (1964, enmendado a partir de octubre de 1975 y octubre de 2013). <https://www.wma.net/es/policies-post/declaracion-de-helsinki-de-la-amm-principios-eticos-para-las-investigaciones-medicas-en-seres-humanos/>
- Baena, G. (2017). *Metodología de la Investigación* (3° edición digital). <http://ebookcentral.proquest.com>
- Belmont. (1979). The National Commission for the protection of humans subjects of *biomedical and behavioral research*. [http://www.unesco.org.uy/phi/aguaycultura/fileadmin/shs/redbioetica/Informe\\_Belmont.pdf](http://www.unesco.org.uy/phi/aguaycultura/fileadmin/shs/redbioetica/Informe_Belmont.pdf).
- Calnan, M., Wainwright, D., & Almond, S. (2000). Job strain, effort reward imbalance and mental distress: a study of occupations in general medical practice. *Work and Stress*, 14(4), 297 - 311. <https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/02678370110040920>
- Carrasco, S. (2009). *Metodología de investigación científica: Pautas metodológicas para diseñar y elaborar el proyecto de investigación*. Editorial San Marcos.
- Cavero, E. (2014). *El estrés como consecuencia del clima organizacional en profesionales de la salud del servicio de medicina física y rehabilitación del Hospital Militar Central Coronel Luis Arias Schreiber, Lima, 2014* [Tesis de Maestría, Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión]. Repositorio Campus UNJFS. [Repositorio.unjfsc.edu.pe](http://repositorio.unjfsc.edu.pe). <http://repositorio.unjfsc.edu.pe/handle/UNJFSC/175?show=full>

- Challco, L. y Robles, H. (2019). Satisfacción laboral en docentes de medicina de una universidad peruana. *Revista REPIS*, 3(3), 123-126. <http://revistas.unheval.edu.pe/index.php/repis/article/view/334/312>
- 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. *Ciencia & Trabajo*, 20(63), 178-186. <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-24492018000300178>
- Estela, J. y Moscoso, V. (2019). *Metodología de la Investigación Científica. ¿Cómo hacer una tesis?*. Grijley.
- Felisbino, E. (2018). *Avaliação da satisfação no trabalho e estresse ocupacional aplicado em uma transportadora de Criciúma/SC. Criciúma – SC* [Tesis de Maestría, Universidade do extremo sul catarinense]. Repositorio Campus UESC. [Repositorio.unesc.net](http://repositorio.unesc.net). <http://repositorio.unesc.net/handle/1/6630>
- Fernández, M. y Alcántara, L. (2020). Nivel de satisfacción laboral de los enfermeros serumistas Chiclayo. 2019. *Revista ACC CIETNA*, 7(1), 54-64. <http://revistas.usat.edu.pe/index.php/cietna/article/view/357/772>
- Furnham, A. (1995). Personalidades y diferencias individuales en el trabajo. *Revista latinoamericana de psicología*, 29(1), 141-176. <https://www.redalyc.org/pdf/805/80529107.pdf>
- Guerra, P., Santander, S. y Rodríguez, P. (2017). Satisfacción laboral y su relación con el estrés. *Revista CienciAmérica*, 6 (1). 27-33. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6163719>
- Hackman, R., & Oldham, G. (1980). Work redesign and motivation. *Professional Psychology*, 11(3), 445–455. <https://doi.org/10.1037/0735-7028.11.3.445>
- Herzberg, F., Mauser, B., & Synderman, N. (1959). *The motivation to work* (2° edición). John Wiley & Sons.

- Hernández-Sampieri, R. y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta* (6° edición). Mc Graw Hill.  
<https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
- Huamani, A. (2018). Estrés y satisfacción laboral en enfermeros de servicios críticos en una clínica de Lima. *Ciencia y Arte de Enfermería*, 3(1), 38-43.  
<http://www.cienciaenfermeria.org/index.php/rcae/article/view/77/135>
- Keith, D. y Newstrom, J. (1999). *Comportamiento humano en el trabajo* (8va ed.). McGraw Hill.  
[https://www.academia.edu/36178675/Comportamiento\\_Humano\\_en\\_el\\_Trabajo\\_Newstrom](https://www.academia.edu/36178675/Comportamiento_Humano_en_el_Trabajo_Newstrom)
- Kerlinger, F. (1982). *Investigación del Comportamiento*. McGraw Hill.
- Labrador, F. y Crespo M. (1992). *Estrés: Trastornos psicofisiológicos*. Eudema Psicología. <http://hdl.handle.net/10637/2392>
- Landy, F. y Conte, J. (2005). *Psicología industrial: Introducción a la psicología industrial y organizacional* (6° ed.). McGraw Hill.  
<https://cucjonline.com/biblioteca/files/original/a1bdc9466890694ff0a11e937b269278.pdf>
- Lazarus, R. y Folkman, S. (1986). *Estrés y procesos cognitivos*. Martínez Roca.  
[http://www.psicosocial.net/historico/index.php?option=com\\_docman&view=download&alias=94-estrategias-de-afrontamiento&category\\_slug=trauma-duelo-y-culpa&Itemid=100225](http://www.psicosocial.net/historico/index.php?option=com_docman&view=download&alias=94-estrategias-de-afrontamiento&category_slug=trauma-duelo-y-culpa&Itemid=100225)
- Locke, E. A. (1976). The nature and causes of job satisfaction. In M. D. Dunnette (Ed.), *Handbook of industrial and organizational psychology* (pp. 1297-1343). Chicago, IL: Rand McNally.  
[https://www.scirp.org/\(S\(351jmbntvnsjt1aadkposzje\)\)/reference/ReferencesPapers.aspx?ReferenceID=2092782](https://www.scirp.org/(S(351jmbntvnsjt1aadkposzje))/reference/ReferencesPapers.aspx?ReferenceID=2092782)
- López, F., Guerra, A. y Guerra, J. (2006). La satisfacción hacia el trabajo. Un análisis basado en la teoría de las expectativas y de equidad. *Entelequia*:

- revista interdisciplinar*, 3(1), 219 – 324.  
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2265410>
- Mandomedio. (2020). *Clima laboral en América Latina*.  
<https://mandomedio.com/peru/noticias/clima-laboral-en-latinoamerica-estudio-mandomedio/>
- Marras, J. y Veloso, H. (2012). Estresse Ocupacional. *Revista de Administração Pública*, 45(3), 74 – 98. <https://www.scielo.br/pdf/rap/v45n3/09.pdf>
- Maslow, A. (1954). *Motivation and Personality* (5° ed.). Harper & Row Publishers.
- Mayo, E. (1933). *The human problems of and industrial civilization*  
<https://doi.org/10.1177/000271623417200135>
- McGregor, D. (1960). *The Human Side of Enterprise*. McGraw-Hill.
- Morillo, I. (2006). Nivel de satisfacción del personal académico del Instituto Pedagógico de Miranda José Manuel Siso Martínez en relación con el estilo de liderazgo del jefe del departamento. *Sapiens. Revista Universitaria de Investigación*, 7(1), 43 - 57. <https://www.redalyc.org/pdf/410/41070104.pdf>
- Organización Internacional del Trabajo. (26 de abril de 2016). *Estrés en el trabajo: Un reto colectivo*. [https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed\\_protect/---protrav/---safework/documents/publication/wcms\\_466549.pdf](https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_protect/---protrav/---safework/documents/publication/wcms_466549.pdf)
- Oracle and Workplace Intelligence. (08 de octubre de 2020). *76% of people believe companies should be doing more to support the mental health of their workforce*. <https://www.fororecursoshumanos.com/oracle-covid19-workplace-intelligence/>
- Palma, S. (2005). *Manual de Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC*.  
<https://es.scribd.com/doc/186070052/MANUAL-ESCALA-DE-SATISFACCION-LABORAL>
- Paschoal, T., & Tamayo, A. (2004). Validação da escala de estresse no trabalho. *Estudos de Psicologia*, 9(1), 45-52.

[https://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1413-294X2004000100006](https://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1413-294X2004000100006)

- Peiró, J. (1999). *Procesos de identificación, evaluación y prevención de los riesgos psicosociales*. Bogotá: 32vo. Congreso de Seguridad Industrial, Higiene y Medicina del Trabajo-Consejo Colombiano de Seguridad. <https://www.redalyc.org/pdf/120/12021522004.pdf>
- Prieto, T. y Truco, M. (1995). *Construcción de un instrumento global para medir el estrés laboral*. [Tesis de Licenciatura, Universidad Diego Portales]. <https://issuu.com/qartuppi/docs/perspectivas>
- Rai, A. (2018). *A Study on the Job Satisfaction and Job Stress of Secondary School Teachers of East and South Districts of Sikkim* [Master's Thesis, Sikkim University]. <http://14.139.206.50:8080/jspui/bitstream/1/6074/1/ally%20rai.pdf>
- Ramírez, A. (2020). Estrés y percepción de la capacidad de trabajar en docentes de una universidad pública. *Revista Científica INICC PERÚ*, 3(2), 79-89. <https://www.inicc-peru.edu.pe/revista/index.php/delectus/article/view/53/90>
- Robbins, S. (1999). *Comportamiento organizacional*. Prentice-Hall.
- Rodríguez, J., Guevara, A. y Viramontes, E. (2017). Estrés laboral en docentes. *Revista de Gestión Universitaria*. 1(1), 27-37. [https://www.ecorfan.org/republicofperu/research\\_journals/Revista\\_de\\_Gestion\\_Universitaria/vol1num1/Revista\\_de\\_Gesti%C3%B3n\\_Universitaria\\_V1\\_N1\\_3.pdf](https://www.ecorfan.org/republicofperu/research_journals/Revista_de_Gestion_Universitaria/vol1num1/Revista_de_Gesti%C3%B3n_Universitaria_V1_N1_3.pdf)
- Sánchez, H., Reyes, C. y Mejía, K. (2018). *Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística*. URP. <http://repositorio.urp.edu.pe/handle/URP/1480?show=full>
- Schaufeli, W. (1999). Evaluación de riesgos psicosociales y prevención del estrés laboral: algunas experiencias holandesas. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 15(2), 147 - 171. <https://www.wilmarschaufeli.nl/publications/Schaufeli/131.pdf>

- Siegrist, J., & Marmot, M. (2004). Health inequalities and the psychosocial environment – two scientific challenges. *Social Science & Medicine*, 58(8), 1463 - 1473. <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/14759690/>
- Siqueira, M. (2008). *Satisfação no trabalho: Um estudo no superior tribunal de justiça*. [Tesis de especialización, Universidad de Brasilia]. <https://core.ac.uk/download/pdf/16013358.pdf>
- Siurana, J. (2010). Los principios de la bioética y el surgimiento de una bioética intercultural. *Revista Veritas*, 22(1), 121-157. [https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0718-92732010000100006#6](https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-92732010000100006#6)
- Stonner, J. (1994). *Administración* (6° ed.). Prentice Hall. <https://www.docdroid.net/qTdJwnK/administracion-6ta-edicion-j-a-f-stoner-r-e-freeman-d-r-gilbert-jr-bypriale-fl-pdf#page=4>
- Taylor, F. (1911). *The principles of Scientific Management*. Harper y Bros. <https://wpscms.pearsoncmg.com/wps/media/objects/3109/3184076/taylor.pdf>
- Tsutsumi, A., & Kawakami, N. (2004). A Review of Empirical Studies on the Model of Effort-Reward Imbalance at Work: Reducing Occupational Stress by Implementing a New Theory. *Social Science & Medicine*, 59(11), 2335 - 2359. <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/15450708/>
- Vroom, V. H. (1964). *Work and Motivation*. Wiley.
- Zayas, P., Báez, R. Zayas, J. y Hernández, M. (2015). Causas de la satisfacción en una organización comercializadora mayorista. *Revista de la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad Militar Nueva Granada*, 23(2), 35-51. <http://www.scielo.org.co/pdf/rfce/v23n2/v23n2a04.pdf>

# ANEXOS

## Anexo 1

**Tabla 10**

*Matriz de consistencia*

Problema	Hipótesis General	Objetivo General	Instrumento	VARIABLES E ITEMS		METODOLOGÍA	
				Variable 1: Satisfacción laboral			
¿Cuál es la relación entre satisfacción laboral y estrés en los colaboradores de una empresa privada de retail dedicada a la venta de electrodomésticos – Lima; 2020?	Existe relación entre satisfacción laboral y estrés en los colaboradores de una empresa privada de retail dedicada a la venta de electrodomésticos – Lima; 2020	Determinar la relación entre satisfacción laboral y estrés en los colaboradores de una empresa privada de retail dedicada a la venta de electrodomésticos – Lima; 2020	Cuestionario de satisfacción laboral SL-SPC	Dimensiones	Ítems	Diseño: No experimental, Corte transversal  Tipo: Básica	
	Específicas			Específicos			
	a) Existe relación entre significatividad de las tareas y estrés en los colaboradores de una empresa privada de retail dedicada a la venta de electrodomésticos – Lima; 2020	1. Determinar la relación entre la significatividad de las tareas y estrés en los colaboradores de una empresa privada de retail dedicada a la venta de electrodomésticos – Lima; 2020.		Significatividad de tareas	1 al 27		
	b) Existe relación entre las condiciones de trabajo y estrés en los colaboradores de una empresa privada de retail dedicada a la venta de electrodomésticos – Lima; 2020	2. Establecer la relación entre las condiciones de trabajo y estrés en los colaboradores de una empresa privada de retail dedicada a la venta de electrodomésticos – Lima; 2020.		Condiciones de trabajo			
	c) Existe relación entre el reconocimiento personal y/o social y estrés en los colaboradores de una empresa privada de retail dedicada a la venta de electrodomésticos – Lima; 2020	3. Establecer la relación entre el reconocimiento personal y/o social y estrés en los colaboradores de una empresa privada de retail dedicada a la venta de electrodomésticos – Lima; 2020.	Reconocimiento personal y/o social				
	d) Existe relación entre los beneficios económicos y estrés en los colaboradores de una empresa privada de retail dedicada a la venta de electrodomésticos – Lima; 2020	4. Identificar la relación entre los beneficios económicos y estrés en los colaboradores de una empresa privada de retail dedicada a la venta de electrodomésticos – Lima; 2020.	Beneficios económicos				
			Variable 2: Estrés		POBLACIÓN - MUESTRA		
					Dimensiones	Ítems	N = 100  n = 100  Muestreo: Censal  Propiedades psicométricas
					Respuesta fisiológica	1 al 12	La validez de contenido se evaluó con prueba V de Aiken, asimismo, la confiabilidad de instrumentos se evaluó mediante coeficiente Alfa de Cronbach. Se empleó el SPSS-26, luego prueba de normalidad Shapiro-Wilk y coeficiente de correlación de Pearson en la correlación estadística, ya que datos son de distribución normal. Finalmente, se realizó la interpretación del análisis estadístico organizados en frecuencias y porcentajes.
					Respuesta cognitiva		
				Respuesta motora			
		Cuestionario para la evaluación del estrés tres dimensiones (C.E.E.3D)					

Anexo 2:

**Tabla 11**

*Operacionalización de variables*

Variable	Definición conceptual	Definición Operacional	Dimensión	Indicadores	Ítems	Escala de medición
Satisfacción laboral	Locke (1976) “la actitud hacia la labor realizada, conceptualizada como un estado emocionalmente positivo resultante de la evaluación del trabajo realizado por un individuo, manifiesta Locke” (p. 241).	Se utiliza como instrumento la Escala de Satisfacción Laboral, el cual tendrá una valoración de 1 – 5 siendo el más alto, el cuestionario está dividido por 4 dimensiones.	Significatividad de tareas	Cumplimiento del trabajo	1,2,3,4	ORDINAL
				Desarrollo personal	5,6,7	
			Condiciones de trabajo	Entorno físico laboral	8,9,10,11,12,13,14,15,16,17	Totalmente de acuerdo: 5
			Reconocimiento personal y/o social	Trato personal	18,19	De acuerdo: 4
				Variedad de tareas	20,21,22	Indeciso: 3
			Beneficios económicos	Compensación económica	23,24,25,26,27	En desacuerdo: 2
						Totalmente en desacuerdo: 1

*Nota:* Adaptado de “Manual de Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC”. Palma, S. (2005)

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensión	Indicadores	Ítems	Escala de medición	
Estrés	Aumento de activación fisiológica y cognitiva (pensamientos), así como una preparación del organismo para una intensa actividad motora (conductas) (Labrador, 1992).	Resultados al aplicar el Cuestionario de evaluación del estrés tres dimensiones (C.E.E.3D), dividido por 3 dimensiones.	Respuesta fisiológica	Dolor	1,2,3,	NOMINAL	
				Dificultad del sueño	4		
				Concentración	5		NO = 1
				Irritabilidad	6		SÍ = 2
				Dificultad de decisión	7		
				Confusión	8		
			Respuesta motora	Hablar	9		
				Dificultades en el habla	10, 11		
				Temblor	12		

*Nota:* Adaptado de “El estrés como consecuencia del clima organizacional en profesionales de la salud del Servicio de Medicina Física y Rehabilitación del Hospital Militar Central Coronel Luis Arias Schreiber, Lima 2014”. Cavero, E. (2014).

### Anexo 3. Instrumentos de evaluación

#### ESCALA DE SATISFACCIÓN LABORAL

De Sonia Palma Carrillo (2005)

##### I.- INTRODUCCIÓN:

Este cuestionario cuyo objetivo es conocer el nivel de satisfacción laboral en la institución educativa donde usted labora.

Esta información es anónima, se le solicita responda las preguntas con seriedad y por sus propias experiencias. Agradecidos por su colaboración.

##### II.- INDICADORES:

Se presenta ítems que deberá responder colocando (X) en la alternativa que Ud. considere correcta

- 1.- Totalmente en desacuerdo                      4.- De acuerdo                      5.-Totalmente de acuerdo
- 2.- En desacuerdo                                      3.- Indeciso

N°		1	2	3	4	5
	<b>SIGNIFICATIVIDAD DE TAREAS</b>					
1	Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser.					
2	La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra.					
3	Me siento útil con la labor que realizo.					
4	Me complacen los resultados de mi trabajo.					
5	Mi trabajo me hace sentir realizado como persona.					
6	Me gusta el trabajo que realizo.					
7	Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo.					

	<b>CONDICIONES DE TRABAJO</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
8	Me gusta la actividad que realizo.					
9	La distribución física del ambiente de trabajo, facilita la realización de mis labores.					
10	El ambiente donde trabajo es confortable.					
11	Me siento a gusto con mi horario.					
12	Llevarse bien con el director, beneficia la calidad del trabajo.					
13	La comodidad del ambiente de trabajo es inigualable.					
14	Mi horario de trabajo se acomoda a mis necesidades.					
15	En el ambiente físico en el que laboro, me siento cómodo.					
16	Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias.					
17	El director valora el esfuerzo que pongo en mi trabajo.					
	<b>RECONOCIMIENTO PERSONAL Y/O SOCIAL</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
18	Recibo un buen trato en la institución donde laboro.					
19	Me gusta involucrarme en las comisiones de trabajo de mi institución.					
20	Prefiero establecer vínculos con las personas con quienes trabajo.					
21	Las tareas que realizo, las percibo como de suma importancia.					
22	Compartir el trabajo con otros compañeros me resulta entretenido.					
	<b>BENEFICIOS ECONOMICOS</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
23	Percibo un salario justo por la labor que realizo.					
24	Tengo una posición económica confortable.					
25	Tengo un sueldo más alto que el de mis compañeros.					
26	Me valoran por el trabajo que realizo.					
27	Mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.					

## CUESTIONARIO PARA LA EVALUACIÓN DEL ESTRÉS, TRES DIMENSIONES

Evelyn Cavero Yañez (2014)

A continuación, se le pide que lea atentamente y responda SI o NO, si el enunciado representa lo que usted siente o ha sentido en los últimos meses, debido al trabajo que realiza.

**SI** Si la situación se aplica a usted.

**NO** Si la situación no se aplica a usted.

Nº	ITEMS	SI	NO
1	Tengo frecuentes dolores de cabeza.		
2	Tengo dolores de cuello, espalda y/o cintura.		
3	Siento molestias estomacales		
4	A veces tengo dificultad para conciliar el sueño.		
5	Tengo dificultad para concentrarme.		
6	Me irrito con facilidad.		
7	Tengo dificultad para tomar decisiones		
8	Frecuentemente me siento confundida.		
9	En ocasiones hablo demasiado rápido.		
10	A veces me trabo al hablar.		
11	En ocasiones tartamudeo.		
12	A veces me tiemblan las manos.		

## Print de la portada del formulario virtual

isfacción laboral y estrés en co X +

docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSfnETJTIG7jWt0ejKU588bqtiLT1SicQcOUAllxHOB88SuVkJ/viewform

### Satisfacción laboral y estrés en colaboradores de una empresa privada retail dedicada a la venta de electrodomésticos, Lima, 2020

Estimado(a) cordial salud. Mi nombre es Romulo Enrique Estupiñan Balcazar. El presente formulario forma parte del recojo de información con fines académicos y obtención del título profesional de licenciado en psicología.

**\*Obligatorio**

#### CONSENTIMIENTO

Estimado colaborador se le invita a participar de la presente encuesta, donde el objetivo es determinar la relación entre satisfacción laboral y estrés en los colaboradores de una empresa privada de retail dedicada a la venta de electrodomésticos – Lima; 2020.

La participación en esta investigación es voluntaria, por ende los datos que nos brinde serán tratados de manera confidencial y anónima. En caso tenga alguna duda sobre los aspectos éticos de la investigación u otro, podrá ponerse en contacto con la Mg. Jennifer Fiorella, Yucra Camposano, asesora del estudio a través del correo [jyucracam@ucvvirtual.edu.pe](mailto:jyucracam@ucvvirtual.edu.pe)

Correo electrónico \*

Tu respuesta \_\_\_\_\_

Con respecto a lo presentado anteriormente ¿Desea participar de la investigación? \*

SI, ACEPTO

NO, ACEPTO

[https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSfnETJTIG7jWt0ejKU588bqtiLT1SicQcOUAllxHOB88SuVkJ/viewform?usp=sf\\_link](https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSfnETJTIG7jWt0ejKU588bqtiLT1SicQcOUAllxHOB88SuVkJ/viewform?usp=sf_link)

## Anexo 4: Ficha sociodemográfica

### FICHA SOCIODEMOGRÁFICA

Sr: .....

Con el debido respeto, me presento a usted, mi nombre es **Romulo Enrique Estupiñan Balcazar** estudiante del último año de la carrera de psicología de la Universidad César Vallejo – Lima Norte. En la actualidad me encuentro realizando una investigación sobre “**Satisfacción laboral y estrés en colaboradores de una empresa privada retail dedicada a la venta de electrodomésticos, Lima, 2020**” y para ello quisiera contar con su importante colaboración. El proceso consiste en la aplicación de dos pruebas: **Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC y Cuestionario para la evaluación de Estrés**. De aceptar participar en la investigación, por favor complete los datos que se le solicitan a continuación.

- Número de documento de identidad (DNI):

- Edad:

- Género

a) Masculino                      b)Femenino

- Estado civil:

a) Soltero b) Casado c) Conviviente d) Viudo e) Divorciado

- Cargo que ocupa en la empresa:

a) Auxiliar de tienda b) Vendedor c) Cajero d) Gerente de tienda

Gracias por su colaboración.

Atte. Romulo Enrique Estupiñan Balcazar  
ESTUDIANTE DE LA EAP DE PSICOLOGÍA

## Captura de la portada de la ficha sociodemográfica virtual

Satisfacción laboral y estrés en co X +

→ ↻ docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSfnETJTIG7jWt0ejKU588bqtiLT1SicQcOUAllxHOB88SuVkQ/viewform

**FICHA SOCIODEMOGRÁFICA**  
FICHA SOCIODEMOGRÁFICA  
Se le pide que los datos proporcionados sean respondidos con veracidad. Agradecemos anticipadamente su colaboración.

Número de documentos de identidad (DNI) \*

Tu respuesta

Edad \*

Tu respuesta

Genero \*

Elige

Estado civil \*

Elige

Cargo que ocupa en la empresa \*

[https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSfnETJTIG7jWt0ejKU588bqtiLT1SicQcOUAllxHOB88SuVkQ/viewform?usp=sf\\_link](https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSfnETJTIG7jWt0ejKU588bqtiLT1SicQcOUAllxHOB88SuVkQ/viewform?usp=sf_link)

Anexo 5: Carta de presentación de la escuela y autorización firmada por la autoridad del centro donde se ejecutó el estudio piloto



“Año de la universalización de la salud”

Los Olivos, 17 de noviembre de 2020

**CARTA INV.N.1255 -2020/EP/PSI. UCV LIMA-LN**

Sres.

**Gladys Biondi Cordova**  
GERENTE DE RECURSOS HUMANOS

**EDUARDO SOTO LA ROSA**  
GERENTE DE OPERACIONES

Presente.-

De nuestra consideración:

Es grato dirigirme a usted, para expresarle mi cordial saludo y a la vez solicitar autorización para el Sr. **ESTUPIÑAN BALCAZAR ROMULO ENRIQUE** con DNI N° **46988872** estudiante de la carrera de psicología, con código de matrícula N° **7002555623** quien desea realizar su trabajo de investigación para optar el título de licenciado en Psicología titulado: **“SATISFACCIÓN LABORAL Y ESTRÉS EN COLABORADORES DE UNA EMPRESA PRIVADA RERTAIL DEDICADA A LA VENTA DE ELECTRODOMÉSTICOS, LIMA, 2020”** Este trabajo de investigación tiene fines académicos, sin fines de lucro alguno, donde se realizara una investigación.

Agradecemos por antelación le brinde las facilidades del caso proporcionando una carta de autorización para el uso del instrumento en mención, para sólo fines académicos, y así prosiga con el desarrollo del proyecto de investigación.

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

Atentamente,

---

**Dra. Roxana Cárdenas Vila**  
Coordinadora de la Escuela de Psicología  
Filial Lima - Campus Lima Norte

Q gladys



## Carta de respuesta Tesis ▶ Recibidos x



**Gladys Maria Biondi Cordova** <gladys.biondi@integraretail.pe>  
para Enrique, mí ▾

mar, 8 de dic. de 2020 13:41



Estimado Enrique Estupiñan,

Recibe un cordial saludo, la presente es para dar respuesta a tu solicitud y comentarte que te autorizamos y cuentas con nuestro apoyo para que puedas realizar tu trabajo de investigación en nuestra empresa. Te deseamos éxito.

--

Gladys Biondi  
Gerente de RR HH



carsa | |

Edificio Lima Central Tower: Av. El Derby 254, Piso 12 - Santiago de Surco

Celular: 956 379 860

Email: [gladys.biondi@integraretail.pe](mailto:gladys.biondi@integraretail.pe)

← Responder

↶ Responder a todos

➡ Reenviar

Anexo 6: Carta de solicitud de autorización de uso del instrumento remitido por la escuela de Psicología.

Instrumento 1:



"Año de la universalización de la salud"

**CARTA N°1622 - 2020/EP/PSI.UCV LIMA NORTE-LN**

*Los Olivos 4 de diciembre de 2020*

**Autor:**

- SONIA PALMA CARRILLO, PhD

Presente.-

*De nuestra consideración:*

Es grato dirigirme a usted para expresarle mi cordial saludo y a la vez presentarle al Sr. **ESTUPIÑAN BALCAZAR ROMULO ENRIQUE**, con **46988872** estudiante del último año de la Escuela de Psicología de nuestra casa de estudios, Universidad Cesar Vallejo; con código de matrícula N° **7002555623**, quien realizará su trabajo de investigación para optar el título de licenciado en Psicología titulado: **SATISFACCIÓN LABORAL Y ESTRÉS EN COLABORADORES DE UNA EMPRESA PRIVADA RERTAIL DEDICADA A LA VENTA DE ELECTRODOMÉSTICOS, LIMA, 2020**. Para dicha investigación se solicita la autorización de uso de la Escala de Satisfacción Laboral SL - SPC. Se evaluara a trabajadores dependientes de una empresa retail dedicada a la venta de electrodomésticos en Lima, la población es de 100 trabajadores, entre ellos, los puestos de trabajo que ocupan en la empresa son de Gerentes de Tienda, Cajeros, Vendedores y Auxiliares de Tienda. El estudiante contará con el asesoramiento de la magíster, Yucra Camposano Yennifer Fiorella, quien como asesora tiene el correo institucional [jyucracam@ucvvirtual.edu.pe](mailto:jyucracam@ucvvirtual.edu.pe) asimismo, El trabajo de investigación tiene fines académicos, sin fines de lucro alguno.

Agradecemos por antelación le brinde las facilidades del caso proporcionando una carta de autorización para el uso del instrumento en mención, para sólo fines académicos, y así prosiga con el desarrollo del proyecto de investigación.

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

Atentamente,



**Dra. Roxana Cárdenas Vila**  
Coordinadora de la Escuela de Psicología  
Filial Lima - Campus Lima Norte

Instrumento 2:



"Año de la universalización de la salud"

**CARTA N.1211 - 2020/EP/PSI.UCV LIMA NORTE-LN**

*Los Olivos 17 de noviembre de 2020*

**Autor:**

- Evelyn Cavero Yañez

Presente.-

*De nuestra consideración:*

Es grato dirigirme a usted para expresarle mi cordial saludo y a la vez presentarle a al Sr. **ESTUPIÑAN BALCAZAR ROMULO ENRIQUE**, con **46988872** estudiante del último año de la Escuela de Psicología de nuestra casa de estudios; con código de matrícula N° **7002555623**, quien realizará su trabajo de investigación para optar el título de licenciado en Psicología titulado: **SATISFACCIÓN LABORAL Y ESTRÉS EN COLABORADORES DE UNA EMPRESA PRIVADA RERTAIL DEDICADA A LA VENTA DE ELECTRODOMÉSTICOS, LIMA, 2020**, este trabajo de investigación tiene fines académicos, sin fines de lucro alguno, donde se realizará una investigación, a través de la validez, la confiabilidad, análisis de ítems y baremos tentativos.

Agradecemos por antelación le brinde las facilidades del caso proporcionando una carta de autorización para el uso del instrumento en mención, para sólo fines académicos, y así prosiga con el desarrollo del proyecto de investigación.

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

Atentamente,



-----  
**Dra. Roxana Cárdenas Vila**  
Coordinadora de la Escuela de Psicología  
Filial Lima - Campus Lima Norte

Anexo 7: Autorización del uso de los instrumentos por parte de los autores originales.

Instrumento de la variable 1:

SONIA PALMA CARRILLO  
C.Ps.P. 106  
[spalma50@hotmail.com](mailto:spalma50@hotmail.com)

**CONSENTIMIENTO USO INSTRUMENTO DE EVALUACION**

Autorización exclusiva a: Rómulo Enrique Estupiñán Balcázar – DNI 46988872

Institución: Universidad Cesar Vallejo – Campus Lima Norte

Motivo: Tesis: “Satisfacción laboral y estrés en colaboradores de una empresa privada retail dedicada a la venta de electrodomésticos”  
Lima - 2020

Asesor: Mg. Yennifer Fiorela Yucra Camposano

Instrumentos autorizados: Escala Satisfacción Laboral SL-SPC

Muestra de investigación: Máximo de 100 trabajadores de una empresa privada retail dedicada a la venta de electrodomésticos.

La presente autorización es para uso exclusivo del solicitante como autor de la tesis en referencia y se extiende por única vez para los propósitos específicos de dicho trabajo académico. El solicitante ha cumplido con los requisitos solicitados para usar solamente la Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC en su trabajo de investigación; y es de su conocimiento, que es de responsabilidad del tesista la calificación, análisis e interpretación de los datos.

Diciembre 6, 2020



*Sonia Palma Carrillo, PhD*

La trasgresión de los términos del uso del instrumento incluyendo facilitación a personas no autorizadas o excederse del límite del número de aplicaciones indicadas en la muestra, es sujeto a acciones legales pertinentes.

Instrumento de la variable 2:

**“Año de la Universalización de la Salud”**

Lima 25 de noviembre del 2020

Dra. Roxana Cárdenas Vila, Coordinadora de la Escuela de Psicología de la Universidad César Vallejo, Filial Lima – Campus Lima Norte.

Reciba mi cordial saludo.

La presente es en respuesta a la CARTA N° 1211 – 2020/EP/PSI.UCV LIMANORTE-LN, de fecha 17 de noviembre del 2020, donde usted solicita el uso del cuestionario de mi autoría acerca del estrés, para la realización del proyecto de investigación del Sr. Estupiñan Balcazar Romulo Enrique.

Agradezco se tome en cuenta mi investigación para futuros estudios.

Doy el consentimiento para la utilización del instrumento de mi autoría para el proyecto de investigación, sin ningún fin de lucro, sólo con fines académicos, que se mencione adecuadamente el instrumento en el proyecto de investigación, se respete debidamente su desarrollo y se mencione a su autora.

Mis mejores deseos y mi personal aprecio.

Atentamente,



Mg. Evelyn Cavero Yañez

CPsP 12616

DOCENTE UNJFSC

Anexo 8: Consentimiento informado

**CONSENTIMIENTO INFORMADO**

Sr:

.....

Con el debido respeto, me presento a usted, mi nombre es **Romulo Enrique Estupiñan Balcazar** estudiante del último año de la carrera de psicología de la Universidad César Vallejo – Lima Norte. En la actualidad me encuentro realizando una investigación sobre **“Satisfacción laboral y estrés en colaboradores de una empresa privada retail dedicada a la venta de electrodomésticos, Lima, 2020”** y para ello quisiera contar con su importante colaboración. El proceso consiste en la aplicación de dos pruebas: **Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC y Cuestionario para la evaluación de Estrés**. De aceptar participar en la investigación, se informará todos los procedimientos de la investigación. En caso tenga alguna duda con respecto a algunas preguntas, se explicará cada una de ellas.

Gracias por su colaboración.

Atte. Romulo Enrique Estupiñan Balcazar  
ESTUDIANTE DE LA EAP DE PSICOLOGÍA  
UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO

\_\_\_\_\_

—

De haber sido informado y estar de acuerdo, por favor rellene la siguiente parte. Yo, acepto aportar en la investigación sobre **“Satisfacción laboral y estrés en colaboradores de una empresa privada retail dedicada a la venta de electrodomésticos, Lima, 2020”** de **Romulo Enrique Estupiñan Balcazar**, habiendo informado mi participación de forma voluntaria.

Día: ..... /...../.....

Firma

\_\_\_\_\_

Anexo 9: Resultados del piloto.

**Tabla 12**

*Evidencias de validez de contenido a través del criterio de jueces de la Escala de Satisfacción Laboral*

Instrumento	Ítem N°	1° Juez			2° Juez			3° Juez			4° Juez			5° Juez			(V)
		P	R	C	P	R	C	P	R	C	P	R	C	P	R	C	
Escala de satisfacción laboral	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%
	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%
	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%
	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%
	5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%
	6	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%
	7	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%
	8	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%
	9	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%
	10	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%
	11	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%
	12	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%
	13	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%
	14	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%
	15	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%
	16	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%
	17	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%
	18	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%
	19	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%
	20	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%
	21	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%
	22	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%
	23	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%
	24	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%
	25	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%
	26	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%
	27	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	

*Nota:* 0 = No está de acuerdo, 1 = Sí está de acuerdo. En los criterios de calificación: P = Pertinencia, R = Relevancia, C = Claridad.

**Tabla 13**

*Evidencias de validez de contenido a través del criterio de jueces del Cuestionario de estrés. Tres dimensiones*

Instrumento	Ítem N°	1° Juez			2° Juez			3° Juez			4° Juez			5° Juez			(V)
		P	R	C	P	R	C	P	R	C	P	R	C	P	R	C	
	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%
	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%
	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%
	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%
	5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%
	6	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%
	7	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%
	8	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%
	9	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%
	10	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%
	11	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%
	12	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%

*Nota:* 0 = No está de acuerdo, 1 = Sí está de acuerdo. En los criterios de calificación: P = Pertinencia, R = Relevancia, C = Claridad.

**Tabla 14**

*Validación de expertos*

Juez	Nombre	Grado	Cargo
1	Dino Fernando Mosquera Torres C.Ps.P. 19403	Magister	Docente Investigación USP
2	Luis Enrique Gonzales Chung C.Ps.P. 5645	Magister	Docente postgrado UJFSC
3	Gaby María Virreyra Salas C.Ps.P. 3815	Magister	Coordinadora de Gestión del talento
4	Eddy Eugenio García García C.Ps.P. 20534	Magister	Docente Investigación UCV
5	Tulia Silvia Tarazona Infante	Magister	Docente Universitaria UCV

**Tabla 15**

*Consistencia interna del instrumento SPS -SPC*

---

Alfa de Cronbach	N de elementos
.914	27

---

**Tabla 16**

*Consistencia interna del instrumento SPS -SPC*

---

Alfa de Cronbach	N de elementos
.678	12

---

Anexo 10: Escaneos de los criterios de los jueces de los instrumentos



**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DE LA ESCALA DE SATISFACCIÓN LABORAL**

Observaciones: \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad:    **Aplicable**     **Aplicable después de corregir**     **No aplicable**

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: ..... Hg. Dno. Fernando Mosquera Torres .....

DNI:..... 09610775 .....

**Formación académica del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)**

	Institución	Especialidad	Periodo formativo
01	Universidad César Vallejo	Maestría en Educación	2018 - 2019
02	USMP	Psicología Organizacional	1981 - 1992

**Experiencia profesional del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)**

	Institución	Cargo	Lugar	Periodo laboral	Funciones
01	RN Consultora	Gerente - RRHH	Lima	2006 - Actual	Gestor de recursos humanos
02	AL Corp - Perú	Gerente - RRHH	Lima	2001 - 2005	Asesor, Ds, Desarrollo org, Gestión
03	U.S.P	Asesor de tesis	Huacho	2009 - Actual	Asesor - tutor de tesis

- <sup>1</sup> **Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- <sup>2</sup> **Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- <sup>3</sup> **Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

  
 Fernando Mosquera Torres  
 PSICÓLOGO  
 CPNP - 5402

26 de enero de 2021

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL CUESTIONARIO PARA LA EVALUACION DEL ESTRÉS, TRES DIMENSIONES.**

Observaciones: \_\_\_\_\_

 Opinión de aplicabilidad:    **Aplicable** [X]      **Aplicable después de corregir** [ ]      **No aplicable** [ ]

 Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: ..... *Mg. Diana Fernanda Mosquera Torres* .....

 DNI:..... *09610775* .....

**Formación académica del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)**

	Institución	Especialidad	Periodo formativo
01	<i>Universidad César Vallejo</i>	<i>Maestría en Educación</i>	<i>2018 - 2019</i>
02	<i>Universidad San Martín de Porres</i>	<i>Lic. Psicología organizacional</i>	<i>1987 - 1992</i>

**Experiencia profesional del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)**

	Institución	Cargo	Lugar	Periodo laboral	Funciones
01	<i>EN Consultores</i>	<i>Gerente de RRHH</i>	<i>Lima</i>	<i>2006 - Actual 2.1</i>	<i>Gestión en Recursos Humanos</i>
02	<i>ALICORP Perú</i>	<i>Gerente de RRHH</i>	<i>Lima</i>	<i>2001 - 2005</i>	<i>Gest., eval.ac., diagnóst., interve-</i>
03	<i>Universidad San Pedro</i>	<i>Asesor de tesis</i>	<i>Muacha</i>	<i>2009 - Actual</i>	<i>Asesor - jurado de tesis</i>

<sup>1</sup> **Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup> **Relevancia:** El ítem es apropiado para representar el componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup> **Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión


  
 Fernando Mosquera Torres  
 PSICÓLOGO  
 CPSP 25403

26 de enero de 2021

## CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DE LA ESCALA DE SATISFACCIÓN LABORAL

Observaciones:  Tiene suficiencia

Opinión de aplicabilidad:    Aplicable [ X ]        Aplicable después de corregir [ ]        No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador Mg: García García Eddy Eugenio.....

DNI: 07840149.....

### Formación académica del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Institución	Especialidad	Periodo formativo
01	Universidad César Vallejo	Maestro en Psicología Educativa	2015 - 2016
02	Universidad César Vallejo	Diplomado en investigación en posgrado	2018

### Experiencia profesional del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Institución	Cargo	Lugar	Periodo laboral	Funciones
01	Universidad César Vallejo	Docente	Ate	2018 - 2021	Docente de investigación
02	Universidad San Pedro	Docente	Barranca	2015-2018	Docente de investigación
03					

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Eddy Eugenio García García  
C.Ps.P. 20534

26 de enero de 2021

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL CUESTIONARIO PARA LA EVALUACION DEL ESTRÉS, TRES DIMENSIONES.**

Observaciones: \_\_ Tiene suficiencia

Opinión de aplicabilidad:   Aplicable [ X ]       Aplicable después de corregir [ ]       No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador Mg: García García Eddy Eugenio.....

DNI: 07840149.....

**Formación académica del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)**

	Institución	Especialidad	Periodo formativo
01	Universidad César Vallejo	Maestro en Psicología Educativa	2015 - 2016
02	Universidad César Vallejo	Diplomado en investigación en posgrado	2018

**Experiencia profesional del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)**

	Institución	Cargo	Lugar	Periodo laboral	Funciones
01	Universidad César Vallejo	Docente	Ate	2018 - 2021	Docente de investigación
02	Universidad San Pedro	Docente	Barranca	2015-2018	Docente de investigación
03					

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Eddy Eugenio García García  
C.Ps.P. 20534

26 de enero de 2021

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DE LA ESCALA DE SATISFACCIÓN LABORAL**

Observaciones: \_\_\_\_\_

Opción de aplicabilidad:   Aplicable [ ]   Aplicable después de corregir    No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: GABY MARIA VIRREYRA SALAS

DNI: 06776344

Formación académica del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Institución	Especialidad	Período formativo
01	Univ. Particular San Martín de Porres	PSICOLOGÍA ORGANIZACIONAL	1987 - 1993
02			

Experiencia profesional del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

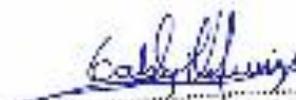
	Institución	Cargo	Lugar	Período laboral	Funciones
01	MIDIS	Recursos Humanos	Lima	2020 - 2021	Ps. Recursos Humanos
02	DRELM	Gestión del talento	Lima	2018 - 2020	Ps. Coordinadora Gestión del talento
03	UGEL 03	Selección de Personal	Lima	2016 - 2018	Ps. Selección de Personal

1) Pertinencia: El ítem corresponde al concepto sobre el cual.

2) Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

3) Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem en términos sencillos y directos.

Nota: Asimismo, se debe asegurar que los ítems seleccionados son suficientes para medir la variable.

  
 Gaby Virreyra Salas  
 PSICOLOGA  
 R.O.U. 3519

26 de enero de 2021

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL CUESTIONARIO PARA LA EVALUACION DEL ESTRÉS, TRES DIMENSIONES.**

Observaciones: \_\_\_\_\_

 Opinión de aplicabilidad:    Aplicable     Aplicable después de corregir [ ]    No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: ..... VIRREYRA SALAS GABY MARIA .....

DNI:..... 06776344 .....

**Formación académica del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)**

	Institución	Especialidad	Periodo formativo
01	Univ. San Martín de Porres	PSICOLOGIA ORGANIZACIONAL	1987-1993
02			

**Experiencia profesional del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)**

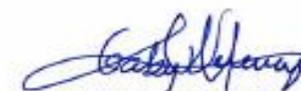
	Institución	Cargo	Lugar	Periodo laboral	Funciones
01	MIDIS	Recursos Humanos	Lima	2020-2021	Ps. Recursos Humanos.
02	DRGLM	Gestión del Talento	Lima	2018-2020	Ps. Coord. Gestión del Talento.
03	UGEL D3	Selección Personal	Lima	2016-2018	Ps. Selección de Personal.

<sup>1</sup> Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup> Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup> Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



 Gabby Virreyra Salas  
 PSICÓLOGA  
 C.Ps.P. 3815

26 de enero de 2021

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DE LA ESCALA DE SATISFACCIÓN LABORAL**

Observaciones: \_\_\_\_\_

 Opinión de aplicabilidad:    Aplicable []    Aplicable después de corregir [ ]    No aplicable [ ]

 Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: ..... GONZALES CHUNG LUIS .....

 DNI:..... 15617206 .....

**Formación académica del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)**

	Institución	Especialidad	Periodo formativo
01	UNMSM	DOCTORADO PSICOLOGIA	1998-2000
02	UNIVERSIDAD CAYETANO HEREDIA	MAESTRIA PSICOLOGIA CLINICA	1996-1998
03	UNIVERSIDAD SAN MARTIN PORRES	LIC. PSICOLOGIA	1989-1995

**Experiencia profesional del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)**

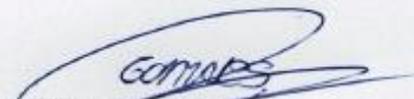
	Institución	Cargo	Lugar	Periodo laboral	Funciones
01	UNIFSC	DOCENTE	MUACHO	2006-2020	DOCENTE POSTGRADO
02	UNIFSC	DOCENTE	MUACHO	2001-2019	DOCENTE PREGRADO
03	USP	DOCENTE	MUACHO	2001-2021	DOCENTE PRE Y POS GRADO

<sup>1</sup> **Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup> **Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup> **Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

  
 LUIS GONZALES CHUNG  
 PSICOLOGO  
 C.Ps. P. 5545

26 de enero de 2021

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DE LA ESCALA DE ESTRÉS LABORAL**

Observaciones: \_\_\_\_\_

 Opinión de aplicabilidad:     Aplicable     Aplicable después de corregir     No aplicable

 Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: GONZALES CHUNG LUIS

 DNI: 15617206
**Formación académica del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)**

	Institución	Especialidad	Periodo formativo
01	USMP - USP	PSICÓLOGO - PEDAGOGO	1984 - 2009
02	UNMSM	DOCTORADO PSICOLOGIA	1998 - 2000
03	UNIVERSIDAD CAJETANO Heredia	MAESTRIA PSICOLOGIA QUINUA	1996 - 1998

**Experiencia profesional del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)**

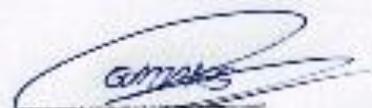
	Institución	Carga	Lugar	Periodo laboral	Funciones
01	UNJFSC	Docente	Murcho	2006 - 2020	Docente Posgrado
02	UNJFSC	Docente	Murcho	2001 - 2019	Docente Pregrado
03	USP	Docente	Murcho	2001 - 2021	Docente Pre y Posgrado

1) Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

2) Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

3) Claridad: Si bien es sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.



LUIS GONZALES CHUNG  
PSICOLOGO  
C. DE E. SEAR

24 de enero de 2021

27	MI trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.	x		x		x		
----	-----------------------------------------------------------	---	--	---	--	---	--	--

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DE LA ESCALA DE SATISFACCIÓN LABORAL**

Observaciones: Tiene suficiencia

Opinión de aplicabilidad:   Aplicable [ ]       Aplicable después de corregir [ x ]       No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: ..... Tarazona Infante Tulia Silvia

DNI: ...09999304.....

**Formación académica del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)**

	Institución	Especialidad	Periodo formativo
01	Universidad Femenina del Sagrado Corazón	Psicología Empresarial	1998-1999
02			

**Experiencia profesional del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)**

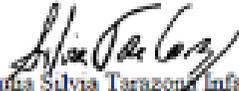
	Institución	Cargo	Lugar	Periodo laboral	Funciones
01	Universidad César Vallejo	Directora de Escuela Profesional	Lima	2008-2010	Gestión de Escuela Profesional, Miembro de comisiones académicas.
02	Universidad de Lima Universidad Ricardo Palma Universidad César Vallejo	Docente	Lima	1995-continúa	Docente de cursos del Área de Psicología Organizacional
03					

<sup>1</sup> Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup> Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup> Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

  
Tulia Silvia Tarazona Infante  
C.Ps.P. 1914

26 de enero de 2021



Anexo 11: Declaración jurada.



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

### **Declaratoria de Originalidad del Autor**

Yo, Estupiñan Balcazar Romulo Enrique, de la Facultad de Ciencias de la Salud de la escuela profesional de Psicología de la Universidad César Vallejo – Lima Norte, identificado con DNI: 46988872, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada “Satisfacción laboral y estrés en colaboradores de una empresa privada Retail dedicada a la venta de electrodomésticos, Lima 2020” son de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

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

Lima, 25 enero de 2021

---

Firma  
ESTUPIÑAN BALCAZAR ROMULO ENRIQUE  
DNI: 46988872  
ORCID: 0000-0002-0740-8311



Anexo 12: Acta de aprobación de originalidad de tesis.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS

Yo, Jennifer Fjorellz Yuora Camparino  
....., docente de la Facultad de Ciencias de la Salud y Escuela  
Profesional de Psicología de la Universidad César Vallejo Lima, revisor (a) de la tesis  
titulada

" Satisfacción Laboral y estrés en colaboradores de una  
empresa privada dedicada a la venta de  
electrodomésticos, Lima-2020  
.....",  
del (de la) estudiante Estupinón Balcazar, Enrique.....

....., constato que la investigación tiene un índice de  
similitud de .18% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El/la suscrito (a) analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las  
coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis  
cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la  
Universidad César Vallejo.

Lima, 25 de enero del 2021

Firma

Nombres y apellidos del (de la) docente

DNI: 44745102

## Anexo 13: Captura de pantalla del Turnitin brindada por el asesor.

feedback studio Enrique Romulo Estupiñan Balcazar INFORME TURNITIN /20 2 de 2 + ?

**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

Satisfacción laboral y estrés en colaboradores de una empresa privada retail dedicada a la venta de electrodomésticos, Lima, 2020

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

**AUTOR:**  
Estupiñan Balcazar, Romulo Enrique (Código ORCID: 0000-0002-0740-8311)

**ASESORA:**  
Mg. Yuca Camposano, Jennifer Fiorella (Código ORCID: 0000-0002-2014-1690)

**Resumen de coincidencias**

**17 %**

Se están viendo fuentes estándar  
Ver fuentes en inglés (Beta)

**Coincidencias**

Número	Fuente	Porcentaje
1	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	10 %
2	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	1 %
3	scielo.conicyt.cl Fuente de Internet	<1 %
4	www.readoag.com Fuente de Internet	<1 %
5	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	<1 %
6	docplayer.es Fuente de Internet	<1 %
7	hdl.handle.net Fuente de Internet	<1 %
8	repositorio.unfsc.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
9	moam.info Fuente de Internet	<1 %
10	repositorio.ucp.edu.co Fuente de Internet	<1 %
11	www.scielo.org.co Fuente de Internet	<1 %

Página: 1 de 43 Número de palabras: 10314 Versión solo texto del informe Alta resolución Activado 21:14

Anexo 14: Formulario de autorización para la publicación electrónica de trabajos de investigación.



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**Centro de Recursos para el Aprendizaje y la  
Investigación (CRAI)  
“César Acuña Peralta”**

**FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN  
ELECTRÓNICA DE TRABAJOS DE INVESTIGACIÓN**

**1. DATOS PERSONALES**

Apellidos y Nombres: ESTUPIÑAN BALCAZAR ROMULO ENRIQUE  
D.N.I. : 46988872  
Domicilio : Jr. Ancash 141 Urb. El Socorro – Huaura.  
Teléfono : Fijo : Móvil: 954094934  
E-mail : roestupinanb@ucvvirtual.edu.pe

**2. IDENTIFICACIÓN DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN**

Modalidad:

Informe de tesis – Título profesional  
Facultad : Ciencias de la salud  
Escuela : Psicología  
Carrera : Psicología  
Grado : Licenciado en Psicología

**3. DATOS DE LA INVESTIGACIÓN**

Autor (es) Apellidos y Nombres:  
ESTUPIÑAN BALCAZAR ROMULO ENRIQUE

“SATISFACCIÓN LABORAL Y ESTRÉS EN COLABORADORES DE UNA EMPRESA PRIVADA  
RETAIL DEDICADA A LA VENTA DE ELECTRODOMÉSTICOS, LIMA 2020”

Año de publicación : 2021

**4. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN EN  
VERSIÓN ELECTRÓNICA:**

A través del presente documento,  
Sí autorizo a publicar en texto completo.  
No autorizo a publicar en texto completo.

Lima, 25 enero de 2021

Firma

ESTUPIÑAN BALCAZAR ROMULO ENRIQUE

DNI: 46988872

ORCID: 0000-0002-0740-8311





**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

### **Autorización de Publicación en Repositorio Institucional**

Yo, Estupiñan Balcazar Romulo Enrique, identificado con DNI: 46988872, respectivamente de la Facultad de CIENCIAS DE LA SALUD y Escuela Profesional de PSICOLOGÍA de la Universidad César Vallejo, autorizo (X), no autorizo ( ) la divulgación y comunicación pública de mi tesis "Satisfacción laboral y estrés en colaboradores de una empresa privada Retail dedicada a la venta de electrodomésticos, Lima 2020".

En el Repositorio Institucional de la Universidad César Vallejo (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según está estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art. 33

Fundamentación en caso de **NO** autorización:

.....  
.....  
.....

Lima, 25 enero de 2021

---

Firma  
ESTUPIÑAN BALCAZAR ROMULO ENRIQUE  
DNI: 46988872  
ORCID: 0000-0002-0740-8311





**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ACTA DE APROBACIÓN DE LA TESIS**

El Jurado encargado de evaluar la tesis presentada por don (a) ESTUPIÑAN BALCAZAR, RÒMULO ENRIQUE cuyo título es: SATISFACCIÓN LABORAL Y ESTRÈS EN COLABORADORES DE UNA EMPRESA PRIVADA DEDICADA A LA VENTA DE ELECTRODOMÈSTICOS, LIMA, 2020.

Reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por el estudiante, otorgándole el calificativo de: 12(número)DOCE(letras).

Lima, 15 de febrero del 2021

.....  
Mg. Luis Guzmán Robles  
PRESIDENTE

.....  
Mg. Guissela Mendoza Chávez  
SECRETARIO

.....  
VOCAL  
Mg. Jennifer Yucra Camposano

Anexo 17: Acta de sustentación de tesis



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

**Acta de Sustentación de Tesis**

Lima, 15 de febrero de 2021

Siendo las 17:30 horas del día 15 de febrero de 2021, el jurado evaluador se reunió para presenciar el acto de sustentación de la Tesis titulada: "SATISFACCIÓN LABORAL Y ESTRÉS EN COLABORADORES DE UNA EMPRESA PRIVADA DEDICADA A LA VENTA DE ELECTRODOMÉSTICOS, LIMA, 2020", presentado por el autor ESTUPIÑAN BALCAZAR, ROMULO ENRIQUE de la Escuela Profesional de PSICOLOGÍA.

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

Autor	Dictamen
ESTUPIÑAN BALCAZAR, ROMULO ENRIQUE	Mayoría

Se firma la presente para dejar constancia de lo mencionado:

PRESIDENTE  
GUZMÁN ROBLES LUIS  
ALFREDO  
DNI: 09585820  
ORCID: [0000-0001-8336-0746](https://orcid.org/0000-0001-8336-0746)

SECRETARIA  
MENDOZA CHÁVEZ GUISEL  
VANESSA  
DNI: 42731773  
ORCID: [0000-0001-5883-9712](https://orcid.org/0000-0001-5883-9712)





**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

VOCAL  
YUCRA CAMPOSANO JENNIFER  
FIORELLA  
DNI: 44745102  
ORCID: [0000-0002-2014-1690](https://orcid.org/0000-0002-2014-1690)

 **INVESTIGA  
UCV**



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

### **Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, YUCRA CAMPOSANO JENNIFER FIORELLA, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD de la Escuela Profesional de PSICOLOGÍA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC – LIMA NORTE, asesora de la Tesis titulada: “SATISFACCIÓN LABORAL Y ESTRÉS EN COLABORADORES DE UNA EMPRESA PRIVADA DEDICADA A LA VENTA DE ELECTRODOMÉSTICOS, LIMA, 2020”, del autor ESTUPIÑAN BALCAZAR, ROMULO ENRIQUE, constato que la investigación cumple con el índice de similitud establecido y verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

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

Lima, 25 enero de 2021

YUCRA CAMPOSANO JENNIFER FIORELLA

DNI: 44745102

ORCID: [0000-0002-2014-1690](https://orcid.org/0000-0002-2014-1690)

