



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

**Estrés Laboral y Satisfacción Laboral en colaboradores de una
empresa textil del distrito de Los Olivos - Lima 2021**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
Licenciada en Psicología

AUTORAS:

Saboya Santillán, Ruth (ORCID:0000-0003-3810-860X)

Torres Vásquez, Liz Lourdes (ORCID:0000-0002-1278-1356)

ASESORA:

Dra. Chero Ballon de Alcantara, Elizabeth Sonia (ORCID:0000-0002-4523-3209)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Desarrollo Organizacional

LIMA-PERÚ

2022

Dedicatoria

A mis padres María Elena y Geremías son mi motor para seguir con mis sueños, a mis hermanos, a mi pareja, familia y amistades, gracias por el apoyo incondicional ya que, con sus palabras me motivaron día a día a seguir adelante.

Liz Torres

A mis padres, por el apoyo incondicional todo el tiempo en la carrera profesional, y con sus palabras nos motivaron día a día a seguir adelante. A mis amistades, por su confianza y que me compartieron su aliento y entusiasmo para llegar a la meta.

Ruth Saboya

Agradecimiento

A Dios, por protegernos todo el tiempo sobre todo en los momentos más difíciles.

A nuestras familias, quienes estuvieron con nosotros todo el tiempo.

A nuestra asesora la Dra. Chero por creer en nosotras y brindarnos todo su apoyo académico para formar excelentes profesionales.

Las autoras

Índice de Contenidos

	Pág.
Carátula	
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de Contenidos	iv
Índice de Tablas	v
Índice de gráficos y Figuras	vi
Resumen	viii
Abstract	ix
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	12
3.1. Tipo y diseño de investigación	12
3.2. Variables y operacionalización	12
3.3. Población, muestra y muestreo	13
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos Técnica	14
3.5. Procedimientos	18
3.6. Aspectos éticos	19
3.7. Método de análisis de datos	19
IV. RESULTADOS	21
V. DISCUSIÓN	25
VI. CONCLUSIONES	29
VII. RECOMENDACIONES	31
REFERENCIAS	
ANEXOS	

Índice de tablas

	Pag.
Tabla 1. Prueba de normalidad de Shapiro Wilk	20
Tabla 2. Correlación entre el Estrés Laboral y la Satisfacción Laboral	21
Tabla 3. Correlación entre estrés laboral y las dimensiones de satisfacción laboral	21
Tabla 4. Correlación entre satisfacción laboral y las dimensiones de estrés laboral	22
Tabla 5. Comparación de satisfacción laboral según edad	23
Tabla 6. Análisis descriptivo de los ítems del estrés laboral (muestra piloto)	
Tabla 07. Evidencia de confiabilidad del estrés laboral a través del alfa de Cronbach	
Tabla 08. Validez de estructura interna mediante el análisis factorial confirmatorio de la Escala de estrés laboral (n=101)	
Tabla 09. Análisis descriptivo de los ítems de satisfacción laboral	
Tabla 10. Evidencia de confiabilidad de satisfacción laboral a través del alfa de Cronbach	
Tabla 11. Validez de estructura interna mediante el análisis factorial confirmatorio de la Escala de satisfacción laboral (n=101).	

índice de gráficos y figuras

- Figura 1. Correlación entre Estrés Laboral y Satisfacción Laboral
- Figura 2. Correlación entre estrés laboral y una de las dimensiones de la satisfacción laboral: supervisión
- Figura 3. Correlación entre estrés laboral y una de las dimensiones de la satisfacción laboral: ambiente físico
- Figura 4. Correlación entre estrés laboral y una de las dimensiones de la satisfacción laboral: prestaciones
- Figura 5. Correlación entre estrés laboral y una de las dimensiones de la satisfacción laboral: participación
- Figura 6. Correlación entre estrés laboral y una de las dimensiones de la satisfacción laboral: intrínseca
- Figura 7. Correlación entre satisfacción laboral y una de las dimensiones del estrés laboral: clima organizacional
- Figura 8. Correlación entre satisfacción laboral y una de las dimensiones del estrés laboral: estructura organizacional
- Figura 9. Correlación entre satisfacción laboral y una de las dimensiones del estrés laboral: territorio organizacional
- Figura 10. Correlación entre satisfacción laboral y una de las dimensiones del estrés laboral: tecnología
- Figura 11. Correlación entre satisfacción laboral y una de las dimensiones del estrés laboral: influencia del líder
- Figura 12. Correlación entre satisfacción laboral y una de las dimensiones del estrés laboral: influencia del líder
- Figura 13. Correlación entre satisfacción laboral y una de las dimensiones del estrés laboral: falta de cohesión
- Figura 14. Correlación entre satisfacción laboral y una de las dimensiones del estrés laboral: respaldo del grupo

- Figura 15. Correlación cúbica entre el estrés laboral y la satisfacción laboral
- Figura 16. Correlación cúbica entre el estrés laboral y una de las dimensiones de la satisfacción laboral: supervisión
- Figura 17. Correlación cúbica entre el estrés laboral y una de las dimensiones de la satisfacción laboral: ambiente físico
- Figura 18. Correlación cúbica entre el estrés laboral y una de las dimensiones de la satisfacción laboral: prestaciones
- Figura 19. Correlación cúbica entre el estrés laboral y una de las dimensiones de la satisfacción laboral: participación
- Figura 20. Correlación cúbica entre el estrés laboral y una de las dimensiones de la satisfacción laboral: intrínseca
- Figura 21. Correlación cúbica entre la satisfacción laboral y una de las dimensiones del estrés laboral: clima organizacional
- Figura 22. Correlación cúbica entre la satisfacción laboral y una de las dimensiones del estrés laboral: estructura organizacional
- Figura 23. Correlación cúbica entre la satisfacción laboral y una de las dimensiones del estrés laboral: territorio organizacional
- Figura 24. Correlación cúbica entre la satisfacción laboral y una de las dimensiones del estrés laboral: tecnología
- Figura 25. Correlación cúbica entre la satisfacción laboral y una de las dimensiones del estrés laboral: influencia del líder
- Figura 26. Correlación cúbica entre la satisfacción laboral y una de las dimensiones del estrés laboral: falta de cohesión
- Figura 27. Correlación cúbica entre la satisfacción laboral y una de las dimensiones del estrés laboral: respaldo del grupo
- Figura 28. Diagrama de senderos de correlación entre la comunicación familiar y agresividad

Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo general establecer la relación entre el Estrés Laboral y la Satisfacción Laboral en colaboradores de la empresa textil del distrito de Los Olivos - Lima 2021. El tipo de la investigación es básico, de diseño no experimental – transversal, de nivel descriptivo - correlacional. La población específica del estudio estuvo conformada por 668 colaboradores, se obtuvo una muestra de 244 colaboradores, se elaboró un muestreo sistemático, por la accesibilidad que se tuvo de la población encuestada; del mismo modo, los instrumentos utilizados fueron Cuestionario de la OIT-OMS para medir el Estrés Laboral y la Escala de comportamiento organizacional (ECO 50) para medir la Satisfacción Laboral. Los resultados indicaron que existe correlación inversa y significativa entre el Estrés Laboral y Satisfacción Laboral con un coeficiente de correlación Rho Spearman=.193, lo cual revelaría que existe correlación inversa y con una significancia ($p < 0.05$), concluyendo que en la medida que estos colaboradores experimenten mayor tensión laboral, menor será la satisfacción laboral.

Palabras clave: *Estrés laboral, Satisfacción laboral, colaboradores.*

Abstract

The general objective of this research was to establish the relationship between Work Stress and Work Satisfaction in collaborators of the textile company of the Los Olivos district - Lima 2021. The type of research is basic, non-experimental design - transversal, level descriptive - correlational. The specific population of the study consisted of 668 collaborators, a sample of 244 collaborators was obtained, a systematic sampling was carried out, due to the accessibility of the surveyed population; Similarly, the instruments used were the ILO-WHO Questionnaire to measure Work Stress and the Organizational Behavior Scale (ECO 50) to measure Work Satisfaction. The results indicated that there is an inverse and significant correlation between Job Stress and Job Satisfaction with a Rho Spearman correlation coefficient = .193, which would reveal that there is an inverse correlation and with a significance ($p < 0.05$), concluding that to the extent that These collaborators experience greater work stress, the lower their job satisfaction will be.

Keywords: Job stress, job satisfaction, collaborators.

I. INTRODUCCIÓN

A nivel general, las organizaciones se encuentran atravesando por una situación preocupante que ha generado numerosos cambios forzosos, los cuales han afectado directamente en el desenvolvimiento de los trabajadores, alterando así la tranquilidad laboral y generando un impacto emocional negativo. Asimismo, ocasionaron un descenso en su rendimiento laboral y en su progreso de competencias respecto a sus funciones profesionales es así que la adaptación a este nuevo método laboral no fue fácil, como el trabajo a modalidad de “home office”; no obstante, no todos pudieron acceder a ello, ya que hubo trabajos que no se pueden realizar de manera remota, solo de manera presencial; y esto trajo consigo problemas en la salud física, desempeño y emocional del sujeto. (Organización Mundial de la Salud, 2020).

Además, la (OMS, 2020), estima que las industrias permanecen atravesando por una postura preocupante que ha creado varios cambios forzosos, las cuales están afectando de manera directa en el desenvolvimiento de los colaboradores, alterando de esta forma el funcionamiento laboral y generando un efecto emocional negativo. Ya que, provocaron un descenso en el desarrollo de competencias en relación a sus funcionalidades, así como las repercusiones para el sistema de salud.

Por ello, la Organización Internacional del Trabajo (OIT, 2020), indican que las organizaciones han tenido que reducir la fuerza laboral, indicando que el 39% ha sufrido de recorte salarial y el 20% de las organizaciones se vio en la obligación de ofrecer suspensión perfecta sin goce de haber, trayendo consigo que los trabajadores no se sientan bien desempeñando sus labores. Igualmente, sugiere que el 25% de las empresas tuvieron que llevar a cabo tácticas para mejorar las competencias y funcionamiento del colaborador; además el 67% debió reforzar el papel de liderazgo en las empresas, todo ello con el objetivo de conseguir que los empleados se sientan mejor en la entidad donde trabaja.

Desde otra perspectiva, la Organización Panamericana de la Salud (OPS, 2020) señala a raíz de la pandemia es necesario tomar acciones que apoyen y aporten en el desarrollo del individuo dentro de sus centros de labores, ya que

debido a este contexto los individuos experimentaron índices de estrés elevados, teniendo síntomas que se vinculan con el miedo al contagio, frustración, carencia de camas uci, pérdidas financieras e insatisfacción laboral.

Es por esto, Ceferino y Atehortua (2021), refieren que las exigencias que actualmente tiene el mercado laboral, ponen a prueba a las organizaciones ya sea mediana o pequeña, su estudio fue en el sector textil en Colombia, debido a la pandemia han tenido que estructurar un plan de mejoramiento, que beneficie a los trabajadores y así mejorar la satisfacción laboral y motivación, con el propósito de impulsar el desempeño laboral y conseguir que los trabajadores tengan mayor productividad.

En Perú, según Palomino y Huarcaya (2020), indican que en la pandemia se ha incrementado el estrés, en especial en los trabajadores de la salud, también en empresas que hacen trabajos presenciales, ya que ellos se encuentran particularmente vulnerables ya que están más expuestos; es por ello que al alrededor del 30% y 40% de las personas, han presentado dificultades como la depresión y estrés, debido a la cuarentena.

Según una encuesta realizado por el diario la República (2020), indican que el 40% de trabajadores están satisfechos en su centro de trabajo y el 80% son personas que prefieren crear y emprender un negocio. Del mismo modo las empresas de hoy tienen que dar importancia tanto al cliente como al mismo trabajador ya que todo parte de adentro.

Cabe resaltar que, debido a la coyuntura, las organizaciones han tenido que hacer cambios obligados como la implementación del teletrabajo, reducción de personal, utilización de un nuevo sistema de horas laborables como turnos rotativos; trayendo consigo que los empleados que se desempeñan en los turnos rotativos no se sientan satisfechos con sus funcionalidades. Es por esta razón que la investigación se concentra en una empresa textil, lugar donde se aplicara los instrumentos para la investigación.

Habiendo revisado el tema de investigación anteriormente, se planteó la siguiente pregunta: ¿Cuál es la relación del Estrés Laboral y la Satisfacción

Laboral en colaboradores de una empresa textil en el distrito de Los Olivos – Lima 2021?

Con respecto a la justificación de estudio, está generó un valor científico y teórico, que se utiliza para identificar la correlación de las variables. De acuerdo con Bernal (2010), la justificación metodológica busca abordar el problema, contribuyendo a la parte académica, por medio de la ejecución estadística de la fiabilidad de los instrumentos. Desde una perspectiva práctica los resultados obtenidos ofrecerán a la organización desarrollar diversas estrategias con la finalidad de disminuir la alta tasa de estrés en sus colaboradores. Cabe precisar que en el ámbito social el contenido de la investigación será de gran utilidad para gestionar un área de trabajo que ofrezcan bienestar a cada uno de sus trabajadores y así permitir que cada uno de ellos evidencien conductas saludables a nivel físico y psicológico.

La investigación tuvo como objetivo general establecer la relación entre el Estrés Laboral y la Satisfacción Laboral en colaboradores de la empresa textil del distrito de Los Olivos - Lima 2021. De igual manera, se planteó los siguientes objetivos específicos: a) Establecer la relación del Estrés Laboral y las dimensiones de Satisfacción Laboral, b) Establecer la relación entre satisfacción laboral y las dimensiones del estrés laboral, c) Establecer si existe diferencias con el estrés laboral según rango etario. Del mismo modo se propuso la siguiente Hipótesis General: Existe correlación significativa e inversa entre las variables Estrés Laboral y la Satisfacción Laboral. También, se considera las hipótesis específicas: a) Existe correlación significativa e inversa entre las dimensiones del Estrés Laboral y la Satisfacción laboral, b) Existe correlación significativa entre las dimensiones de la Satisfacción Laboral y estrés laboral, c) Existen diferencias significativas en relación con la variable Estrés Laboral según rango etario.

II. MARCO TEÓRICO

Para sustentar lo indicado en la introducción, se consideraron investigaciones nacionales relacionadas a los objetivos establecidos para el desarrollo del presente estudio.

Así, Condori, Morales, Huanca y Aguilar (2021) utilizaron como método de encuesta deductiva, tipo de observación aplicada, de nivel correlacional, donde el proyecto de búsqueda fue el no empírico - transversal, de los 677 operarios se sacó una muestra de 179. Se procedió con la recolección de datos y para la veracidad del examen se empleó el alfa de Cronbach con un 0.753 de alta consistencia. Igualmente se encontró en las respuestas de la indagación que con un nivel de confianza del 95% se encontró una relación marcadamente contraria con el estrés laboral y la productividad con ($p=0.004$). Claramente por esa razón se confirmó que con $p=0.038$ existe una interacción inversa en el nivel de estrés frente al requerimiento endógenas y la productividad; además con $p=0.041$ hay una relación con el estrés frente a requerimientos exógenas y su rendimiento en los empleados de las organizaciones de artesanía textil.

Tenemos a Diaz (2021) en su tesis para obtener el título de licenciado, su objetivo principal es satisfacción laboral y compromiso organizacional en los trabajadores en el departamento de la Libertad la población estuvo constituida por 133 obreros, la investigación fue básica, de diseño cuantitativo, correlacional y transeccional. Se desarrolló utilizando los instrumentos tipo Likert de Sonia Palma para satisfacción laboral y el instrumento de compromiso organizacional Meyer y Allen. Se concluye que existe una correlación significativa (coeficiente $\rho=.305^{**}$). Lo que permite concluir, que los trabajadores se encuentran satisfechos y comprometidos de modo general con su trabajo y con la organización, determinando que a niveles superiores de satisfacción corresponde mayor compromiso organizacional.

Por otro lado, tenemos a Bellido, Gamarra, Morales y Calizaya (2020) investigaron en época de pandemia, la satisfacción que tenían los gobiernos locales; ya que, permitieron analizar la población de dos gabinetes locales de la ciudad de Arequipa - Perú. La encuesta indicó regular satisfacción laboral con prevalencia a

la insatisfacción a lo largo del año 2020, además, la calidad laboral y el miedo a la infección han incidido notablemente en la conducta de las personas en sus distintos entornos, la categoría en las edades de los encuestados fluctúa entre los 20 a 59 años, el 32.9% fueron mujeres y el 67.1% varones. Se obtuvo como resultado: dimensiones ($p < .05$), siendo el tamaño del efecto pequeño según normas interpretativas ($\geq 0,56$). Y para establecer correlación se utilizó el Rho de Spearman. Además, se empleó el programa SPSS 25.0 Y JASP para el análisis estadístico.

Asimismo, Jara (2020) realizó una investigación en la ciudad de Lima, en el rubro textil, el propósito de su estudio es detectar la interacción existente entre el capital psicológico y la satisfacción laboral; su diseño correlacional y participaron 119 trabajadores, originarios de una compañía del rubro textil de Lima Metropolitana. Se utilizó el coeficiente de Pearson. Se obtuvo una correlación significativa entre el capital psicológico y la satisfacción gremial ($r = .18$). Asimismo, las magnitudes de optimismo ($r = .23$), esperanza ($r = .16$) y resiliencia ($r = .14$) resultaron ser estadísticamente significativas con la satisfacción laboral.

Tenemos a Cardoza, Hidalgo, Peña, Pulido y Torres (2019) propusieron ver la interacción existente con el estrés laboral y la satisfacción de la vida, en una casa de estudio de la provincia de Chimbote. Es de tipo correlacional, la investigación ha sido 130 ayudantes del área administrativa, 51 mujeres y 79 varones. Se aplicó el cuestionario de satisfacción laboral SL-ARG; Con la implementación del examen rho Spearman se corroboró que existe predominancia en el nivel medio en la fortuna con la vida (55%) y con el bienestar profesional (66.9%). Para finalizar, se verificó una interacción elevada ($r=0.765$), significativa ($p<0,05$) entre los instrumentos.

Asimismo, se consideró antecedentes internacionales, que ayudaron a enriquecer la investigación.

Además, Escalante (2020) realizó un estudio “El exceso de trabajo y su interacción con el grado de satisfacción laboral en los ayudantes de las organizaciones textiles del cantón Ambato que pertenecen a la Cámara de Industrias de Tungurahua” aquel estudio estuvo orientado en establecer, examinar

y evaluar la interacción que existe entre el exceso de trabajo y el grado de satisfacción laboral; de igual manera se procedió a la recolección de información, ya que de esta manera se podrá detectar el origen del problema; En la exploración de correlación de las variables de análisis se prueba que: MDCA ($,312:P> , 01$); NTP 394 ($-582; p< ,01$); SL-SPC ($-,512; p< ,01$) lo cual prueba que existe una correlación moderada y negativa entre la sobrecarga de trabajo y el grado de satisfacción laboral.

Además, Freire, Cepeda y Escobar (2020) tienen como objetivo general analizar el impacto que existe entre el estrés y la satisfacción laboral en la ciudad de Duran (Ecuador). Asimismo, es un estudio de tipo descriptivo correlacional, se aplicó los instrumentos a 104 trabajadores, mediante el uso del formulario Google Forms, donde obtuvieron una correlación inversamente proporcional en las dos variables: encontrando un P valor de 0,339 lo cual nos indica que existe un bajo nivel de estrés, a la vez existe correlación en ciertas dimensiones de estrés laboral y satisfacción laboral como respaldo de grupo se encontró un P valor de 0.046 y supervisión se encontró un P valor de 0.046.

Además, Aristizábal, Mejía y Quiroz (2018) menciona que el propósito de la exploración fue estudiar la correlación que presenta el estrés laboral y el engagement en los empleados del sector de abastecimiento en una compañía de manufactura de Dosquebradas (Colombia). Asimismo, se realizó un examen no experimental en una población de 238 empleados ($M = 218 - H = 20$). Se utilizó el formulario para la valoración del estrés y el Utrecht Work Engagement Scale (UWES-9). La fiabilidad de las herramientas (Alfa de Cronbach) ha sido de 0.90 y 0.88. Los resultados indican que existe una relación correspondientemente distribuida del perfil del estrés laboral con las magnitudes del compromiso, por lo que se admite la presunción del estudio. La correlación de Pearson, de las dimensiones fueron: Vigor ($r = -.51, p <.01$), y absorción ($r = -.34, p <.01$).

Tenemos a Mejía (2018) indica en su estudio "Impacto del síndrome de Burnout y satisfacción laboral del personal operativo, de la empresa textil familiar FCH en mineral de la reforma, ciudad de Hidalgo, México" su población de estudios fue de 290 colaboradores, en un rango etario de 18 a 61 años, donde se puede observar

que el 62.8% y la diferencias tienen estudios técnicos y/o universitarios incompletos, tienen estudios secundarios, para el Síndrome de burnout ($r = -.62$, $p < .01$), y satisfacción laboral ($r = -.62$, $p < .01$). Se obtuvo una confiabilidad de .84 y .94.

Por ello, Guerra, Santander y Rodríguez (2017) manifiestan en su estudio, realizado en una organización de enseñanza superior de la urbe de Quito; tiene como fin detectar la interacción entre satisfacción laboral y estrés, en una población de 128 personas distribuidos de tal forma que 70 varones y 58 damas. Como instrumento administraron los formularios de Estrés laboral y Satisfacción laboral (S10/12) (Prieto T., Teresita, Truco B., Marcelo). El tanteo señala un grado de correlación de Spearman $r = -0,20$, $p = 0,01$ importante a 0,05 de una cola; esto señala que la población de investigación, el incremento de la valoración en el test de satisfacción está vinculado con el descenso de la calificación en el formulario de estrés psicológico.

A continuación, se detalla la primera variable de investigación.

En el marco epistemológico, el significado de estrés deriva del vocablo griego *stringere*, y significa “provocar tensión”. Si orientamos este aspecto del ciclo de la vida desde una perspectiva filosófica, el pionero de este término fue el doctor Hans Selye, quien a partir del punto de vista fisiológico y biológico en el año 1935 determinó a este conjunto de alteraciones orgánicas “estrés biológico”. Diaz (2017).

Asimismo, Riveros (2014) manifiestan que se desarrolló el marco histórico bajo un modelo humanista, donde indican que es una disciplina que trasciende de modelos de tipo psicoanálisis y el conductismo, con el objetivo de que la psicología humanista se ocupe de desarrollar la subjetividad y la experiencia interna, del ser humano como un todo

En el ámbito psicológico, el estrés es un tema de diversos estudios, considerado un aspecto conductual del ser humano. En cuanto a los resultados inciden que no solo se debe prestar relevancia al aspecto físico y psicológico, de la misma manera en el rendimiento laboral y académico del sujeto. Razón de ello

se toma como problemática diversos aspectos de la vida tales como trastornos psicológicos, problemas intrafamiliares e intrafamiliares. Asimismo, Martínez y Díaz (2007) mencionan que “el problema subyacente reside en las exigencias del mundo moderno, enfocado en la recabación de resultados más allá de sus resultados sobre la calidad de vida.

Por un lado, Selye (1935) expone la realidad de tres fases que el individuo debe atravesar para ajustarse al estrés: Alarma: surge el estresor y el cuerpo humano lo percibe; Reacción: el mismo comportamiento corporal frente a la existencia del estresor; Agotamiento: el cuerpo se debilita frente a la duración y la estancia de los estresores, ocasionando trastornos fisiológicos, llegando a causar daños crónicos.

Por otro lado, Lazarus (1984) en su estudio del estrés, se encuentran los métodos cognitivos que posee un sujeto frente a episodios estresantes, en este aspecto el autor considera una experiencia estresante como una transacción entre las personas y el ambiente.

Desde la explicación de “estrés”, se puede derivar el significado de estrés laboral: de esa forma la (Canadian Centre for Occupational Health and Safety, 2018) refiere que son manifestaciones emocionales orgánicas, responsables de padecimientos que pasa frente a las exigencias de desempeños laborales.

Asimismo, el modelo de Karasek (1979) quien puntualiza que el estrés laboral surge de lo que el trabajador desempeña sobre las solicitudes psicológicas que crea el trabajo. El colaborador debería crear efectivos mecanismos de control ante las imposiciones del trabajo si esto no ocurre su grado de estrés se subirá. Karasek menciona 4 dimensiones de estrés; elevado estrés: una vez que se muestran altas solicitudes y la persona desarrolló bajo control; bajo estrés: Es decir, a menores requerimientos conductuales, general elevado control; estrés Activo: la demanda y la persona muestra un elevado grado de control; estrés pasivo: las obligaciones son menores y la persona revelará bajo control.

Por consiguiente, Ivancevich & Matteson (1989) trabajaron un sistema completo del estrés laboral, con una orientación administrativa que busca

incorporar los distintos modelos de estrés. Este método menciona dos componentes que generan estrés: Componentes intraorganizacionales (ruido y luz, etc.) y Componentes extra organizacionales (problemas familiares, sociales, etc.).

A continuación, se desarrollará las dimensiones de la primera variable de estudio:

La interacción a la primera dimensión clima organizacional, referente al grado de satisfacción que percibe el trabajador del clima organizacional, y a su vez él mismo tratará de comprometerse en los posibles cambios; segunda dimensión es estructura Organizacional, enlazado a la satisfacción que posee el trabajador sobre la estructuración de la organización; tercera dimensión es territorio Organizacional, con referencia al lugar designado para el desarrollo de las labores y este sea un ambiente donde el trabajador pueda hacerlo suyo; cuarta dimensión es tecnología, impresión del colaborador sobre el aporte que realiza la tecnología para su trabajo, y su aptitud para ajustarse a la tecnología otorgada; quinta dimensión es Influencia de líder, relacionado al dominio que desempeña el supervisor sobre el colaborador y está referente con la personalidad del jefe; sexta dimensión es falta de cohesión, falta de afinidad entre el personal de la compañía; séptima dimensión es respaldo de grupo, estima el vínculo del conjunto organizacional que tiene con el colaborador.

Con referencia a la segunda variable satisfacción laboral que se basó en la conjetura de dos factores de Herzberg la cual instituye la realidad de dos equipos con determinantes necesidades de la satisfacción e insatisfacción laboral, en la cual se inspiró el creador Meliá y Peiró en 1989 para la justificación de su cuestionario.

En el marco epistemológico el término satisfacción ha sido estudiado por varios autores que definen como un sentimiento de bienestar que se tiene cuando se ha logrado una meta.

En el ámbito psicológico, indica que la satisfacción es como una estimación cognoscitiva que desarrolla una persona en su vida, además de las expectativas

personales, así como también a sus aspiraciones. Clemente, Molero y Gonzales (2000).

También es considerada como la experiencia de bienestar que vive un individuo en su trabajo, donde la calidad de vida se hace determinante para reducir el ausentismo laboral, la organización en el trabajo y el cambio en el puesto laboral (Chiang et al., 2010). De esta manera, contribuye a la calidad de vida en el trabajo con lo cual se representa un conjunto de acciones que pueden perturbar la salud ocupacional, adicional al bienestar físico, social y mental del trabajador (Patlán, 2015).

La satisfacción laboral es considerada una variable de múltiples criterios o dimensiones, tales como la satisfacción que tiene el empleado con la supervisión del trabajo, las condiciones físicas que la empresa le otorga, las prestaciones sociales que reciben como trabajador, la satisfacción que siente acerca de lo que hace y sus funciones en el centro laboral. Todos estos factores fueron planteados en el cuestionario de satisfacción laboral S20/23 (Meliá y Peiró, 1989). Por lo cual está representado por diferentes ítems que surgieron por la consideración de aspectos específicos y culturales que permiten la organización cultural dentro de un contexto social en el individuo.

Cabe mencionar, que los creadores de este modelo también son autores del formulario de Satisfacción laboral S20/23 relacionado al trabajo, formulado por Meliá y Peiró, 1989 que comprende cinco dimensiones, la Primera dimensión: satisfacción por la supervisión del trabajo aquel está centrado en el estilo de supervisión que aplican los supervisores o encargados en la empresa para tener a los trabajadores en sus puestos de trabajo cumpliendo con sus funciones de la manera propuesta y cumpliendo con el servicio o producción establecida; segunda dimensión satisfacción del ambiente físico. Se refiere al bienestar que pueden percibir los trabajadores en relación con el sitio y condiciones de trabajo, donde es muy importante que el entorno físico no sea peligroso para el trabajador, que sea ergonómico, funcional y óptimo; tercera dimensión es la satisfacción de las prestaciones. Aquello está definido como el nivel que utiliza la organización para cumplir con los acuerdos pactados con el trabajador, la manera que utiliza

para llegar a una negociación, el salario que recibe el trabajador, sus promociones y formación; cuarta dimensión tenemos a la satisfacción intrínseca por el trabajo. Comprende todo el bienestar que el mismo trabajo puede generar al trabajador, lo que se determina por las oportunidades de crecimiento profesional donde se destacan los objetivos, las metas de producción y todo aquello que el empleado busca obtener a nivel personal, pero a través del ámbito profesional; quinta dimensión tenemos a la satisfacción en la intervención de la determinación tomada. Es el nivel de confort y seguridad que puede tener un empleado que se siente autorizado para la toma de decisiones, considerando que dicha toma de decisiones se realiza dentro de un grupo de trabajo, de un departamento o conforme una tarea en particular.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

Tipo de investigación

De tipo básico, se obtuvo información verídica, por medio de la recolección de datos estadísticos, con la finalidad de brindar un entendimiento científico y teórico (Valderrama, 2015).

Diseño de investigación

El método es no experimental - transversal; dado que, este análisis no efectuó ninguna alteración de las variables, además, se estimó un periodo definido, es decir en un tiempo programado. De nivel correlacional, asimismo se consideró como objetivo explicar la correlación entre dos o más variables y sus dimensiones (Hernández y Mendoza, 2018).

3.2. Variables y operacionalización

Variable 1 - Estrés laboral:

Definición conceptual:

La (OIT, 2016), precisa que la variable estrés laboral contiene muchos componentes, tales como el entorno físico, la supervisión y elaboración del trabajo; y que se afirma con la alteración generada frente a la recarga laboral que se generan.

Definición operacional:

La escala del estrés laboral permite evaluar: 1 si la condición NUNCA la base de esta es estrés; 2 si la condición RARAS VECES es fuente de estrés; 3 si la condición OCASIONALMENTE es generador de estrés; 4 si la condición ALGUNAS VECES participe de estrés; 5 si la condición FRECUENTEMENTE es causante de estrés; 6 si la condición GENERALMENTE es también generador de estrés; 7 si la condición SIEMPRE es relación al estrés de manera fuerte.

Dimensiones:

Clima organizacional, Estructura organizacional, Área organizacional, Tecnología, Influencia del líder, Carencia de cohesión, Apoyo grupal.

Escala de medición:

Ordinal

Variable 2: Satisfacción laboral**Definición conceptual.**

Es considerada de múltiples criterios o dimensiones, tales como la satisfacción que tiene el empleado en la supervisión del trabajo, así también del ambiente físico y las condiciones del espacio donde efectúa sus labores, las prestaciones que se reciben de parte de la empresa, los satisfactores internos del empleo y los momentos de participación que dé se dan en la organización. Lo mencionado anteriormente se inscribe en el cuestionario denominado S20/23 (Meliá y Peiró, 1989).

Definición operacional.

La escala de satisfacción laboral permite calificar la satisfacción con la supervisión muy satisfecho (7) Bastante satisfecho (6), algo satisfecho (5), indiferente (4) algo satisfecho (3) bastante satisfecho (2), muy satisfecho (1).

Indicadores:

Supervisión, Ambiente físico, Prestaciones, Intrínseca y Participación.

Escala de medición: Ordinal

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

Por su parte, Tamayo (2012), considera que los individuos componen un fenómeno de análisis; integrado por cantidades que se determinan por componer algunas propiedades habituales que ofrecen al ser analizadas como conjunto o categoría definida.

La población de análisis comprendió de 668 colaboradores textiles de ambos géneros lo cual tenemos 188 varones y 480 mujeres, cuyas edades fluctuaban entre 18 a 61 años.

Criterios de Inclusión:

- Estar laborando dentro de la empresa Textil de Los Olivos.
- Tener una mayoría de edad, 18 años en adelante.

Criterios de Exclusión:

- Negarse a participar en la encuesta.
- Haber contestado de forma errónea la encuesta.

Muestra

Es un subconjunto de la población, que determina la cantidad de personas que estudia o universo que analiza, en el que se recogió los datos (González, Escoto y Chávez 2017).

Para poder determinar el tamaño de la muestra se consideró aplicar el modelo para poblaciones finitas. Abad y Servin (como se citó en Grajeda, 2018), a través de la fórmula se obtuvo una muestra igual a 244 colaboradores, de una empresa textil del distrito de Los Olivos.

Muestreo

El muestreo es probabilístico de tipo aleatorio sistemático, ya que, determina la muestra. Se obtuvo una lista de los posibles participantes, para ello, se definió por medio de un intervalo a los que serían encuestados; del mismo modo se eligió el número aleatorio entre el 1 y el intervalo, al final se seleccionó a los colaboradores que serían encuestados. Este tipo de investigación tuvo como estudio a colaboradores de una empresa. (Otzen y Manterola, 2017).

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica

El método utilizado es la exploración, se utiliza para determinar reacciones y competencias, es el recurso por el cual el examinador recibe información, recaba datos de las variables que se van a estudiar.

Instrumentos de recolección de datos

Ficha Técnica de la variable 1: Estrés laboral

Nombre Laboral OIT-OMS	: Cuestionario de Evaluación de estrés
Autores	: Ivancevich & Matteson Año 1989
Procedencia	: Validado y elaborado por la IT-OMS.
Adaptación	: Ángela Suarez Tunanñaña (2013)
Administración	: Individual y colectiva
Aplicación	: Mayores de 18 años
Número de Ítems	: 25 reactivos
Tiempo	: 10 a 15 minutos
Dimensiones	: Clima organizacional, Estructura organizacional, Territorio organizacional, Tecnología, Influencia del líder, Falta de cohesión y respaldo de grupo.

Reseña Histórica

La elaboración del formulario actual está enfocada en jóvenes de 18 años en adelante, su creación se dio en 1989, por Ivancevich y Matteson; contiene 25 ítems; el diseño del instrumento buscó detectar el estrés laboral y que este sea idóneo de pronosticar el origen de los peligros psicosociales.

Consigna de aplicación

Se aplica de forma personal o grupal, el tiempo varía entre los 10 o 15 minutos como máximo, dado que, de esta manera los voluntarios puedan responder las 25 preguntas, de la prueba sin mayores inconvenientes, como también poder analizar y marcar bien las opciones que crean o encuentren que se ajustan a su realidad.

Calificación del instrumento

La escala del estrés laboral permite evaluar: 1 si la condición NUNCA la base de esta es estrés; 2 si la condición RARAS VECES es fuente de estrés; 3 si la condición OCASIONALMENTE es generador de estrés; 4 si la condición ALGUNAS VECES participe de estrés; 5 si la condición FRECUENTEMENTE es causante de estrés; 6 si la condición GENERALMENTE es también generador de estrés; 7 si la condición SIEMPRE es relación al estrés de manera fuerte

Propiedades psicométricas originales

Ivancevich & Matteson (1989), elaboraron un formulario para medir el estrés laboral para la OIT/OMS, para poder establecer el nivel de consistencia lo sometieron al proceso de estudio estadístico Alpha de Cronbach el cual determinó un coeficiente de 0.966.

Propiedades psicométricas peruanas

Suárez (2013), en la adecuación de la escala del estrés laboral de la OIT/OMS, cuya población de estudio fue de 114 ejecutivos de ventas de un Call Center ubicado en Lima: 89 colaboradores de la plataforma de Atención al cliente: 203 colaboradores de telefonía. El resultado indica que el formulario adaptado alcanzó acertadas características psicométricas; mediante Alfa de Cronbach se obtuvo confiabilidad cuyo resultado fue igual a 0.972; por su parte la validez determinó un constructo y contenido de ($P < 0.05$). Asimismo, se estima que es aplicable en todo el Perú debido a su validez y confiabilidad. Para finalizar, se efectuó la creación de los baremos pertinentes como parte de este procedimiento técnico.

Propiedades psicométricas del piloto

Se aplicó el formulario a 101 colaboradores entre 18 a 61 años, en una empresa textil del distrito de Los Olivos. Obteniendo un resultado, según el alfa de Cronbach, de 0.971 siendo una consistencia aceptable.

Con el objetivo de evaluar los ítems se aplicó el software estadísticos Amos, teniendo el siguiente resultado, valor de SRMR de .08, más si un

adecuado valor RSMEA de .08, ya que tendrían que ser menores a .05 y .08 (MacCallum et al., 1996 y Hair et al., 2010).

Ficha Técnica de la variable 2: Satisfacción laboral

Nombre	: Cuestionario S20/S23 (1989)
Nombre adaptado	: Escala de Comportamiento Organizacional 50 - Satisfacción Laboral (ECO 50).
Autores	: José Luis Meliá y José María Peiró (1989)
Procedencia	: Universidad de Valencia - España
Adaptado	: José Luis Pereyra Quiñones (2015)
Aplicación	: Mayores de 18 años
Tiempo	: 10 a 15 minutos
Número de ítems	:23 ítems
Dimensiones	: Supervisión, ambiente físico, prestaciones, intrínseca y participación.

Reseña Histórica

El cuestionario de comportamiento organizacional laboral (ECO50) evalúa cinco áreas, el ambiente físico, prestaciones, intrínseca, la supervisión y participación, mide el grado de satisfacción laboral y también es aplicable de manera grupal o individual. La aplicación tiene una duración de 10 a 15 minutos. Su nombre original es cuestionario S20/23, su creación data en España en 1996. La adaptación al castellano lo realizó el peruano Jose Luis Pereyra Quiñones en el 2015 quien mantuvo la misma cantidad de preguntas.

Consigna de aplicación

El formulario se aplica de forma individual o grupal, la consigna de desarrollo es de 10 o 15 minutos donde los encuestados consigan terminar las 23 preguntas del formulario, además de marcar las preguntas que crean que se asemejan a su realidad.

Calificación del instrumento

La escala de satisfacción laboral permite calificar la satisfacción con la supervisión muy satisfecho (7) Bastante satisfecho (6), algo satisfecho (5), indiferente (4) algo satisfecho (3) bastante satisfecho (2), muy satisfecho (1).

Propiedades psicométricas originales

La consistencia interna reportada en la Escala original S20/23 fue de 0.92 y los factores están entre 0.76 y 0.89, por lo que puede considerarse dotado de validez. El ECO 50 tiene una escala de 7 puntos.

Propiedades psicométricas peruanas

La Escala ECO 50, a través del Coeficiente de validez de Aiken consiguió la validez por medio del criterio de juicio de expertos, en el cual se desarrolló un debate de ideas a favor y en contra de los expertos, de esa manera alcanzó la calificación de 1.0. La validación del cuestionario se dio por la aprobación de 3 expertos con un promedio de 1.0 como puntaje final, logrando una categoría muy buena de validez.

Propiedades psicométricas del piloto

Con la participación de 101 colaboradores de 18 a 61 años, en una empresa textil del distrito de Los Olivos. El estudio de credibilidad por concordancia interna del formulario, de acuerdo con el alfa de Cronbach, alcanzando un resultado de 0.944 por tanto es de consistencia admisible.

Con el propósito de examinar los ítems se utilizó el software estadísticos Amos, teniendo el siguiente resultado, valor de SRMR de .08, más si un adecuado valor RSMEA de .08, dado que deberían ser menores a .05 y .08. (MacCallum et al., 1996 y Hair et al., 2010).

3.5. Procedimientos

Se solicitó la autorización a los autores de cada instrumento mediante una carta remitida vía correo electrónico. Y a la vez se solicitó a la empresa autorización para la aplicación de los cuestionarios, luego se procedió a la elaboración del consentimiento informado, en el documento se indicó el objetivo

del estudio, como también el tiempo de duración para responder las preguntas, la ficha sociodemográfica, y finalmente, el nombre de los responsables de la investigación. Los instrumentos se aplicaron de forma presencial con las medidas sanitarias (doble mascarilla, protector facial y desinfección de las manos), del mismo modo, se elaboró la matriz en el Excel de ahí se depuro los cuestionarios, luego se aplicó la estadística mediante el programa spss. Finalmente se elaboró el artículo de investigación.

3.6. Método de análisis de datos

Después de aplicarse la muestra. Se realizó la depuración de datos por medio del programa Microsoft Excel 2016, donde se restó a los encuestados que no cumplan con los criterios de inclusión. Seguidamente se pasó la base de datos al Programa estadístico SPSS 24.0. donde se procedió con el análisis.

Finalmente, para la investigación de las variables se utilizó el estadístico Shapiro Wilk para medir la normalidad. Para comprobar la hipótesis que tenga que ver con la relación de las variables se emplea el coeficiente de correlación, teniendo en cuenta la distribución de las dos variables. Se utilizó el coeficiente de correlación – Pearson y por último el nivel de significancia, que es el que indica la estimación de seguridad con respecto a no equivocarse. Y es reflejado en términos probabilísticos (Hernández, et al., 2018), para el actual trabajo será de 0.05.

3.7. Aspectos éticos

En relación con la epistemología bioética de Gómez (2013), sugiere que la bioética detalla la vida en comunidades multiculturales, tecnológicas y distinguidas por ser autónomas, donde basan sus recursos por medio del criterio, la dignidad humana, los derechos humanos y la supervivencia. Se pidió autorización mediante una carta al gerente de la empresa, definiendo en detalle la utilidad del instrumento; Los resultados se obtendrán implementando escalas como la de las metas del análisis y se consideró el requisito de avanzar con la recabación de información. Código de Ética de los Psicólogos del Perú (2018).

Asimismo, el desarrollo del estudio consideró la utilización de revistas, artículos, fuentes, evaluando y usando un formulario para el análisis de investigación, citando a autores, además redacción estilo APA (2020).

En conclusión, todo estudio científico debe cumplir con una secuencia de reglas donde se asegure la promoción de principios éticos y buenas prácticas, para asegurar la paz y soberanía de los estudiantes de investigación; además de la honestidad y responsabilidad de los autores con los resultados, elaboración del informe, interpretación, dominio de la información, procesamiento y publicación de hallazgos. Universidad César Vallejo (2020). Después de obtener la información requerida, se procedió a la exclusión de quienes no cumplieron con los criterios necesarios. Luego de ello, se efectuó el vaciado de la información y con los resultados se elaboró la información en tablas. Para finalizar se llevó a cabo la discusión, conclusiones, recomendaciones y elaboración del artículo de investigación.

IV. RESULTADOS

Tabla 1

Prueba de normalidad de Shapiro Wilk

Variable	Dimensiones	S- W	n	P
Estrés laboral	Clima organizacional	0.211	244	.000
	Estructura organizacional	0.227	244	.000
	Territorio organizacional	0.215	244	.000
	Tecnología	0.206	244	.000
	Influencia de líder	0.219	244	.000
	Falta de cohesión	0.209	244	.000
	Respaldo de grupo	0.198	244	.000
	General	0.170	244	.000
Satisfacción laboral	Supervisión	0.167	244	.000
	Ambiente físico	0.119	244	.000
	Prestaciones	0.093	244	.000
	Intrínseca	0.153	244	.000
	Participación	0.160	244	.000
	General	0.149	244	.000

nota: s- w= shapiro wilk, n=muestra, p=significancia

En la tabla 1, se utilizó la prueba de normalidad de Shapiro Wilk. Donde se reportó que, en las variables y las dimensiones de los instrumentos, muestran valores de significancia menores a ($p < 0.05$), estos resultados explicarían que los datos no se ajustan a una distribución normal. Por ello, se procedió a analizar con estadísticos no paramétricos (Roy, et al, 2019). De tal forma que se decidió utilizar la prueba estadística de Rho de Spearman para realizar las correlaciones de las variables.

Tabla 2*Correlación entre el Estrés Laboral y la Satisfacción Laboral*

	Estadístico	Satisfacción Laboral
Estrés Laboral	Rho	-,193
	P	.002
	r ²	.372
	N	244

*Nota: rho= coeficiente correlacional de Spearman, p= significancia *p<0.05, r²= tamaño de efecto, n= tamaño de muestra*

En la tabla 2, se aprecia una correlación significativa entre el Estrés Laboral y Satisfacción Laboral rho= -,193 lo cual revelaría que existe una correlación inversa y con una significancia (p< 0.05). Mientras que el tamaño de efecto fue: r²= .372, el cual indica un tamaño de efecto mediano en la covarianza entre ambas variables relacionadas (Cohen, 1998).

Tabla 3*Correlación entre Estrés Laboral y las dimensiones de Satisfacción Laboral*

	Estadístico	Supervisión	ambiente físico	prestaciones	intrínseca	Participación
Estrés laboral	Rho	-,122	-.091	-.294	-.213	-.132
	P	,058	,155	,000	,001	,039
	r ²	,14	,82	,86	,453	,174
	N	244	244	244	244	244

Nota: rho= coeficiente correlacional de Spearman, p= significancia p<0.05, r²= tamaño de efecto, n= tamaño de muestra

En la tabla 3, se puede observar que existe una correlación inversa entre el Estrés Laboral y la dimensión prestaciones rho= -,294, intrínseca rho= ,213 y participación rho=,132. Caso contrario sucede con la dimensión supervisión rho=, 122 y ambiente físico rho=, 091 no tienen correlación significativa con el estrés laboral. Ya que el nivel de significancia es mayor a 0.05. Mientras que, en el tamaño para todas las correlaciones, el coeficiente de determinación fue: r²= .14 y r²= .86, el cual indica un tamaño de efecto mediano y pequeño en la covarianza entre la variable Estrés Laboral y las dimensiones de Satisfacción Laboral (Cohen, 1998).

Tabla 4*Correlación entre Satisfacción Laboral y las dimensiones de Estrés Laboral*

	Estadístico	Clima Organizacional	Estructura Organizacional	Territorio	Tecnología	Influencia de líder	Falta de cohesión	Respaldo de grupo
Satisfacción Laboral	rho	-.226	-.084	-.086	.019	-,258	-,161	-.235
	p	,000	,191	,183	,768	,000	,012	,000
	r ²	,51	,70	,73	,36	,66	,25	,55
	n	244	244	244	244	244	244	244

Nota: rho= coeficiente correlacional de Spearman, p= significancia $p < 0.05$, r²= tamaño de efecto, n= tamaño de muestra

En la tabla 4, se puede apreciar que existe una correlación inversa entre el Satisfacción Laboral y la dimensión del Estrés Laboral, en el cual los valores del coeficiente fueron: clima rho= .226, influencia de líder rho=, 000, falta de cohesión rho= ,012 y respaldo de grupo rho= ,000. En el caso de la dimensión estructura organizacional rho=, 191, territorio rho= ,183 y tecnología rho= ,768 se registró que no existen correlación significativa con la satisfacción laboral ya que muestran niveles de significancia superiores a 0.05. En relación al tamaño de efecto es mediano y pequeño en la covarianza entre la variable estrés laboral y las dimensiones de satisfacción laboral (Cohen, 1998).

Tabla 5*Comparación de Estrés Laboral según rango etario*

Variable	Edad	N	Rango promedio	Kruskal-Wallis	P
Estrés laboral	De 18 a 30	143	132.27	6.751	0.034
	De 31 a 50	89	109.59		
	De 51 a 61	12	101.88		
	Total	244			

En la tabla 5, se puede observar que el estrés laboral según el grupo de edades, muestra un nivel de significancia menor a 0.05, evidenciando que existe diferencias significativas entre el estrés laboral según los grupos de edades. Por tanto, el rango promedio que destaca es de trabajadores de 18 a 30 años.

V. DISCUSIÓN

En la actualidad durante la pandemia causada por el (COVID-19) ha exigido a las organizaciones establecer diversas estrategias para lograr mejorar la satisfacción en los colaboradores y con ello reducir el estrés laboral que esta les pueda producir. Para ello, el presente estudio tuvo como objetivo general establecer la relación entre el Estrés Laboral y la Satisfacción Laboral en colaboradores de la empresa textil del distrito de Los Olivos - Lima 2021. Posteriormente, tras los resultados obtenidos se procedió a contrastar con los antecedentes nacionales e internacionales y teorías que avalen al estudio.

En base al objetivo general formulado al inicio de la investigación, los resultados hallados demuestran que existe una correlación inversa significativa entre el Estrés Laboral y Satisfacción Laboral ($\rho = -.193, p < .05$). Estos resultados son similares al estudio realizado por Guerra, Santander y Rodríguez (2017) hallaron una correlación significativa entre satisfacción laboral y estrés psicológico ($\rho = -0,20, p = 0,01$).

Este hallazgo es respaldado por la “Teoría de dos factores de motivación-higiene” explicada por Herzberg (1959), quienes mencionan que la persona muestra dos categorías de distintas necesidades, las cuales se relaciona unas a otras, repercutiendo de forma diferente en cuanto a la conducta. La primera es factores motivadores, focalizados en el contenido del trabajo, las cuales se consideran lo siguiente: al logro, reconocimiento, progreso, trabajo, posible desarrollo y crecimiento personal. La segunda es factores higiénicos, no son consideradas motivadores, pero aun así causan cierta insatisfacción en el ámbito laboral. En este factor los estímulos positivos o negativos son externos y no pueden ser controlados por los trabajadores, el cual vendrían a ser el tipo de compensaciones que se alcanza cuando se realiza una actividad o labor específica dentro de la organización.

Lo anterior, es congruente con lo analizado hasta, ya que el grado de responsabilidad que tienen los colaboradores en base a las funciones que realizan en sus centros de trabajo podrían provocar que el estrés aumente por sobre carga laboral y la falta de Satisfacción Laboral. Por ende, en ciertas

circunstancias regular los pensamientos que tienen los colaboradores en relación a cuan satisfechos se sientan en las actividades que realizan dentro del entorno laboral.

Respecto a los objetivos específicos, se tuvo una correlación inversa significativa entre el estrés laboral y la dimensión prestaciones $\rho = -.294$, intrínseca $\rho = .213$ y participación $\rho = .132$. Caso contrario sucede con la dimensión supervisión $\rho = .122$ y ambiente físico $\rho = .091$ no tienen correlación significativa con el estrés laboral, esto nos explica que el nivel de acuerdo que exista entre la empresa y el colaborador en donde se realizan negociaciones sobre el salario, reconocimiento y capacitaciones, las oportunidades de crecimiento profesional, la seguridad que pueda tener un trabajador y su desenvolvimiento en la toma de decisiones dentro del grupo de trabajo. Ayudan a que el colaborador presente un menor estrés en donde pueda sentirse en confianza, apoyado por el jefe del área, satisfecho en sus logros, además de un mejor desempeño laboral. Santander y Rodríguez (2017) hallaron una correlación significativa entre satisfacción laboral y estrés psicológico ($\rho = -0.20$, $p = 0.01$).

Estos resultados pueden explicarse con el Modelo de Karasek (1979) quien menciona que el Estrés Laboral surge por las actividades que desempeña el colaborador sobre las solicitudes psicológicas que crea el trabajo. En donde el trabajador tendría que crear efectivos mecanismos de control ante las imposiciones del trabajo, el caso contrario no ocurriera se evidenciaría un alto nivel de estrés.

En ese sentido, es preciso mencionar que todas estas dimensiones de una otra forma se relaciona con el estrés laboral ya que, a mayor elevación de estas, influye en el comportamiento de los colaboradores creando un cuadro de estrés si el individuo no percibe a su contexto de trabajo como un lugar donde no se sienta satisfecho, económicamente, reconocido, no se le proporcione herramientas para potenciar sus habilidades y la falta de oportunidades para su crecimiento profesional.

Como segundo objetivo específico, se tuvo una correlación inversa significativa entre la satisfacción laboral y la dimensión del estrés laboral, en el cual los valores del coeficiente fueron: clima $\rho = -.226$, influencia de líder $\rho = -$

,000, falta de cohesión $\rho = ,012$ y respaldo de grupo $\rho = ,000$. En el caso de la dimensión estructura organizacional $\rho = ,191$, territorio $\rho = ,183$ y tecnología $\rho = ,768$ se registró que no existen correlación significativa con la satisfacción laboral ya que muestran niveles de significancia superiores a 0.05. En el ámbito psicológico, clemente, molero y Gonzales (2000) mencionan que la satisfacción es como una estimación cognoscitiva que desarrolla una persona en su vida, además de las expectativas personales, así como también a sus aspiraciones.

Tras los resultados logrados, se puede sustentar que la observación ya sea positiva o negativa que tenga cada colaborador en cuanto a su ambiente de trabajo, la falta del apoyo y confianza que brinden los supervisores, los conflictos entre los integrantes de la empresa. son aquellos aspectos que hacen que el colaborador no se sienta satisfecho en su trabajo, lo cual podrían presentar estrés psicológico al no regular las emociones de manera adecuada.

Por otra parte, en relación con el objetivo específico del análisis comparativo se observó que existen diferencias significativas entre el estrés laboral y la variable sociodemográfica edad, ya que muestran valores de ($p = 0.034$, $p < 0.05$). evidenciando que existe diferencias significativas entre la variable estrés laboral pues esto es de acuerdo al rango etario, siendo las edades de 18 a 30 años la que mayor rango promedio presentan. Es decir, este estrés que venimos refiriendo, desarrollado en el entorno laboral es un fenómeno en el que los acontecimientos y cambios laborales son más comunes en las personas jóvenes que trabajan, dada la precariedad actual en el mundo del trabajo (Cobos, Sánchez, Pérez y Aznar, 2020).

En relación a la validez interna de esta investigación, se pudo mencionar el procedimiento generado para cuidar la información de los participantes, guardando la confidencialidad necesaria, así como lo dicta el código de ética, por tal motivo se determina detallar la finalidad del estudio y la creación del consentimiento informado, de igual manera se generó el análisis estadístico necesario para que se obtenga la validez y confiabilidad de los instrumentos que se usaron, con la finalidad de reducir el margen de error en los resultados.

De acuerdo con la validez externa, se debe mencionar que estos datos corresponden a una muestra representativa en una población determinada; por lo tanto, no sería adecuado realizar una generalización de los resultados en una población distinta a la estudiada, para este estudio sería recomendable una muestra mayor y con características sociodemográficas similares a las estudiadas.

VI. CONCLUSIONES

PRIMERA

Existe una correlación inversa y significativa entre el Estrés Laboral y la Satisfacción Laboral, por lo que se infiere que, los colaboradores que presentan mayor estrés laboral, menor será la satisfacción que sienten en su centro de trabajo.

SEGUNDA

Así mismo, existe una correlación inversa y significativa entre el Estrés Laboral y las dimensiones de Satisfacción Laboral; prestaciones, intrínseca y participación; Esto quiere decir que el colaborador no se siente cómodo en las instalaciones de la empresa, le hace falta motivación para realizar sus labores y también les hace falta el apoyo de sus supervisores, ya que esto conlleva a que no tengan un buen desempeño laboral.

TERCERA

Del mismo modo, existe una correlación inversa significativa entre la Satisfacción Laboral y las dimensiones del Estrés Laboral; clima, influencia de líder, falta de cohesión y respaldo de grupo. Esto quiere decir si el colaborador observa algo negativo o positivo, en cuanto a su ambiente de trabajo, la falta del apoyo, la confianza que brinden los supervisores, los conflictos entre los integrantes de la empresa son aquellos aspectos que hacen que el colaborador no se sienta satisfecho en su trabajo, lo cual podrían presentar estrés al no regular las emociones de manera adecuada.

CUARTA

Por otra parte, en relación con el objetivo específico del análisis comparativo se observó que existen diferencias significativas entre el estrés laboral y la variable sociodemográfica edad, donde los jóvenes de 18 a 30 años, son quienes mayor estrés presentan, esto podría ser, a que estén estudiando, también estén formando su familia o tengan familiares delicados de salud, ahora

en la situación en que estamos viviendo son muchos los jóvenes que tengan esas responsabilidades.

VII. RECOMENDACIONES

1. A la comunidad científica, al llegar a identificar las correlaciones, se sugiere establecer nuevas líneas de investigación relacionadas con los contextos socioeconómicos y familiares con la finalidad de brindar más información relevante de esa manera conocer si son aspectos que repercute en el desarrollo del trabajo.
2. Para las futuras investigaciones, promover estudios con variables sociodemográficas, de esa manera comprender mucho mejor sobre el estrés y la satisfacción laborales, de igual forma, con otras variables como: Motivación, habilidades laborales, calidad de vida laboral, competencias laborales.
3. A los gestores de la empresa realizar talleres de motivación laboral con el fin de que los colaboradores se sientan comprometidos, y que sientan que son parte importante para la empresa, de igual forma, realizar talleres integradoras para mejorar las relaciones con los compañeros de trabajo y conocer las necesidades de los trabajadores, a la vez, deben de llegar a escuchar las opiniones de los trabajadores, porque es un medio que permite generar un clima favorable.

REFERENCIAS

Aristizábal, D., Mejía, C. y Quiroz, E. (2018) Estrés laboral y engagement en los trabajadores de una empresa de manufactura. Universidad católica de Pereira.

https://www.researchgate.net/profile/Eliana-Quiroz-Gonzalez/publication/329543222_Estres_laboral_y_engagement_en_los_trabajadores_de_una_empresa_de_manufactura/links/5c0ecb94a6fdcc494feb042c/Estres-laboral-y-engagement-en-los-trabajadores-de-una-empresa-de-manufactura.pdf

Alvira, F. (2011) La encuesta una perspectiva general metodológica. Madrid – España 145, 4 – 8.
https://books.google.com.pe/books?id=GbZ5JOIoDEC&pg=PA17&dq=encuesta+concepto&hl=en&sa=X&ved=2ahUKEwja_our2v7sAhWu1VkKHahODDcQ6AEwAXoECAUQAq#v=onepage&q=encuesta%20concepto&f=false

Atehortua, J., y Ceferino. (2021) La satisfacción laboral y su efecto en su desempeño en una empresa mediana del sector textil en Bogota.
https://repository.eafit.edu.co/bitstream/handle/10784/26526/JuanCarlos_AtehortuaMonroy_RafaelEduardo_CeferinoCardona_2021.pdf?sequence=2&isAllowed=y

Beauducel, A., & Wittmann, W. W. (2005). Simulation Study on Fit Indexes in CFA Based on Data With Slightly Distorted Simple Structure. *Structural Equation Modeling*, 12(1), 41-75. https://doi: 10.1207/s15328007sem1201_3

Bellido, R., Gamarra, M., Morales, B. y Calizaya, J. (2020) Satisfacción laboral en tiempos de Covid-19 en colaboradores de gobiernos locales de Arequipa.
https://www.researchgate.net/publication/349855859_Satisfaccion_laboral_en_tiempos_de_Covid-19_en_colaboradores_de_gobiernos_locales_de_Arequipa

Boada, N., (2019) Satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral en una Pyme de servicios de seguridad en el Perú.

https://www.researchgate.net/publication/336727164_Satisfaccion_laboral_y_su_relacion_con_el_desempeno_laboral_en_una_Pyme_de_servicios_de_seguridad_en_el_Peru

Canadian Centre for Occupational Health and Safety (2018)
<https://www.ccohs.ca/healthyminds/topics/stress.html>

Cardoza, M., Hidalgo, L., Peña, J., Pulido, L. y Torres, C. (2019). Satisfacción con la vida y satisfacción laboral. Revista de Investigación y Cultura - Universidad César Vallejo, 8(1).
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/37328/AC_Cardoza_SMA-Hidalgo_SLI-Pe%
c3%b1a_RJ-Pulido_JLA-Torres_SCG.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/37328/AC_Cardoza_SMA-Hidalgo_SLI-Pe%c3%b1a_RJ-Pulido_JLA-Torres_SCG.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Clemente, A., Molero, R., y Gonzales, F. Estudio de la satisfacción personal según la edad de las personas. Universidad de Murcia. España.
<https://www.redalyc.org/pdf/167/16716208.pdf>

Condori, L., Morales, J., Huanca, J. y Aguilar, S. (2020) *Estrés laboral y su relación con la productividad en las empresas de artesanía textil del distrito de Cabanillas, Perú*, (Edición núm. 54) Vol. 6, No 1

Colegio de psicólogos del Perú (2018) Código de ética profesional.
https://www.academia.edu/4832650/AAAAAA_Codigo_de_Etica_del_Colegio_de_Psicologos_del_Peru

Chiang, M., Riquelme, G. y Ricas, P. (2018) Relación entre Satisfacción Laboral, Estrés Laboral y sus Resultados en Trabajadores de una Institución de Beneficencia de la Provincia de Concepción.
https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?pid=S0718-24492018000300178&script=sci_arttext

Cohen, J. (1988). Statistical Power Analysis for the Behavioral Sciences (2nd ed.). Hillsdale, NJ: Lawrence Erlbaum Associates, Publishers.

Colegio de Psicólogos del Perú. (2018). Código de ética del colegio de psicólogos del Perú. http://api.cpsp.io/public/documents/codigo_de_etica_y_deontologia.pdf

Detrinidad, E. (2016). *Análisis Factorial Exploratorio y Confirmatorio aplicado al modelo de secularización propuesto por Inglehart-Norris. Periodo 2010-2014 (Estudio de caso España, Estados Unidos, Alemania, Holanda) WSV*. [Tesis de Maestría, Universidad de Granada]. Repositorio institucional de la Universidad de Granada. https://masteres.ugr.es/moea/pages/curso201516/tfm1516/detrinidad_barquero_o_tfm/

Díaz, A. (2017) Repercusión del estrés percibido y del estrés laboral en los factores de riesgo cardiovascular y en la respuesta inmunitaria mediada por inmunoglobulinas en población laboral [Tesis doctoral de la universidad de Sevilla]. <https://idus.us.es/bitstream/handle/11441/69203/Tesis%20Doctoral%20A.%20D%20C%ADaz%20Hernandez%20.pdf?sequence=5>

Escalante, V. (2020) La sobrecarga de trabajo y su relación con el nivel de satisfacción laboral en los colaboradores de las empresas textiles del cantón Ambato que pertenecen a la Cámara de Industrias de Tungurahua. <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/31524/1/77%20GTH.pdf>

Fernández, V. (2020). Tipos de justificación en la investigación científica. *Revista del Instituto Superior Universitario Espiritu Santo*, 4 (3), 65-76.

Forero, C., Maydeu, A., y Gallardo, D. (2009). Factor Analysis with Ordinal Indicators: A Monte Carlo Study Comparing DWLS and ULS Estimation. *Structural Equation Modeling*, 16(4), 625-641. <https://doi.org/10.1080/10705510903203573>.

Freire, A., Cepeda, V., y Escobar, K. (2020) Estrés y satisfacción laboral en trabajadores de una compañía que fabrican productos químicos para la construcción en Durand – Ecuador

https://www.researchgate.net/profile/Kenny-Escobar-Segovia/publication/342902566_Estres_laboral_y_satisfaccion_laboral_en_trabajadores_de_una_compania_que_fabrica_productos_quimicos_para_la_construccion_en_Duran_-_Ecuador/links/5f0cbf6b4585155a552803ea/Estres-laboral-y-satisfaccion-laboral-en-trabajadores-de-una-compania-que-fabrica-productos-quimicos-para-la-construccion-en-Duran-Ecuador.pdf

Grajeda, A. (2018). Construcción y validación de un test de aptitud funcional selectora visual en estudiantes de escuelas estatales del primer grado de primaria del distrito de Jesús María, 2018. . [Tesis: de Doctorado, Universidad Cesar Vallejo] Archivo Digital. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/21249/Grajeda_MAT.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Gonzales, F., Escoto, M., Chávez, J. (2017) Estadística aplicada en psicología y ciencias de la salud. México. 13-14 https://books.google.com.pe/books?id=c75ZDwAAQBAJ&pg=PR1&dq=concepto+de+descriptivo+correlacional&hl=en&sa=X&ved=2ahUKEwiG_aSSt_nrAhXeD7kGHQHPBM4Q6AEwA3oECAYQAg#v=onepage&q=concepto%20de%20descriptivo%20correlacional&f=false

Guerra, P., Santander, S. y Rodríguez, P. (2017) Satisfacción laboral y su relación con el estrés. <http://201.159.222.118/openjournal/index.php/uti/article/view/68/53>

Hans S. (1935) Que es el estrés. Trata el estrés con pnl. <https://www.cerasa.es/media/areces/files/book-attachment-1677.pdf>

Hernández, R., & Mendoza, C. (2018). Metodología de la investigación, Las rutas cuantitativas, cualitativas y mixta. Mc Graw Hill. Recuperado de <https://virtual.cuautitlan.unam.mx/rudics/?p=2612>.

Hu, L. T., & Bentler, P. M. (1999). Cutoff criteria for fit indexes in covariance structure analysis: Conventional criteria versus new alternatives. *Structural equation modeling*, 6(1), 1-55.

[https://doi: 10.1080/10705519909540118](https://doi.org/10.1080/10705519909540118).

Ivancevich, J. & Matteson, M. (1989). Cuestionario de Evaluación de estrés Laboral. OIT-OMS.

Jara, A (2020). Capital psicológico y satisfacción laboral de una empresa del rubro textil de Lima Metropolitana

<https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/27839/Jara%20Avalos%2c%20Stefani%20Natalia%20%28parcial%29.pdf?sequence=2&isAllowed=y>

Johnson, J. & Hall, E. (1988). Job strain, work place social support and cardiovascular disease: a cross-sectional study of a random sample of the Swedish working population. *Am J Public Health*, 78(10), 1.336-1.342

Karasek, R. (1979). Job demands, job decision latitude and mental strain: implications for job re-design. *Admins Sci Q*, 24, 285-308

Kline, P. (1993). *A Handbook of Test Construction*. Methuen.

La republica, (2020) Solo el 24% de los peruanos son felices en su trabajo

<https://larepublica.pe/economia/2020/01/25/empleo-solo-el-24-de-los-peruanos-son-felices-en-su-trabajo/>

Lazo, M. y Lazo, A. (2018) Clima laboral y vulnerabilidad al estrés en una empresa de industria textil. 8(2) 63-79. Recuperado de <https://revistas.ucsp.edu.pe/index.php/psicologia/article/view/134/130>

Lazaruz, R. (1984) Modelos básicos de la psicología ambiental. *Psicología ambiental*. http://www.ub.edu/psicologia_ambiental/unidad-4-tema-8-2-2

MacCallum, R. C., Browne, M. W., & Sugawara, H. M. (1996). Power analysis and determination of sample size for covariance structure modeling. *Psychological Methods*, 1, 130-149. doi:10.1037/1082-989X.1.2.130.

- Magnusson, R., & Gaylord, T. K. (1978). Diffraction efficiencies of thin phase gratings with arbitrary grating shape. *JOSA*, 68(6), 806-809.
- Martínez, E., y Díaz, D. (2007). Una aproximación psicosocial al estrés escolar. *Educación y Educadores*, 10(2). Consultado el 20 de agosto de 2008, de: <http://educacionyeducadores.unisabana.edu.co/index.php/eye/article/view/687>
- Mejía, E. (2005). *Metodología de la investigación científica*. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Meliá, J. y Peiró, M (1989) la medida de la satisfacción laboral en contextos organizacionales: el cuestionario de satisfacción S20/23. Universidad de Valencia.
- https://www.uv.es/~meliajl/Research/Art_Satisf/ArtS20_23.PDF
- Navas, M., Fidalgo, A., Concepción, G., Suárez, J., Brioso, A., Gil, G., Martínez, R., y Sarriá, E. (2012). *Métodos, diseños y técnicas de investigación psicológica*.
- https://books.google.com.pe/books?id=zbKzhysHsxUC&dq=analisis+de+cada+item&hl=es&source=gbs_navlinks_s
- Organización Internacional del Trabajo (2020). Encuesta mundial a las organizaciones empresariales: Repercusiones internas y respuestas a la COVID – 19.
- https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_dialogue/---act_emp/documents/publication/wcms_751719.pdf
- Organización Internacional del Trabajo (2020). *Panorama Laboral 2020 América Latina y el Caribe*. Ginebra: Oficina Regional de OIT para América Latina y el Caribe.
- Organización Internacional del Trabajo (OIT). (2016). *Estrés laboral*. Noticias OIT: tema especial, 9.
- Organización Mundial de la Salud. (OMS.2020). *Salud laboral: estrés en el lugar de trabajo*.

<https://www.who.int/news-room/q-a-detail/occupational-health-stress-at-the-workplace>.

Organización Panamericana de la Salud (OPS.2020). *Covid - 19 y salud mental: mensajes claves*.

<https://repositorio.uta.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/31524/1/77%20GTH.pdf>

Otzen, T., Manterola, C. (2017) Técnicas de muestreo sobre una población a estudio

<https://scielo.conicyt.cl/pdf/ijmorphol/v35n1/art37.pdf>

Palma, S. (2004). Escala clima laboral CLSPC. Lima: Cartolan.

Patlán, J. (2016). Calidad de vida en el trabajo. México. Editorial El Manual Moderno.

https://books.google.com.pe/books?id=MgB8DQAAQBAJ&dq=SATISFA%20CCION+LABORAL+%2B+2015&hl=es&source=gbs_navlinks_s.

Reyes, A., López, C., Rodríguez, L. & Guzmán, F. (2017) Work stress, resilience and alcohol consumption among workers in the steel industry from Nuevo León, Mexico.

https://www.researchgate.net/profile/Aldri-Reyes-Cruz/publication/322868417_EstrACs_Laboral_Resiliencia_y_Consumo_de_Alcohol_en_Trabajadores_de_la_Industria_del_Acero/links/5aba475e458515fcc95dc071/EstrACs-Laboral-Resiliencia-y-Consumo-de-Alcohol-en-Trabajadores-de-la-Industria-del-Acero.pdf

Riveros, E (2014). La psicología humanista sus orígenes y su significado en el mundo de la psicoterapia a medio del siglo de existencia. (186) 145-150. <https://www.redalyc.org/pdf/4615/461545458006.pdf>

Rojas, J. (2018). Info capital humano. Docente de la universidad de privada del Norte.

<https://www.infocapitalhumano.pe/recursos-humanos/noticias-y-movidas/70-de-los-trabajadores-peruanos-sufren-estres-laboral-2/>

Roy, I., Rivas, R., Pérez, M. y Palacios, L. (2019). Correlación: no toda correlación implica causalidad. *Revista Alergia México*, 66(3), 354-360. <http://www.scielo.org.mx/pdf/ram/v66n3/2448-9190-ram-66-03-354.pdf>

Ruíz, A., Zavaleta, M. y Ruíz, P. (2017). Test de satisfacción laboral SL-ARG. Chimbote: Fondo Editorial de la Universidad César Vallejo.

Sánchez, H., Reyes, C. y Mejía, K. (2018). Manual de términos de investigación científica, tecnológica y humanística. Lima: Universidad Ricardo Palma <http://repositorio.urp.edu.pe/handle/URP/1480>

Schreiber, J. B., Nora, A., Stage, F. K., Barlow, E. A., & King, J. (2006). Reporting structural equation modeling and confirmatory factor analysis results: A review. *The Journal of educational research*, 99(6), 323-338. <https://doi.org/10.3200/JOER.99.6.323-338>.

Sanchez, D. C., Tovar, L. S., Peña, J. J. I. P., & Aznar, M. P. M. (2020). Estrés Laboral, género y bienestar psicológico en personas trabajadoras jóvenes en España. *Salud de los Trabajadores*, 28(2), 95-108. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7817889>

Suárez, A. (2013). Adaptación de la Escala de estrés Laboral de la OITOMS en trabajadores de 25 a 35 años de edad de un Contact Center de Lima. [online]. PsiqueMag

Shapiro, S. S., & Wilk, M. B. (1965). An analysis of variance test for normality (complete simplex). *Biométrica*, 52(3/4), 591-611.

Valderrama, S. (2015). Pasos para elaborar proyectos de investigación científica. Editorial San Marcos.

Vargas, T., Vizzuett, V., Amador, E. y Becerra, L. (2018) La satisfacción laboral y su influencia en la productividad.

https://www.researchgate.net/publication/331250139_La_satisfaccion_laboral_y_su_influencia_en_la_productividad

Vargas, H., Saavedra, J., Albuquerque, F. y Stucchi, S. (2019). Estudio epidemiológico de salud mental en hospitales regionales 2015. *Anales de salud mental*, 35 (1)1-258.
<https://www.inism.gob.pe/investigacion/archivos/estudios/2020/Vol%20XXXV%202019%20Nro1%20EESM%20en%20Hospitales%20Regionales.pdf>

Ventura, J. (2018). ¿Medir o evaluar?: una diferencia necesaria. *Educ Med*, 19(4), 297-298. 15(1), 625-627

http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S1727-558X2020000400010&script=sci_arttext#B23

Anexos

Anexo 1. Matriz de consistencia de tesis

Título: Estrés y satisfacción laboral en colaboradores de una empresa textil del distrito de Los Olivos, Lima 2021

Autoras: Saboya Santillán Ruth y Torres Vásquez Liz Lourdes

PROBLEMA	OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	FORMULACION DE HIPÓTESIS	VARIABLE E INDICADORES					
PROBLEMA PRINCIPAL	Objetivo general:	Hipótesis General:	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Nivel o Rango		
¿Cuál es la relación del estrés laboral y la satisfacción laboral en los colaboradores de una empresa textil en el distrito Los Olivos – Lima 2021?	Establecer la relación entre el estrés laboral y la satisfacción laboral en los colaboradores de una empresa textil del distrito de Los Olivos - Lima 2021	Existe correlación significativa e inversa entre el Estrés Laboral y la Satisfacción Laboral.	Variable 01: Estrés laboral				Escala ordinal Nunca (1) Raras veces(2) Ocasionalmente (3) Algunas veces(4) Frecuentemente (5) Generalmente(6) Siempre(7)	
			Clima organizacional	Estrategia organizativa	01, 10, 11, 20			
			Estructura organizacional	Intervención y efectividad	02, 12, 16, 24			
			Territorio organizacional	Espacio privado de trabajo	03, 15, 22			
			Tecnología	Uso adecuado de tecnología	04, 14, 25			
			Influencia de líder	Intervención y efectividad	05, 06, 13, 17			
			Falta de cohesión	Notoriedad dentro del grupo de trabajo	07, 09, 18, 21			
			Respaldo de grupo	Respaldo de metas	08, 19, 23			
			Variable 02: Satisfacción laboral					
			Supervisión	Percepción de relaciones interpersonales con supervisores. Percepción de supervisión hacia el	de 13,14,15, 16, 17, 18			Escala Ordinal (Desde 1: "Muy insatisfecho" hasta 7 "Muy satisfecho "
Variable 03: Satisfacción laboral								
Variable 04: Satisfacción laboral								
Variable 05: Satisfacción laboral								
Variable 06: Satisfacción laboral								
Variable 07: Satisfacción laboral								
Variable 08: Satisfacción laboral								
Variable 09: Satisfacción laboral								
Variable 10: Satisfacción laboral								
Variable 11: Satisfacción laboral								

rango etario.

Ambiente físico	propio trabajo. Nivel de apoyo recibido La igualdad y justicia que recibe de su empresa La limpieza, higiene y salubridad de su lugar de trabajo. La temperatura de su local de trabajo. El entorno físico y el espacio de que dispone en su lugar de trabajo.	06, 07, 08, 09, 10
Prestaciones	El salario que recibe El grado en que su empresa cumple el convenio, las disposiciones. Las oportunidades de formación y promoción que ofrece la empresa	04, 11, 12, 22, 23
Intrínseca	Las satisfacciones que le produce su trabajo. Las oportunidades que le ofrece el trabajo. Los objetivos, metas y tasas de producción que debe alcanzar. La capacidad para decidir autónomamente aspectos relativos a su área.	01, 02, 03, 05
Participación	Participación en las decisiones de su departamento o sección. Participación en las decisiones de su	19, 20, 21

TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	POBLACIÓN, MUESTRA Y MUESTREO	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	ESTADÍSTICOS POR UTILIZAR
<p>Tipo de investigación</p> <p>De tipo básico, se obtuvo información verídica, por medio de la recolección de datos estadísticos, con la finalidad de brindar un entendimiento científico y teórico (Valderrama, 2015).</p> <p>Diseño de investigación</p> <p>El método es no experimental - transversal, pues en este análisis no se efectuó ninguna alteración de las variables, a la vez se tuvo un periodo definido, es decir en un tiempo programado. De nivel correlacional, ya que tuvo como objetivo explicar la correlación entre dos o más variables y sus dimensiones (Hernández y Mendoza, 2018).</p>	<p>Por su parte, Tamayo (2012), considera que los individuos componen un fenómeno de análisis; integrado por cantidades que se determinan por componer algunas propiedades habituales que ofrecen al ser analizadas como conjunto o categoría definida.</p> <p>La población de análisis comprendió de 668 colaboradores textiles de ambos géneros lo cual tenemos 188 varones y 480 mujeres, cuyas edades fluctuaban entre 18 a 61 años.</p> <p>Muestra</p> <p>Es un subconjunto de la población, que determina la cantidad de personas que estudia o universo que analiza, en el que se recogió los datos (González, Escoto y Chávez 2017).</p> <p>Para poder determinar el tamaño de la muestra se tuvo que utilizar la fórmula para poblaciones</p>	<p>Variable 01: Estrés laboral Instrumento: Cuestionario sobre el estrés laboral de la OIT-OMS Autores: Ivancevich & Matteson (1989) Adaptación: Ángela Suarez Tunanñaña (2013)</p> <p>Variable 02: Satisfacción laboral Instrumento: Cuestionario de satisfacción laboral S20/23 Autores: J.L. Meliá y J.M. Peiró (1989) Adaptación: José Luis Pereyra Quiñones (2015)</p>	<p>Finalmente, para la investigación de las variables se utilizó el estadístico Shapiro Wilk para medir la normalidad. Para comprobar la hipótesis que tenga que ver con la relación de las variables se emplea el coeficiente de correlación, teniendo en cuenta la distribución de las dos variables. Se utilizo el coeficiente de correlación – Pearson y por último el nivel de significancia, que es el que indica la estimación de seguridad con respecto a no equivocarse. Y es reflejado en términos probabilísticos (Hernández, et al., 2018), para el actual trabajo será de 0.05.</p>

finitas. Abad y Servin (como se citó en Grajeda, 2018), a través de la fórmula se obtuvo una muestra igual a 244 colaboradores, de una empresa textil del distrito de los Olivos.

Muestreo

El tipo de muestreo es probabilístico de tipo aleatorio sistemático, ya que, determinada la muestra, se obtuvo una lista de los participantes, luego se define el intervalo del mismo modo se elige el número de aleatorio entre el 1 y el intervalo, por último, se selecciona a los colaboradores que serán encuestados. Este tipo de investigación tiene como estudio a colaboradores de una empresa. (Otzen y Manterola, 2017).

Anexo 2. Tabla de operacionalización de las variables

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA DE MEDICIÓN
ESTRÉS LABORAL	La (OIT, 2016) precisa que la variable estrés laboral como la predominancia de varios componentes, tales como el entorno físico, la supervisión y elaboración del trabajo; y que se afirma con la alteración generada frente a las solicitudes laborales que se generan.	La escala del estrés laboral permite evaluar: 1 si la condición NUNCA la base de esta es estrés; 2 si la condición RARAS VECES es fuente de estrés; 3 si la condición OCASIONALMENTE es generador de estrés; 4 si la condición ALGUNAS VECES participe de estrés; 5 si la condición FRECUENTEMENTE es causante de estrés; 6 si la condición GENERALMENTE es también generador de estrés; 7 si la condición SIEMPRE es relación al estrés de manera fuerte.	Clima organizacional Estructura organizacional Territorio organizacional Tecnología Influencia de líder Falta de cohesión Respaldo de grupo	Estrategia organizativa Intervención y efectividad Espacio privado de trabajo uso adecuado de tecnología Intervención y efectividad Notoriedad dentro del grupo de trabajo Respaldo de metas	01, 10, 11, 20 02, 12, 18, 24 03, 15, 22 04, 14, 25 05, 06, 13, 17 07, 09, 18, 21 08, 19, 23	Escala ordinal Nunca (1) Raras veces(2) Ocasionalmente (3) Algunas veces(4) Frecuentemente (5) Generalmente(6) Siempre(7)
	Definición conceptual.	Definición operacional.	Supervisión	Percepción de relaciones interpersonales con supervisores. Percepción de supervisión hacia el propio trabajo. Nivel de apoyo recibido La igualdad y justicia que recibe de su empresa	13,14,15, 16, 17, 18	Escala Ordinal 7. Muy satisfecho 6. Bastante satisfecho 5. Algo satisfecho 4. Indiferente 3. Algo insatisfecho 2. bastante insatisfecho 1. Muy insatisfecho
SATISFACCIÓN LABORAL	Es considerada de múltiples criterios o dimensiones, tales como la satisfacción que tiene el empleado en la supervisión del trabajo, así también del ambiente físico y las condiciones del espacio donde efectúa sus labores, las prestaciones que se reciben de parte de la empresa, los satisfactores internos del empleo y los momentos de participación	La escala de satisfacción laboral permite calificar la satisfacción con la supervisión muy satisfecho (7) bastante satisfecho (6), algo satisfecho (5), indiferente (4) algo satisfecho (3) bastante satisfecho (2), muy satisfecho (1).	Ambiente físico	La limpieza, higiene y salubridad de su lugar de trabajo. La temperatura de su local de trabajo. El Entorno físico y el	06, 07, 08, 09, 10	

que dé se dan en la organización. Lo mencionado anteriormente se inscribe en el cuestionario denominado S20/23 (Meliá y Peiró, 1989).

Prestaciones	espacio de que dispone en su lugar de trabajo. El salario que recibe El grado en que su empresa cumple el convenio, las disposiciones. Las oportunidades de formación y promoción que ofrece la empresa	04, 11, 12, 22, 23
Intrínseca	Las satisfacciones que le produce su trabajo. Las oportunidades que le ofrece el trabajo. Los objetivos, metas y tasas de producción que debe alcanzar.	01, 02, 03, 05
Participación	La capacidad para decidir autónomamente aspectos relativos a su área. Participación en las decisiones de su departamento o sección. Participación en las decisiones de su grupo de trabajo.	19, 20, 21

Anexo 3: Fórmula para el cálculo de la muestra final

Fórmula para poblaciones finitas

Según Abad y Servin (como se citó en Grajeda, 2018)

$$n = \frac{NZ^2 p(1-p)}{(N-1) e^2 + Z^2 p(1-p)}$$
$$n = \frac{668(1.96)^2 0.5(1-0.5)}{(668-1) 0.05^2 + 1.96^2 0.5(1-0.5)}$$
$$n = 244$$

n (población de estudio)= 668

p (eventos favorables)= 0,5

z (nivel de significancia)= 1.96

e (margen de error)= 0,05

Teniendo como resultado: n= 244 trabajadores

Fórmula para obtener el muestreo probabilístico de tipo aleatorio sistemático
Según Otzen y Manterola (2017).

$$K = \frac{N}{n} = \frac{668}{244} = 3$$

N (Población) =668

n (tamaño de la muestra) = 244

K (Intervalo) = 3

Anexo 4: Instrumentos de recolección de datos

CUESTIONARIO PARA DETERMINAR ESTRÉS LABORAL DE LA OIT – OMS

Autores: Ivansevich & Mattesson, 1989.

Adaptación: Ángela Suarez (2013)

INSTRUCCIONES: El siguiente, es un cuestionario validado para medir el nivel de estrés en su centro de trabajo que consta de 25 ítems relacionados con los principales estresores laborales, para cada ítem indique con qué frecuencia la condición descrita es fuente actual de estrés, deberá marcar con una (X) el número que mejor describa en cada enunciado, donde el nivel de las condiciones está representado de la siguiente manera:

Nº	Condición
1	Si la condición NUNCA es fuente de estrés.
2	Si la condición RARAS VECES es fuente de estrés.
3	Si la condición OCASIONALMENTE es fuente de estrés.
4	Si la condición ALGUNAS VECES es fuente de estrés.
5	Si la condición FRECUENTEMENTE es fuente de estrés
6	Si la condición GENERALMENTE es fuente de estrés.
7	Si la condición SIEMPRE es fuente de estrés.

Edad:
Estado Civil:.....
Sexo:.....

Nº de Ítems		1	2	3	4	5	6	7
1	El que no comprenda las metas y misión de la empresa me causa estrés.							
2	El rendirle informes a mis supervisores y a mis subordinados me estresa.							
3	El que no esté en condiciones de controlar las actividades de mi área de trabajo me produce estrés.							
4	El que el equipo disponible para llevar a cabo mi trabajo sea limitado me estresa.							
5	El que mi supervisor no dé la cara por mí ante los jefes me estresa.							
6	El que mi supervisor no me respete me estresa.							
7	El que no sea parte de un equipo de trabajo que colabore estrechamente me causa estrés.							
8	El que mi equipo de trabajo no me respalde en mis metas me causa estrés.							
9	El que mi equipo de trabajo no tenga prestigio ni valor dentro de la empresa me causa estrés.							
10	El que la forma en que trabaja la empresa no sea clara me estresa.							
11	El que las políticas generales iniciadas por la gerencia impidan mi buen desempeño me estresa.							
12	El que las personas que están a mi nivel dentro de la empresa tengamos poco control sobre el trabajo me causa estrés.							
13	El que mi supervisor no se preocupe de mi bienestar me estresa.							
14	El no tener el conocimiento técnico para competir							

	dentro de la empresa me estresa.							
15	El no tener un espacio privado en mi trabajo me estresa.							
16	El que se maneje mucho papeleo dentro de la empresa me causa estrés.							
17	El que mi supervisor no tenga confianza en el desempeño de mi trabajo me causa estrés.							
18	El que mi equipo de trabajo se encuentra desorganizado me estresa.							
19	El que mi equipo no me brinda protección en relación con injustas demandas de trabajo que me hacen los jefes me causa estrés.							
20	El que la institución carezca de dirección y objetivos me causa estrés.							
21	El que mi equipo de trabajo me presiona demasiado me causa estrés.							
22	El que tenga que trabajar con miembros de otros departamentos me estresa.							
23	El que mi equipo de trabajo no me brinde ayuda técnica cuando lo necesito me causa estrés.							
24	El que no respeten a mis supervisores, a mí y a los que están debajo de mí, me causa estrés.							
25	El no contar con la tecnología adecuada para hacer un trabajo de calidad me causa estrés.							

Gracias por su colaboración.

ESCALA DE SATISFACCIÓN LABORAL

CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN LABORAL S20/23

Autores: J.L. Meliá y J.M. Peiró (1989)

Adaptación: José Luis Pereyra Quiñones (2015)

INSTRUCCIONES: El siguiente, es un cuestionario validado para medir la satisfacción en su centro de trabajo que consta de 23 ítems, las respuestas que usted brinde son anónimas por lo que se pide ser totalmente sincero. Califique de acuerdo a las alternativas, el grado de satisfacción que le producen los distintos aspectos de su trabajo y marque con un aspa (x), donde el nivel de las condiciones está representado de la siguiente manera:

1	2	3	4	5	6	7
Muy insatisfecho	Bastante insatisfecho	Algo insatisfecho	Indiferente	Muy satisfecho	Bastante satisfecho	Algo satisfecho

Edad:
Estado Civil:.....
Sexo:.....

N° de Ítems		1	2	3	4	5	6	7
1	Las satisfacciones que le produce su trabajo por sí mismo.							
2	Las oportunidades que le ofrece su trabajo de realizar las cosas en que usted destaca.							
3	Las oportunidades que le ofrece su trabajo de hacer las cosas que le gustan.							
4	El salario que usted recibe.							
5	Los objetivos, metas y tasas de producción que debe alcanzar.							
6	La limpieza, higiene y salubridad de su lugar de trabajo.							
7	El entorno físico y el espacio de que dispone en su lugar de trabajo.							
8	La iluminación de su lugar de trabajo.							
9	La ventilación de su lugar de trabajo.							
10	La temperatura de su local de trabajo.							
11	Las oportunidades de formación que le ofrece la empresa.							
12	Las oportunidades de promoción que tiene.							
13	Las relaciones personales con sus superiores.							
14	La supervisión que ejercen sobre usted.							
15	La proximidad y frecuencia con que es supervisado.							
16	La forma en que sus supervisores juzgan su tarea.							
17	La "igualdad" y "justicia" de trato que recibe de su empresa.							
18	El apoyo que recibe de sus superiores.							
19	La capacidad para decidir autónomamente aspectos relativos a su trabajo.							
20	Su participación en las decisiones de su departamento o sección.							
21	Su participación en las decisiones de su grupo de							

	trabajo relativas a la empresa.							
22	El grado en que su empresa cumple el convenio, las disposiciones y leyes laborales.							
23	La forma en que se da la negociación en su empresa sobre aspectos laborales.							

Gracias por su colaboración.

Anexo 5: Ficha sociodemográfica

Ficha de datos generales:						
Sexo:		Femenino:		Masculino:		Dni:
Edad:						
20 – 30 años		30 – 40 años		40 – 50 años		50 – 60 años
Distrito de procedencia						
Los Olivos		Comas		Independencia		Puente piedra
Modalidad de trabajo						
Turno: 01		Turno: 02				
Area						
Costura		Acabados				

Anexo 6. Cartas de presentación de la escuela para el piloto



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

“Año del bicentenario del Perú: 200 años de independencia”

Los Olivos, 22 de Junio de 2021

CARTA INV. N° 0195-2021/EP/PSI. UCV LIMA-LN

Sr.

CHARBEL WERDAN SAWAYA

GERENTE GENERAL

CITI TEX S.A.C.

Jr. El Estañó N°5755 Lotización Infanta – Los Olivos

Presente.-

De nuestra consideración:

Es grato dirigirme a usted, para expresarle mi cordial saludo y a la vez solicitar autorización para la Srta. **TORRES VASQUEZ LIZ LOURDES** con **DNI N°45693807**, con código de matrícula N° 6700202143 y la Srta. **SABOLLA SANTILLAN RUTH** con **DNI N°43064233**, con código de matrícula N° 6700281837 estudiantes de la carrera de psicología, quienes desean realizar su trabajo de investigación para optar el título de licenciado en Psicología titulado: **“ESTRÉS Y SATISFACCIÓN LABORAL EN COLABORADORES DE UNA EMPRESA TEXTIL DEL DISTRITO DE LOS OLIVOS, 2021”** 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 renovarles los sentimientos de mi especial consideración y estima personal.

Atentamente,

Mg. Sandra Patricia Céspedes Vargas Machuca

Coordinadora de la Escuela de Psicología

Filial Lima - Campus Lima Norte

Anexo 7. Cartas de presentación de la escuela para la muestra final



"Año del bicentenario del Perú: 200 años de independencia"

Los Olivos, 17 de Setiembre de 2021

CARTA INV. N° 0592-2021/EP/PSI. UCV LIMA-LN

Sr.
CHARBEL WERDAN SAWAYA
GERENTE GENERAL
CITI TEX S.A.C.
Jr. El Estafío N°5755 Lotización Infanta – Los Olivos

Presente.-

De nuestra consideración:

Es grato dirigirme a usted, para expresarle mi cordial saludo y a la vez solicitar autorización para la Srta. **TORRES VASQUEZ LIZ LOURDES** con DNI N°45693807, con código de matrícula N° 6700202143 y la Srta. **SABOYA SANTILLAN RUTH** con DNI N°43064233, con código de matrícula N° 6700281837 estudiantes de la carrera de psicología, quienes desean realizar su trabajo de investigación para optar el título de licenciado en Psicología titulado: **"ESTRÉS LABORAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN COLABORADORES DE UNA EMPRESA TEXTIL DEL DISTRITO DE LOS OLIVOS – LIMA 2021"** 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,



Mg. Sandra Patricia Céspedes Vargas Machuca
Coordinadora de la Escuela de Psicología
Filial Lima - Campus Lima Norte

Anexo 8. Cartas de autorización del centro donde ejecuto el piloto

CitiTex^{SAC}

Lima 22 de Junio del 2021

Mg. Sandra Patricia Céspedes Vargas Machuca
Coordinadora de la Escuela de Psicología
Filial Lima- Campus Lima Norte

Presente.-

De mi consideración:

Es grato dirigirme a usted, para expresarle mi cordial saludo y a su vez autorizar el proyecto de Investigación " Estrés y satisfacción laboral en colaboradores de una empresa textil, los olivos, 2021 ", de las estudiantes Torres Vasquez Liz Lourdes y Sabolla Santillan Ruth, mencionando también que cuentan con el apoyo de la empresa y a su vez agradecer su investigación, ya que permitirá desarrollar mejoras continuas.

Favor tener en cuenta que la autorización es bajo el compromiso de mantener estricta confidencialidad con los encuestados .

Me despido, no sin antes desearle éxitos en el desarrollo de la nvestigación.

Atentamente,


CitiTex S.A.C.
Charbel Wiestan Saraya
Gerente General

Anexo 9. Cartas de autorización del centro donde ejecuto el estudio.

CitiTex SAC

Lima 17 de Setiembre del 2021

Mg. Sandra patricia Céspedes Vargas Machuca
Coordinadora de la Escuela de Psicología
Filial Lima-Campus Lima Norte

Presente.-

De mi consideración:

Es grato dirigirme a usted, para expresar mi cordial saludo y a su vez autorizar el trabajo de investigación, "ESTRÉS LABORAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN COLABORADORES DE UNA EMPRESA TEXTIL DEL DISTRITO DE LOS OLIVOS – LIMA 2021", de las estudiantes TORRES VASQUEZ LIZ LOURDES y SABOYA SANTILLAN RUTH, mencionando también que cuentan con el apoyo de la empresa y a su vez agradecer su investigación, ya que permitirá mejoras continuas.

Favor tener en cuenta que la autorización es bajo el compromiso de mantener estricta confidencialidad con los encuestados.

Me despido no sin antes desearle éxitos en el desarrollo de la investigación.

Atentamente,


Citi Tex S.A.C.
Charbel Verdán Sawaya
GERENTE GENERAL

Anexo 10. Carta de solicitud de autorización de uso del instrumento remitido por la Escuela de Psicología.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

"Año del bicentenario del Perú: 200 años de independencia"

CARTA N° 0196-2021/EP/PSI.UCV LIMA NORTE-LN

Los Olivos 22 de Junio de 2021

Autor:

- **ORGANIZACIÓN INTERNACIONAL DEL TRABAJO (OIT)**

Presente.-

De nuestra consideración:

Es grato dirigirme a usted para expresarle mi cordial saludo y a la vez presentarle a la Srta. **TORRES VASQUEZ LIZ LOURDES** con DNI N°**45693807**, con código de matrícula N° **6700202143** y la Srta. **SABOLLA SANTILLAN RUTH** con DNI N°**43064233**, con código de matrícula N° **6700281837** estudiantes de la carrera de psicología, quienes desean realizar su trabajo de investigación para optar el título de licenciado en Psicología titulado: **"ESTRÉS Y SATISFACCIÓN LABORAL EN COLABORADORES DE UNA EMPRESA TEXTIL DEL DISTRITO DE LOS OLIVOS, 2021"**, este trabajo de investigación tiene fines académicos, sin fines de lucro alguno, donde se realizará una investigación con el uso del instrumento **ESCALA DE ESTRÉS LABORAL OIT-OMS**, 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,

Mg. Sandra Patricia Céspedes Vargas Machuca
Coordinadora de la Escuela de Psicología
Filial Lima - Campus Lima Norte





UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

"Año del bicentenario del Perú: 200 años de independencia"

CARTA N° 0197-2021/EP/PSI.UCV LIMA NORTE-LN

Los Olivos 22 de Junio de 2021

Autor:

- **DR. JOSE LUIS PEREYRA QUIÑONES**

Presente -

De nuestra consideración:

Es grato dirigirme a usted para expresarle mi cordial saludo y a la vez presentarle a la Srta. **TORRES VASQUEZ LIZ LOURDES** con DNI N°45693807, con código de matrícula N° 6700202143 y la Srta. **SABOLLA SANTILLAN RUTH** con DNI N°43064233, con código de matrícula N° 6700281837 estudiantes de la carrera de psicología, quienes desean realizar su trabajo de investigación para optar el título de licenciado en Psicología titulado: "**ESTRÉS Y SATISFACCIÓN LABORAL EN COLABORADORES DE UNA EMPRESA TEXTIL DEL DISTRITO DE LOS OLIVOS, 2021**", este trabajo de investigación tiene fines académicos, sin fines de lucro alguno, donde se realizará una investigación con el uso del instrumento **ESCALA DE COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL 50 SATISFACCIÓN LABORAL (ECO 50)**, 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,



Mg. Sandra Patricia Céspedes Vargas Machuca
Coordinadora de la Escuela de Psicología
Filial Lima - Campus Lima Norte



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

"Año del bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"

CARTA N°1400 - 2021/EP/PSI.UCV LIMA NORTE-LN

Los Olivos 16 de mayo de 2021

Autores:

- José L. Melia
- Jose M. Peiro

Presente -

De nuestra consideración:

Es grato dirigirme a usted para expresarle mi cordial saludo y a la vez presentarle a la Srta. **Saboya Santillán, Ruth**, con DNI 43064233 con código de matrícula N° 6700281837 y a la Srta **Torres Vasquez, Iiz Lourdes**, con DNI 45693807 con código de matrícula N° 6700202143, estudiantes del X ciclo de la Escuela de Psicología de nuestra casa de estudios, quienes realizarán su trabajo de investigación para optar el título de Licenciada en Psicología titulado: **Niveles de estrés y satisfacción laboral en colaboradores de una empresa textil del distrito de Los Olivos, Lima 2021**, este trabajo de investigación tiene fines académicos, sin fines de lucro alguno, donde se realizará una investigación con el uso del instrumento **Test Cuestionario de Satisfacción S10/12: Estructura Factorial, Fiabilidad y Validez**, 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.

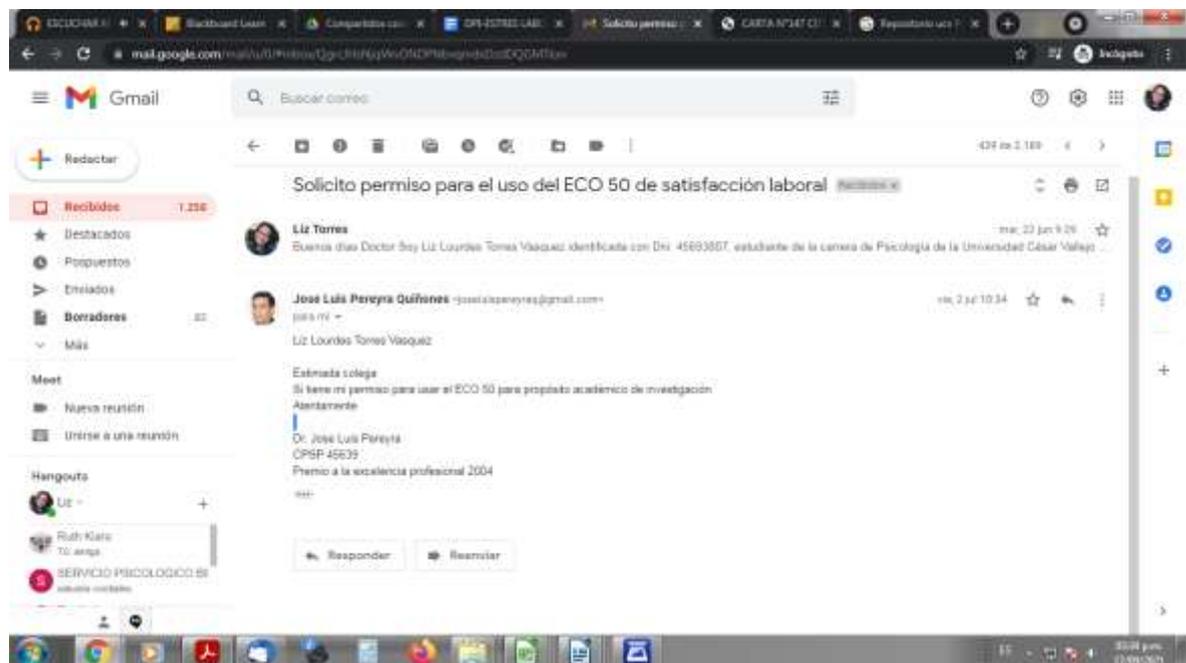
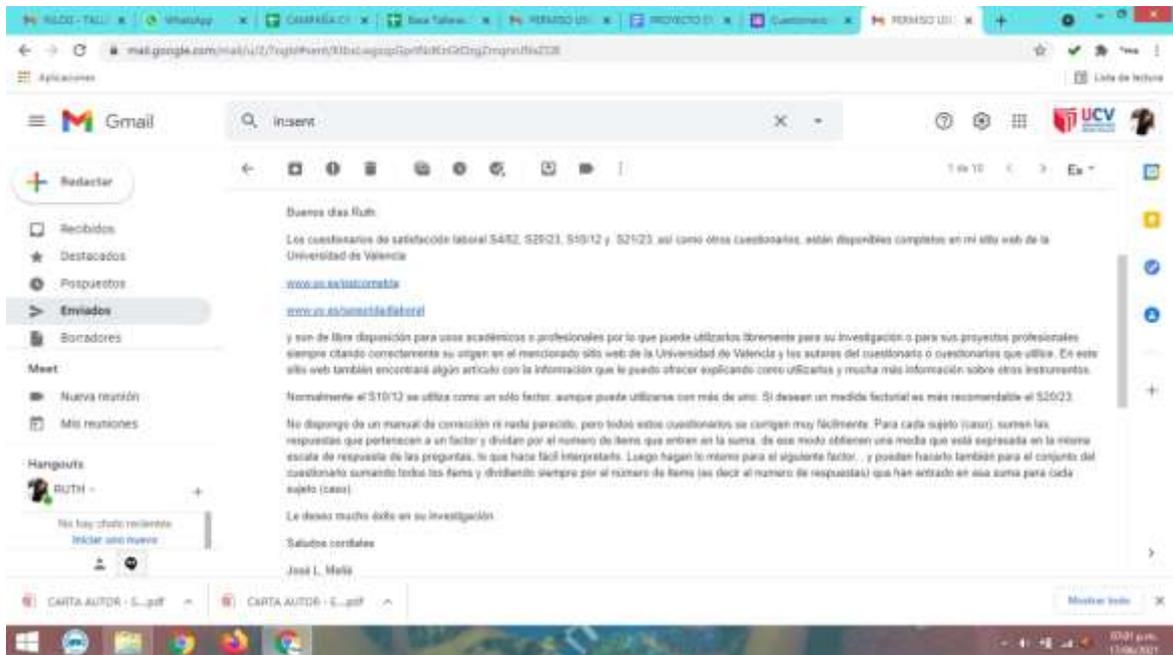
En esta oportunidad hago propicia la ocasión para renovarle los sentimientos de mi especial consideración y estima personal.

Atentamente,



Mg. Sandra Patricia Céspedes Vargas Machuca
Coordinadora de la Escuela de Psicología
Filial Lima - Campus Lima Norte

Anexo 11. Autorización de uso del instrumento por parte del autor original.



Anexo 12. Consentimiento informado



CONSENTIMIENTO INFORMADO

Estimado (a) participante:

Nos presentamos somos Ruth Saboya Santillan y Liz Lourdes Torres Vasquez, estudiantes del XI ciclo de la carrera de Psicología de la Universidad Cesar Vallejo – Lima Norte. Nos encontramos realizando un Proyecto de investigación para obtener el título de licenciatura en Psicología, denominado “Estrés laboral y satisfacción laboral en colaboradores de una empresa textil del distrito de Los Olivos - Lima 2021. Siendo nuestro objetivo principal: establecer la relación entre el estrés laboral y la satisfacción laboral en colaboradores de la empresa textil del distrito de Los Olivos - Lima 2021.

Agradecemos gentilmente la iniciativa de brindarnos su apoyo y participación en nuestra investigación, por lo que, los invitamos a completar los siguientes instrumentos para adultos que tengan las siguientes características:

- 1) Ser mayores de 18 años.
- 2) Zona de residencia: Los Olivos

Los datos brindados serán tratados confidencialmente y esta información recogida se utilizará únicamente para los propósitos de este estudio, teniendo como asesora a la doctora Elizabeth Sonia Chero Ballón de Alcántara. En caso tengan alguna duda escriba al siguiente correo electrónico: echerob@ucvvirtual.edu.pe.

Gracias por su participación.

Atte. Ruth Saboya Santillan

Liz Lourdes Torres Vasquez

Yo:

Con número de DNI: acepto participar en la investigación.

Fecha:

Firma:.....

Anexo 13: Resultados del piloto

Tabla 06

Análisis descriptivo de los ítems del estrés laboral

En la tabla 06, se identifica que todos los ítems a excepción de los ítems 1 y 15

Dimensiones	ítems	M	DE	g1	g2	IHC	h2	ID	Aceptable
D1	1	2.57	1.252	1.66	.07	.54	.52	.00	Si
	10	2.95	1.307	1.16	.72	.65	.66	.00	Si
	11	2.91	1.011	.77	-.34	.74	.76	.00	Si
	20	3.07	1.219	.64	-.06	.65	.67	.00	Si
D2	2	2.83	1.357	1.31	.89	.56	.61	.00	Si
	12	3.08	1.181	.88	.15	.67	.70	.00	Si
	16	3.13	1.254	.83	.20	.59	.65	.00	Si
	24	3.13	1.405	.95	.17	.38	.36	.00	Si
D3	3	3.07	1.124	1.12	.76	.62	.73	.00	Si
	15	2.94	1.124	1.37	1.53	.48	.57	.00	Si
	22	2.89	1.124	.52	-.47	.49	.59	.00	Si
D4	4	3.10	1.375	.97	.03	.61	.69	.00	Si
	14	3.00	1.140	.61	-.39	.64	.72	.00	Si
	25	3.01	1.277	1.18	.83	.59	.67	.00	Si
D5	5	3.20	1.503	1.16	.42	.83	.82	.00	Si
	6	3.36	1.647	.86	-.19	.77	.76	.00	Si
	13	3.41	1.430	.90	.11	.77	.76	.00	Si
D6	17	3.28	1.386	.84	.14	.80	.80	.00	Si
	7	3.09	1.312	.80	-.06	.74	.74	.00	Si
	9	3.00	1.225	.90	.39	.66	.64	.00	Si
	18	3.34	1.314	.83	.31	.76	.76	.00	Si
D7	21	3.33	1.457	.91	.10	.73	.73	.00	Si
	8	3.11	1.469	1.10	.33	.67	.72	.00	Si
	19	3.21	1.235	.76	-.35	.81	.85	.00	Si
	23	3.37	1.433	.74	-.55	.75	.80	.00	Si

Nota: M: Media; DE: Desviación Estándar; g1: coeficiente de asimetría de Fisher; g2: coeficiente de curtosis de Fisher; IHC: índice de homogeneidad corregida; h2: comunalidad; ID: Índice de discriminación; D1: Clima organizacional; D2: Estructura organizacional; D3: Territorio organizacional; D4: Tecnología; D5: Influencia del líder; D6: Falta de cohesión; D7: Respaldo del grupo

tienen una distribución normal, al tener valores de asimetría y curtosis entre 1.5 y -1.5 (Forero et al., 2009). Además, en cuanto a los valores de índice de homogeneidad corregida y comunalidades, se obtuvo valores mayores a .30 (Detrinidad, 2016; Kline, 1993). Igualmente, en cuanto al índice de discriminación,

se obtuvo valores menores a .05 (Navas et al., 2012). Considerándose a todos los ítems como aceptables.

Tabla 07

Evidencia de confiabilidad del estrés laboral a través del Alfa de Cronbach

Dimensión	Alfa de Cronbach	Números de elementos
Clima organizacional	0.819	4
Estructura organizacional	0.751	4
Territorio organizacional	0.713	3
Tecnología	0.777	3
Influencia de líder	0.909	4
Falta de cohesión	0.871	4
Respaldo de grupo	0.865	3
Total	0.971	25

En la tabla 07 se puede observar que el instrumento tuvo una confiabilidad por dimensiones, siendo primero el clima organizacional la con un valor de 0.819 estructura organizacional con un valor de, 0.751, territorio organizacional, 0.713, tecnología 0.777, influencia de líder, 0.909, falta de cohesión 0.865 y respaldo de grupo 0.865. En cuanto al nivel total fue 0.971. Por lo tanto, Magnusson (1978) refirió que para lograr la confiabilidad de un instrumento se realiza a traves del coeficiente Alfa de Cronbach, en donde indico que los resultados que se obtengan deben ser mayores a ,66. Siendo considerado como un valor adecuado.

Tabla 08

Validez de estructura interna mediante el análisis factorial confirmatorio de la Escala de estrés laboral (n=101).

Índice de ajuste	Modelo original	Índices adecuados
Índices de ajuste global		
SRMR	.083 (Aceptable)	≤ .08
RSMEA	.15 (No aceptable)	≤ .08
Índices de ajuste incremental		
CFI	.73 (No aceptable)	≥ .95
TLI	.71 (No aceptable)	≥ .90
Índices de parsimonia		
X ² / gl	3.41 (Aceptable)	≤ 5.00

En la tabla 09, se evidencia los valores del análisis factorial confirmatorio, identificándose inadecuados valores de índice incremental, al tener valores de CFI y TLI menores a .90 (Schreiber et., 2006), siendo de .73 y .71 respectivamente. Al igual, que valores de ajuste global, inadecuados, al ser mayores a .080 (Hu y Bentler, 1999), siendo el SRMR de .083 y RMSEA de .15. Finalmente, en reacción al índice de parsimonia, se obtuvo valores de X² / gl de 3.41, siendo considerado aceptable al ser menor a 5 (Beauducel y Wittmann, 2005), por lo cual se considera una inadecuada estructura.

Tabla 09

Análisis descriptivo de los ítems de satisfacción laboral

Dimensiones	ítems	M	DE	g1	g2	IHC	h2	ID	Aceptable
D1	13	5.09	1.39	.04	-1.12	.71	.65	.52	No
	14	5.13	1.38	.04	-1.00	.76	.71	.00	Si
	15	5.07	1.41	.11	-1.04	.74	.69	.00	Si
	16	5.26	1.49	-.43	-.30	.62	.53	.00	Si
	17	5.28	1.40	-.15	-1.06	.71	.65	.08	No
	18	5.24	1.38	-.20	-.90	.73	.68	.00	Si
D2	6	5.23	1.30	-.98	.72	.81	.77	.00	Si
	7	5.28	1.17	-.71	-.34	.80	.76	.00	Si
	8	5.31	1.18	-.65	-.04	.86	.83	.00	Si
	9	5.36	1.11	-1.0	1.23	.88	.86	.00	Si
D3	10	5.32	1.19	-.56	-.09	.84	.81	.00	Si
	4	5.16	1.42	-.34	-.97	.56	.56	.00	Si
	11	4.82	1.42	.04	-.99	.66	.69	.00	Si
	12	4.68	1.54	.25	-1.09	.64	.68	.00	Si
	22	5.43	1.32	-.38	-.37	.49	.47	.00	Si
D4	1	4.66	1.20	-.27	-1.47	-.04	.77	.00	No
	2	5.00	1.11	-.97	.08	.48	.75	.00	Si
	3	4.61	1.02	-.67	-0.17	.51	.79	.00	Si
D5	5	4.22	1.82	.29	-1.17	.00	.76	.00	No
	19	5.08	1.41	.05	-1.05	.80	.86	.00	Si
	20	4.93	1.55	-.07	-.90	.64	.90	.00	Si
	21	4.97	1.35	.35	-1.03	.79	.87	.00	Si

Nota: M: Media; DE: Desviación Estándar; g1: coeficiente de asimetría de Fisher; g2: coeficiente de curtosis de Fisher; IHC: índice de homogeneidad corregida; h2: comunalidad; ID: Índice de discriminación; D1: Superación; D2: Ambiente físico; D3: Prestaciones; D4: Intereses; D5: Participación

En relación a la tabla 09, se identifica que todos los ítems tienen una distribución normal, al tener valores de asimetría y curtosis entre 1.5 y -1.5 (Forero et al., 2009). Asimismo, en relación al índice de homogeneidad corregida, los ítems 1 y 5 tuvieron valores inadecuados al ser menor a .30 (Kline, 1993). Además, todos los ítems tuvieron adecuados valores de comunalidades al ser mayores a .30 (Detrinidad, 2016). Finalmente, los ítems 13 y 17 no obtuvieron valores adecuados de índice de discriminación al ser mayores a .05 (Navas et al., 2012). Por lo cual, solo los ítems 1,5, 13 y 17 se consideran no aceptables.

Tabla 10*Evidencia de confiabilidad de satisfacción laboral a través del Alfa de Cronbach*

Dimensión	Alfa de Cronbach	Números de elementos
Supervisión	0.893	6
ambiente físico	0.940	5
Prestación	0.781	4
Intrínseca	0.338	4
participación	0.864	3
Total	0.944	23

En la tabla 10, se puede visualizar la fiabilidad del instrumento por dimensión supervisión fue, 0.893, ambiente físico tuvo un valor de, 0.940, prestación con 0.781, intrínseca con 0.338, participación tuvo un valor de 0.864. Asimismo, a nivel total tuvo como valor, 0.944. Lo cual evidenciaría una fiabilidad excelente, al respecto, Mejía (2005) manifestó que los resultados que no son menores a ,66. son considerados un buen grado de confiabilidad.

Tabla 11*Validez de estructura interna mediante el análisis factorial confirmatorio de la Escala de satisfacción laboral (n=101).*

Índice de ajuste	Modelo original	Índices adecuados
Índices de ajuste global		
SRMR	.13 (No aceptable)	≤ .08
RSMEA	.11 (No aceptable)	≤ .08
Índices de ajuste incremental		
CFI	.81 (No aceptable)	≥.95
TLI	.79 (No aceptable)	≥.90
Índices de parsimonia		
X ² / gl	2.41 (Aceptable)	≤ 5.00

En la tabla 11, se evidencia los valores del análisis factorial confirmatorio, identificándose inadecuados valores de índice incremental, al tener valores de CFI

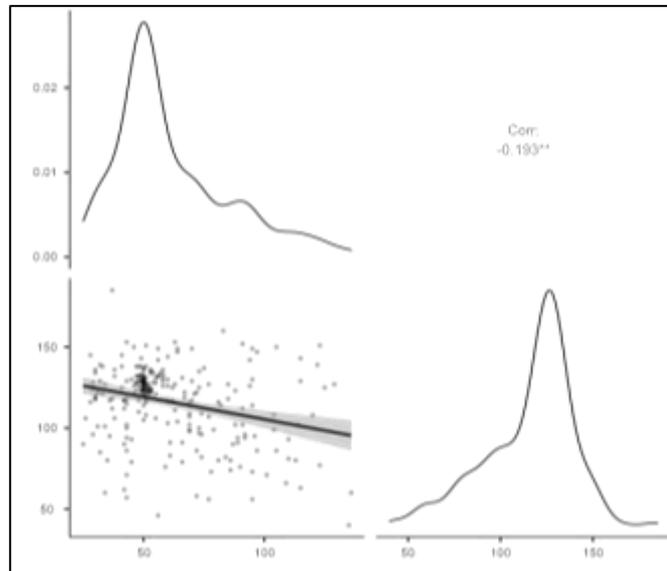
y TLI menores a .90 (Schreiber et., 2006), siendo de .81 y .79 respectivamente. Al igual, que valores de ajuste global, inadecuados, al ser mayores a .080 (Hu y Bentler, 1999), siendo el SRMR de .11 y RMSEA de .13. Finalmente, en reacción al índice de parsimonia, se obtuvo valores de X^2 / gl de 2.41, siendo considerado aceptable al ser menor a 5 (Beauducel y Wittmann, 2005), por lo cual se considera una inadecuada estructura.

Anexo 14. Resultados adicionales con la muestra final

a) diagrama de puntos de las correlaciones

Figura 1

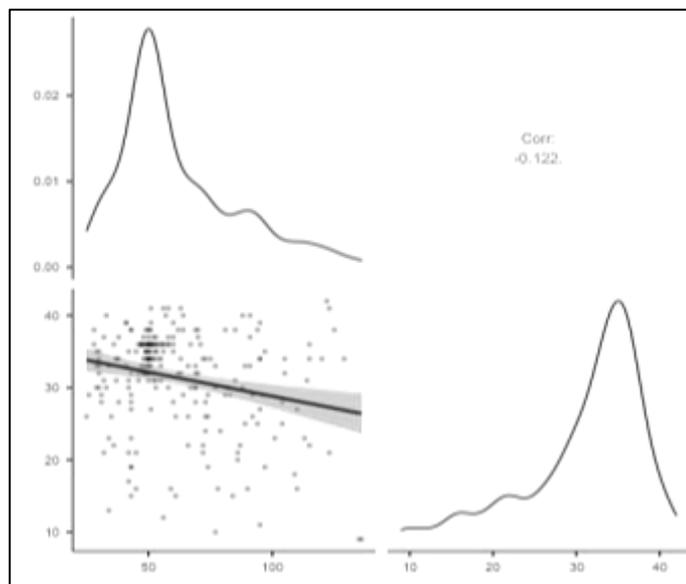
Representación gráfica de la correlación entre estrés laboral y satisfacción laboral



Nota: variable X: estrés laboral; variable Y: satisfacción laboral

Figura 2

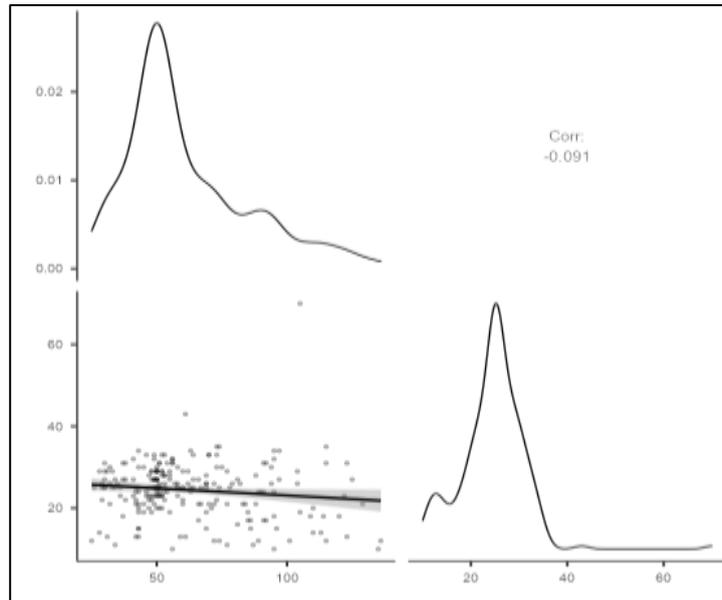
Correlación entre estrés laboral y una de las dimensiones de la satisfacción laboral: supervisión



Nota: variable X: estrés laboral; variable Y: supervisión

Figura 3

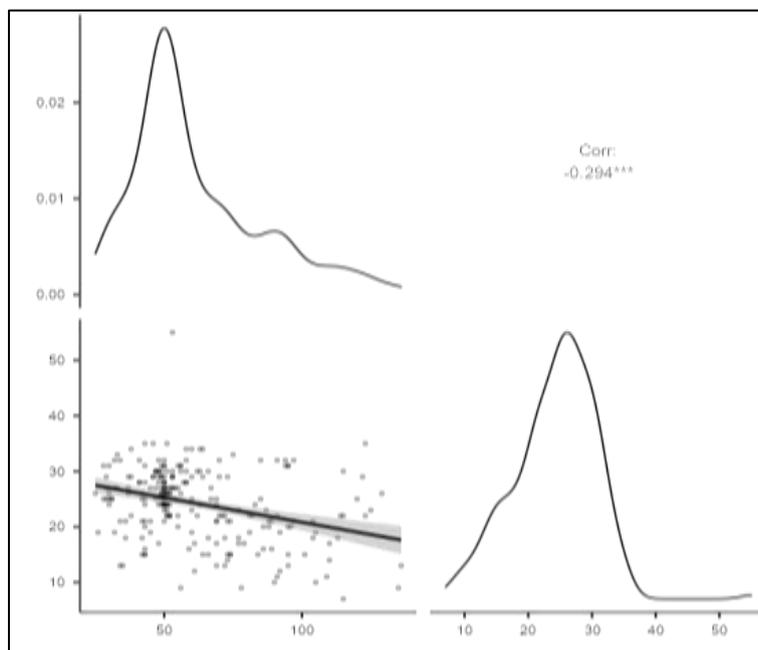
Correlación entre estrés laboral y una de las dimensiones de la satisfacción laboral: ambiente físico



Nota: variable X: estrés laboral; variable Y: ambiente físico

Figura 4

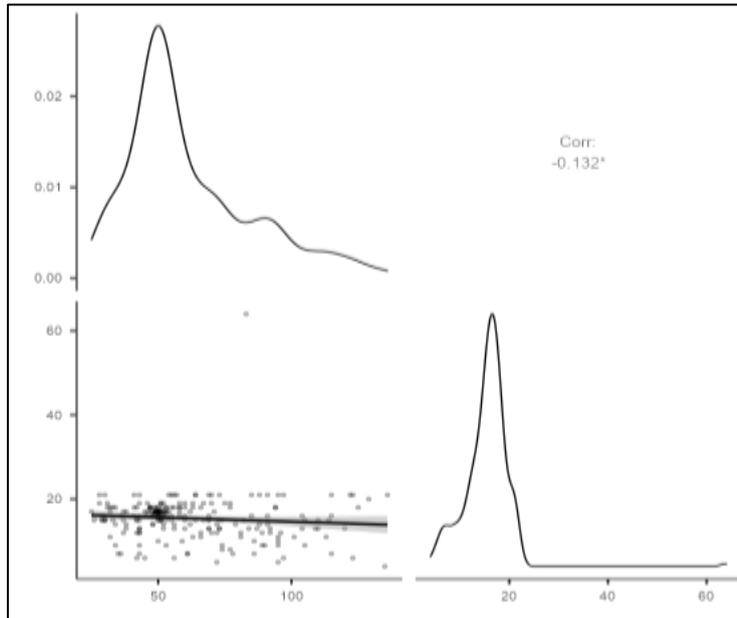
Correlación entre estrés laboral y una de las dimensiones de la satisfacción laboral: prestaciones



Nota: variable X: estrés laboral; variable Y: prestaciones

Figura 5

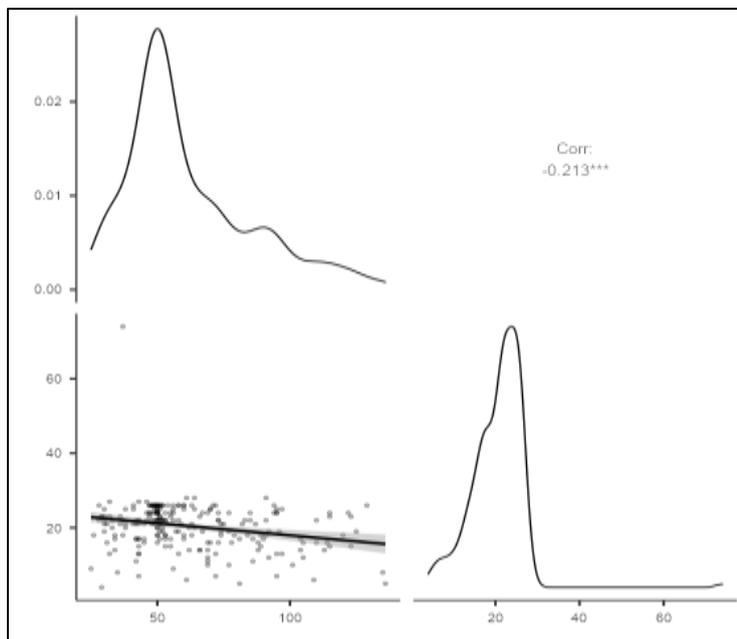
Correlación entre estrés laboral y una de las dimensiones de la satisfacción laboral: participación



Nota: variable X: estrés laboral; variable Y: participación

Figura 6

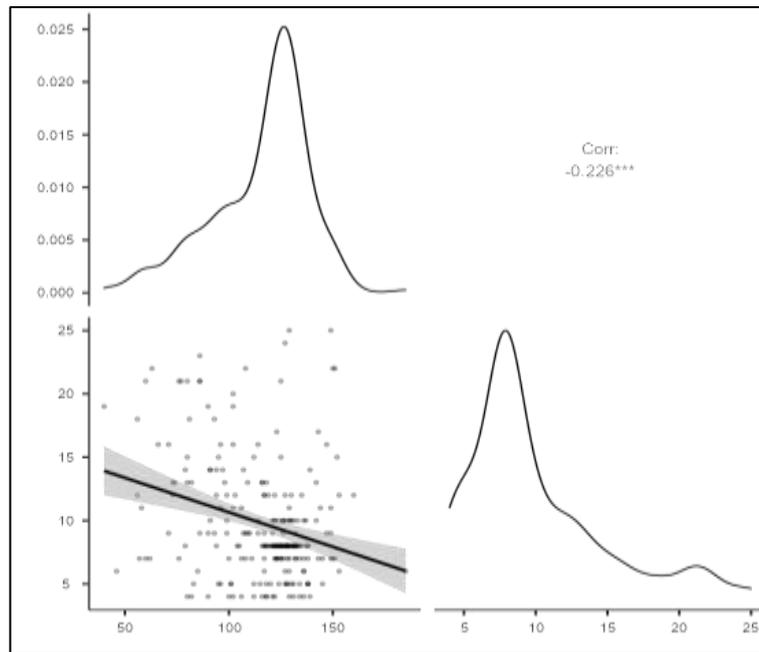
Correlación entre estrés laboral y una de las dimensiones de la satisfacción laboral: intrínseca



Nota: variable X: estrés laboral; variable Y: intrínseca

Figura 7

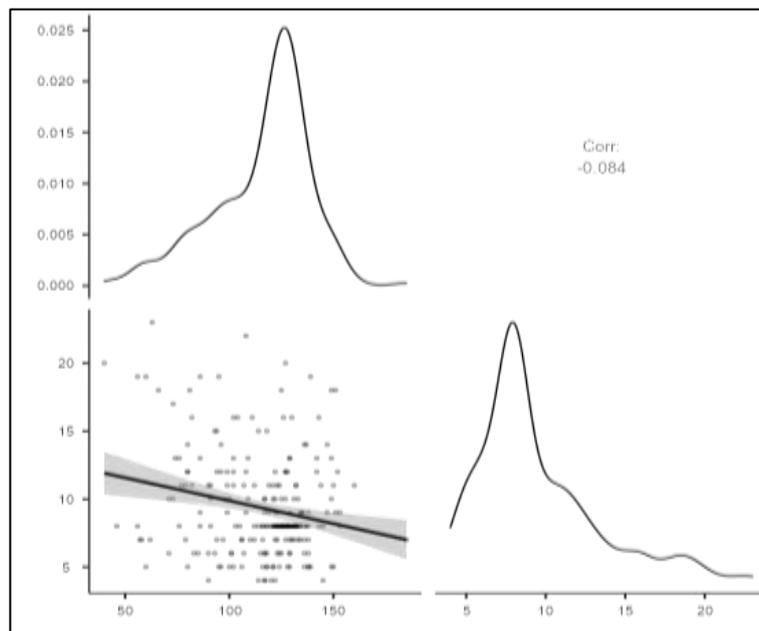
Correlación entre satisfacción laboral y una de las dimensiones del estrés laboral: clima organizacional



Nota: variable X: satisfacción laboral; variable Y: clima organizacional

Figura 8

Correlación entre satisfacción laboral y una de las dimensiones del estrés laboral: estructura organizacional



Nota: variable X: satisfacción laboral; variable Y: estructura organizacional

Figura 9

Correlación entre satisfacción laboral y una de las dimensiones del estrés laboral: territorio organizacional

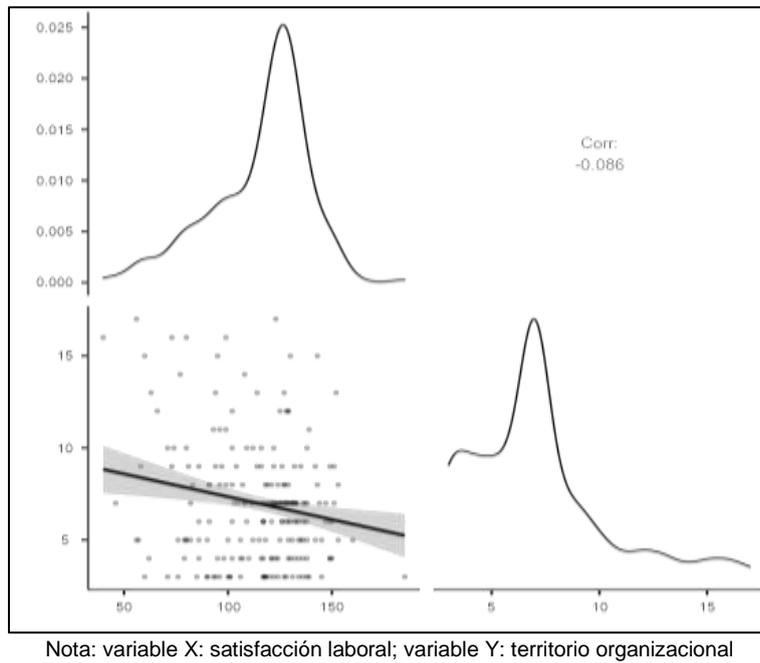


Figura 10

Correlación entre satisfacción laboral y una de las dimensiones del estrés laboral: tecnología

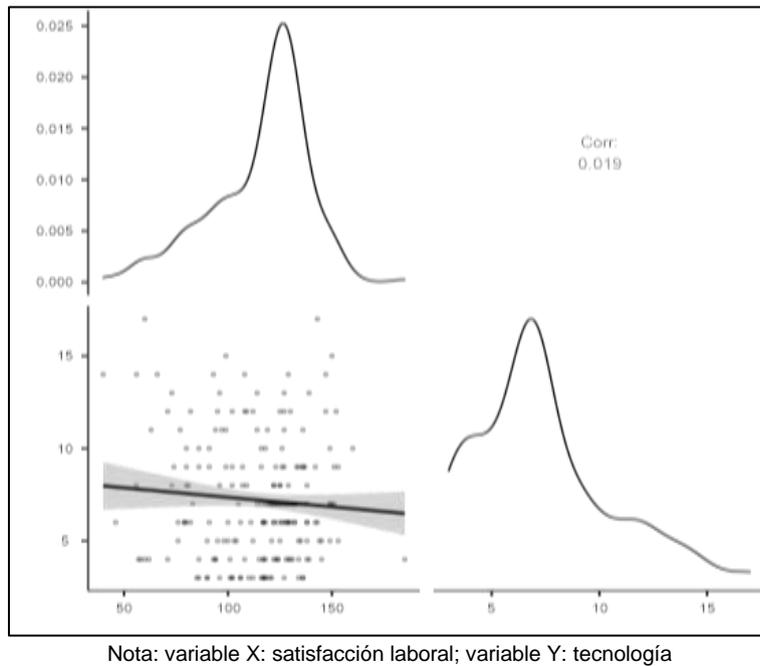
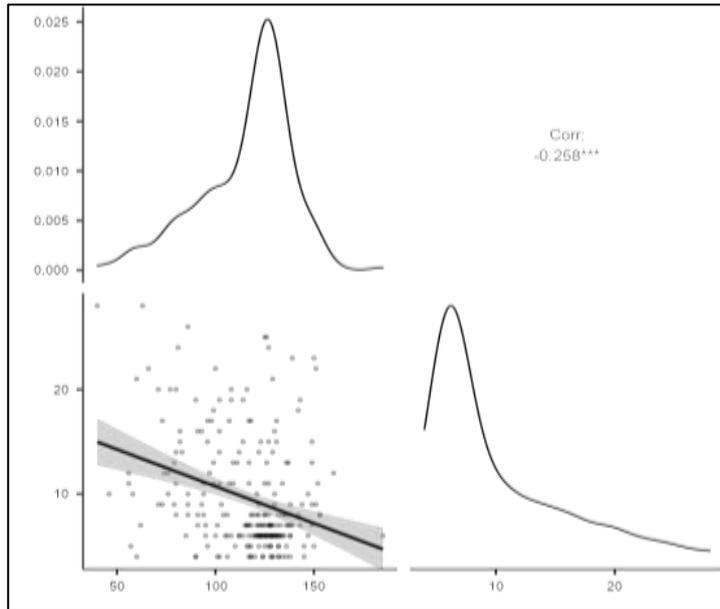


Figura 11

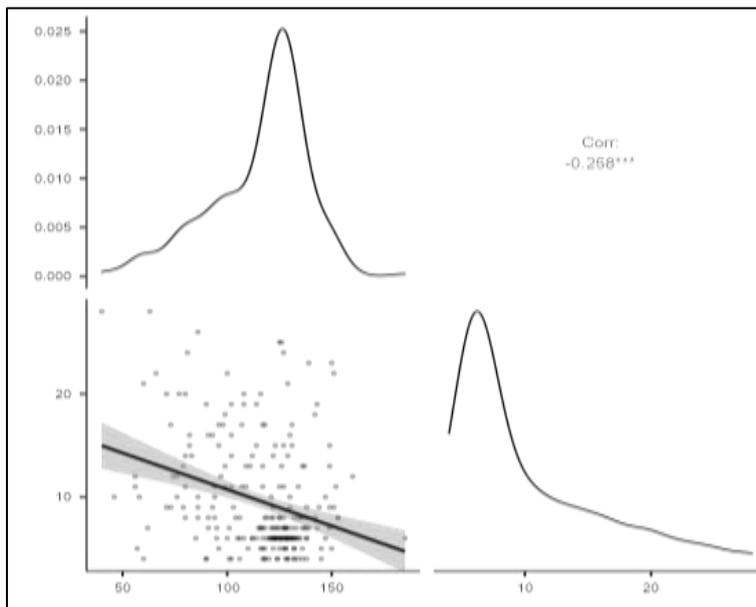
Correlación entre satisfacción laboral y una de las dimensiones del estrés laboral: influencia del líder



Nota: variable X: satisfacción laboral; variable Y: influencia del líder

Figura 12

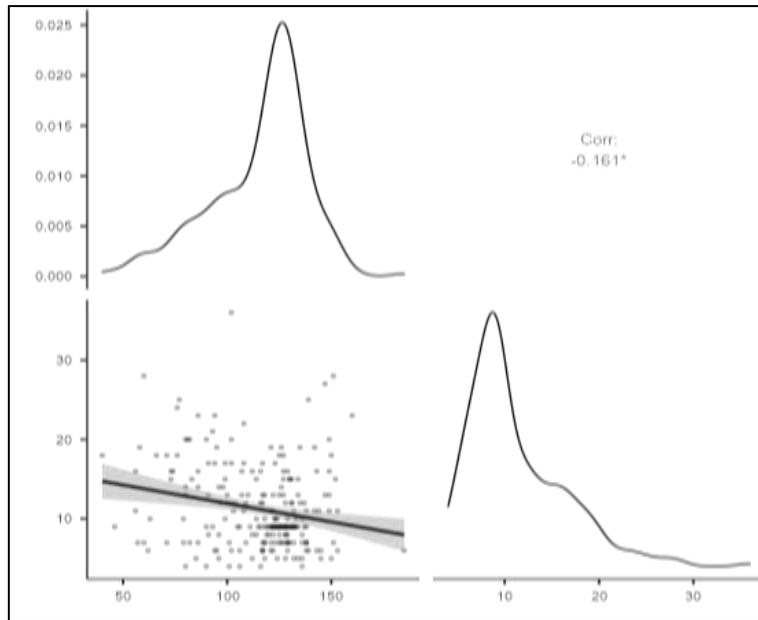
Correlación entre satisfacción laboral y una de las dimensiones del estrés laboral: influencia del líder



Nota: variable X: satisfacción laboral; variable Y: influencia del líder

Figura 13

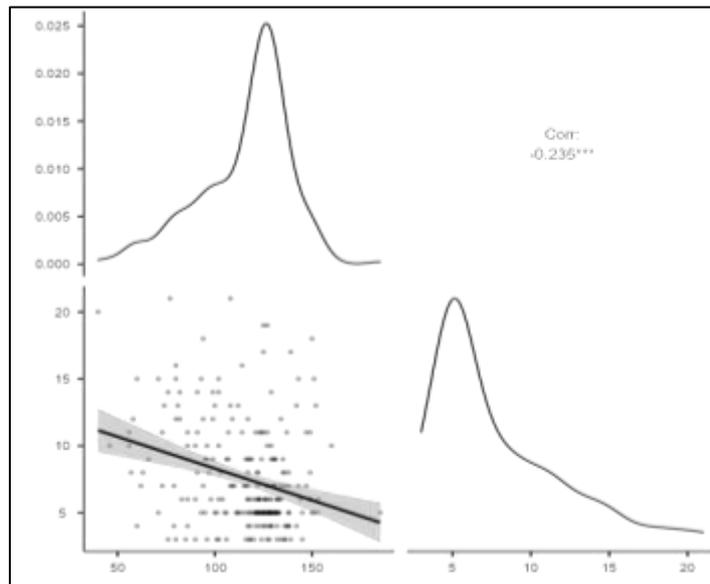
Correlación entre satisfacción laboral y una de las dimensiones del estrés laboral: falta de cohesión



Nota: variable X: satisfacción laboral; variable Y: falta de cohesión

Figura 14

Correlación entre satisfacción laboral y una de las dimensiones del estrés laboral: respaldo del grupo

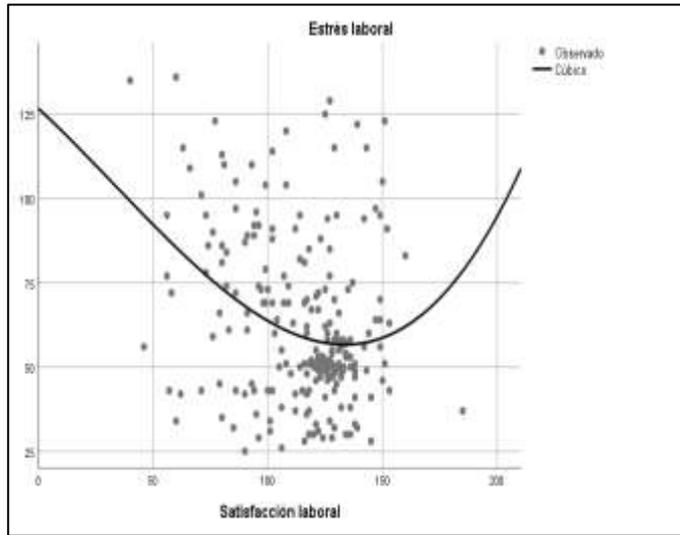


Nota: variable X: satisfacción laboral; variable Y: respaldo del grupo

b). Diagrama de puntos verificando los tipos de correlación

Figura 15

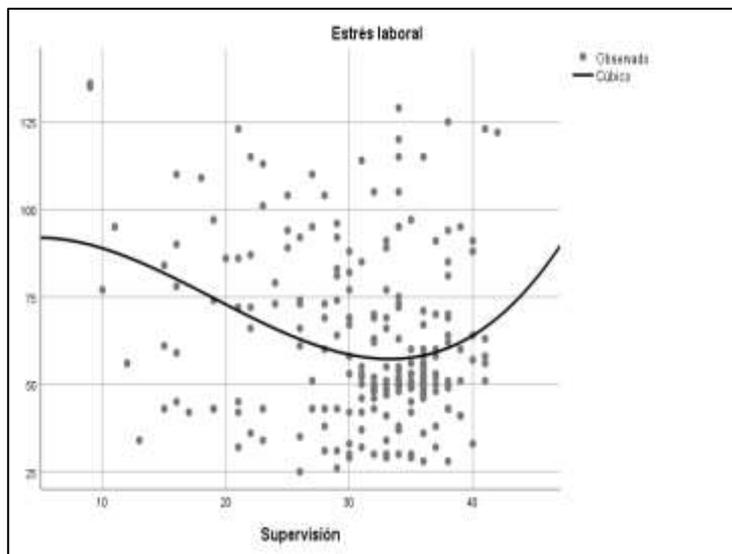
Correlación cúbica entre el estrés laboral y la satisfacción laboral



Nota: variable X: estrés laboral; variable Y: satisfacción laboral. La correlación entre las variables es de tipo cúbica y representa los siguientes valores: $r=-.193$ $r^2=.037$.

Figura 16

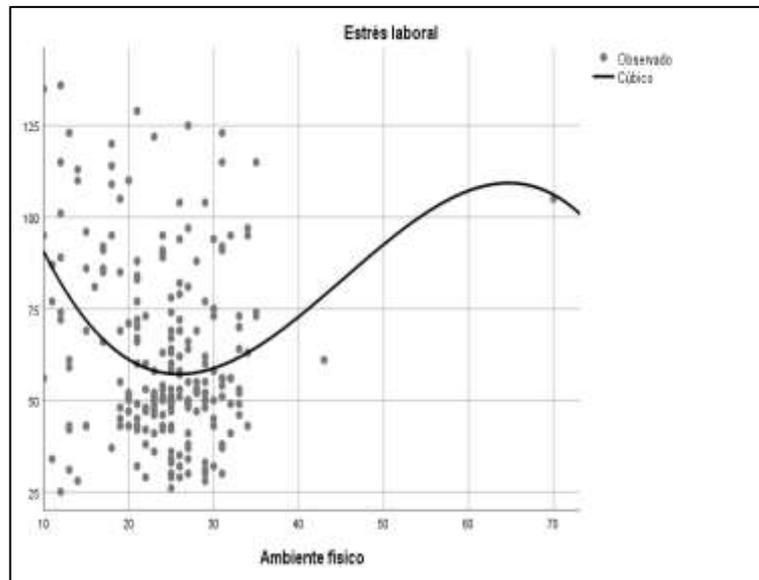
Correlación cúbica entre el estrés laboral y una de las dimensiones de la satisfacción laboral: supervisión



Nota: variable X: estrés laboral; variable Y: supervisión. La correlación entre las variables es de tipo cúbica y representa los siguientes valores: $r=-.122$ $r^2=.014$.

Figura 17

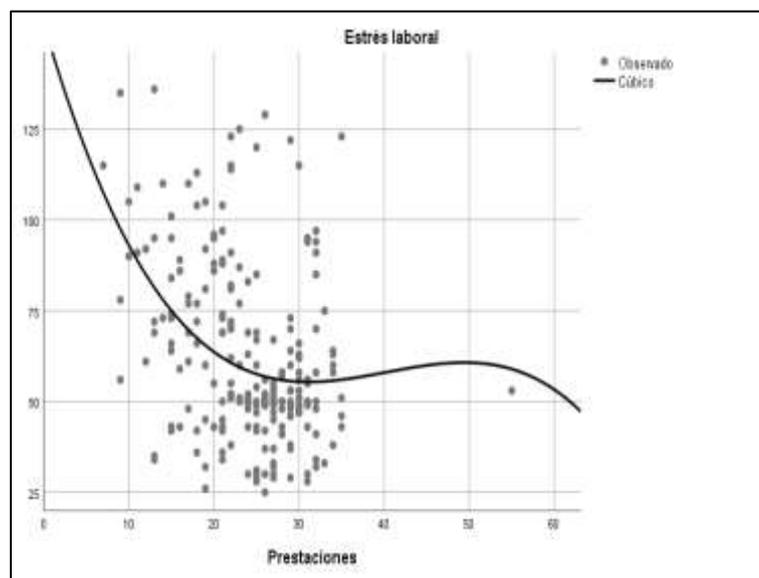
Correlación cúbica entre el estrés laboral y una de las dimensiones de la satisfacción laboral: ambiente físico



Nota: variable X: estrés laboral; variable Y: ambiente físico. La correlación entre las variables es de tipo cúbica y representa los siguientes valores: $r=-.091$ $r^2=.008$.

Figura 18

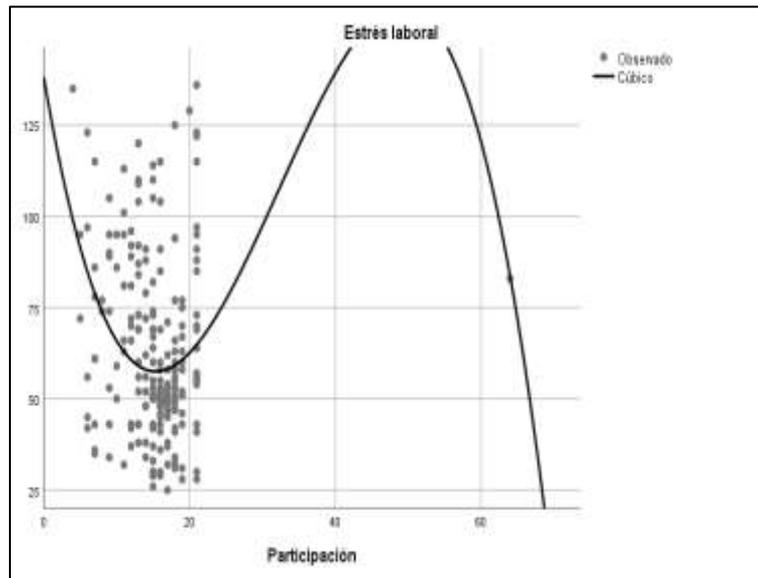
Correlación cúbica entre el estrés laboral y una de las dimensiones de la satisfacción laboral: prestaciones



Nota: variable X: estrés laboral; variable Y: prestaciones. La correlación entre las variables es de tipo cúbica y representa los siguientes valores: $r=-.294$ $r^2=.086$.

Figura 19

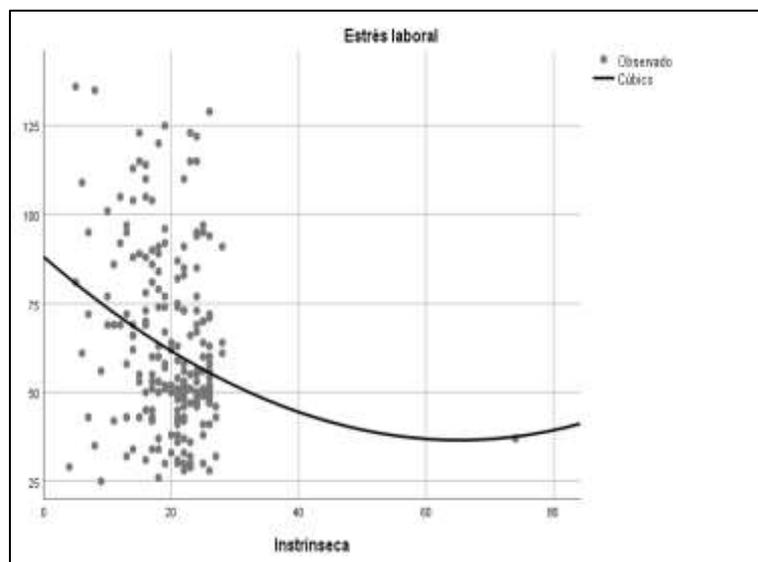
Correlación cúbica entre el estrés laboral y una de las dimensiones de la satisfacción laboral: participación



Nota: variable X: estrés laboral; variable Y: participación. La correlación entre las variables es de tipo cúbica y representa los siguientes valores: $r=-.132$ $r^2=.017$.

Figura 20

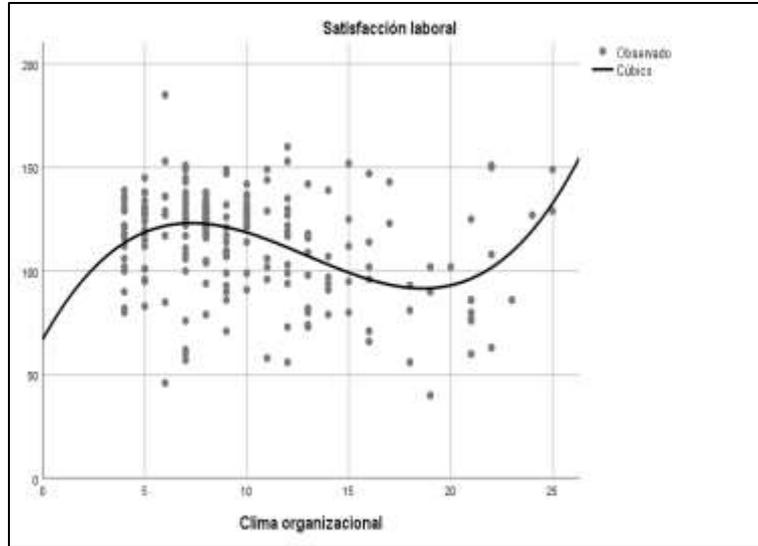
Correlación cúbica entre el estrés laboral y una de las dimensiones de la satisfacción laboral: intrínseca



Nota: variable X: estrés laboral; variable Y: intrínseca. La correlación entre las variables es de tipo cúbica y representa los siguientes valores: $r=-.213$ $r^2=.045$.

Figura 21

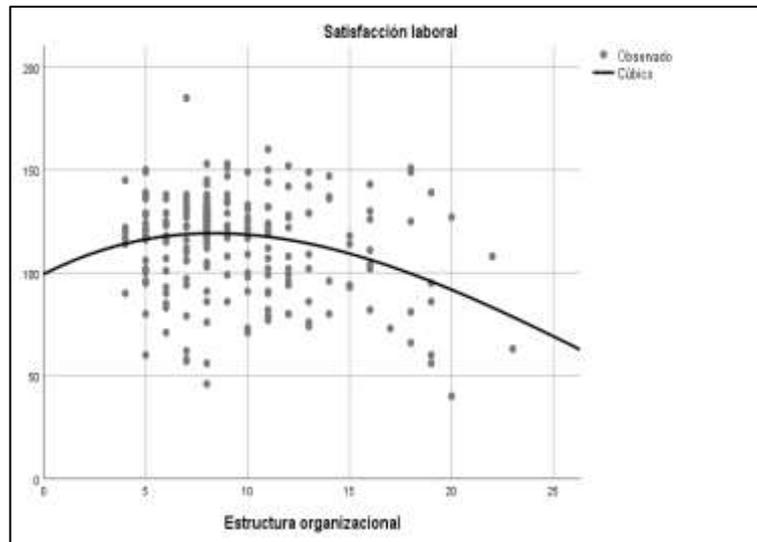
Correlación cúbica entre la satisfacción laboral y una de las dimensiones del estrés laboral: clima organizacional



Nota: variable X: satisfacción laboral; variable Y: clima organizacional. La correlación entre las variables es de tipo cúbica y representa los siguientes valores: $r=-.226$ $r^2=.051$.

Figura 22

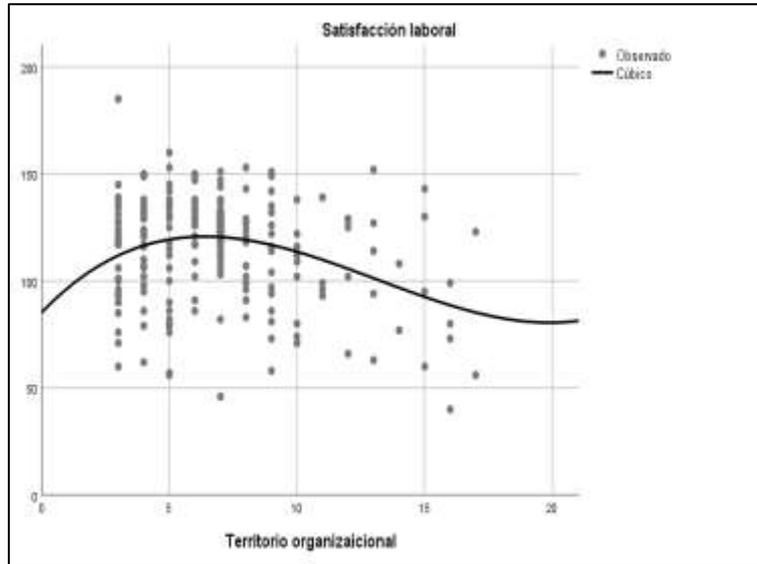
Correlación cúbica entre la satisfacción laboral y una de las dimensiones del estrés laboral: estructura organizacional



Nota: variable X: satisfacción laboral; variable Y: estructura organizacional. La correlación entre las variables es de tipo cúbica y representa los siguientes valores: $r=-.084$ $r^2=.007$.

Figura 23

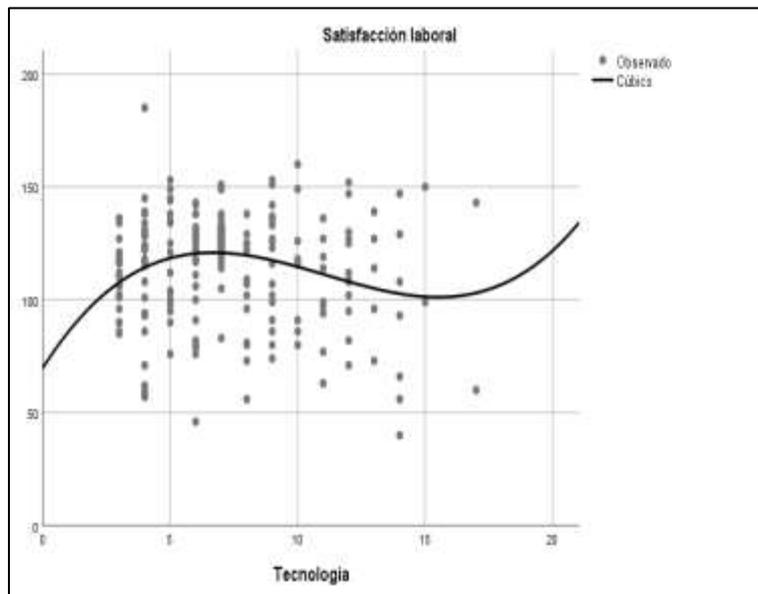
Correlación cúbica entre la satisfacción laboral y una de las dimensiones del estrés laboral: territorio organizacional



Nota: variable X: satisfacción laboral; variable Y: territorio organizacional. La correlación entre las variables es de tipo cúbica y representa los siguientes valores: $r=-.086$ $r^2=.007$.

Figura 24

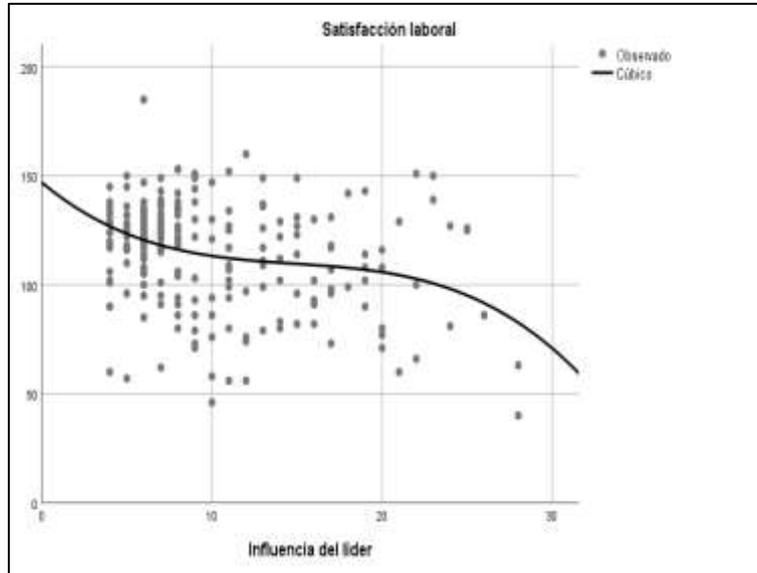
Correlación cúbica entre la satisfacción laboral y una de las dimensiones del estrés laboral: tecnología



Nota: variable X: satisfacción laboral; variable Y: tecnología. La correlación entre las variables es de tipo cúbica y representa los siguientes valores: $r=-.019$ $r^2=.003$.

Figura 25

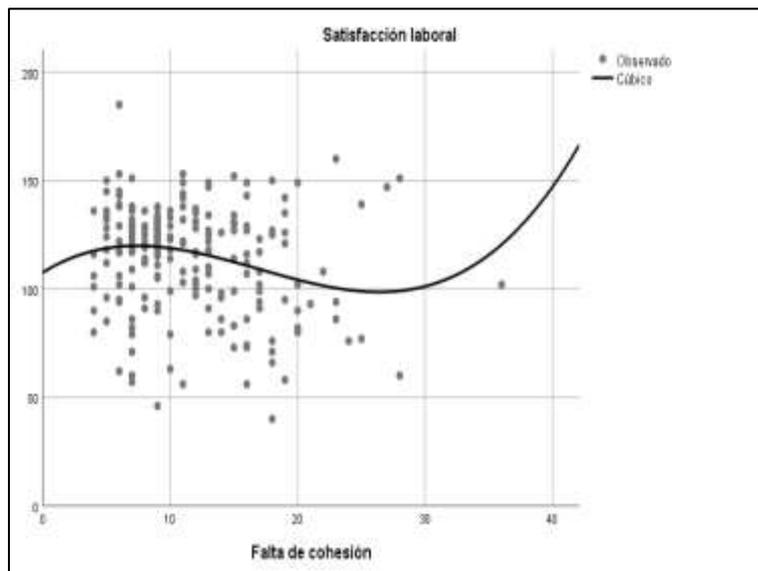
Correlación cúbica entre la satisfacción laboral y una de las dimensiones del estrés laboral: influencia del líder



Nota: variable X: satisfacción laboral; variable Y: influencia del líder. La correlación entre las variables es de tipo cúbica y representa los siguientes valores: $r=-.258$ $r^2=.066$.

Figura 26

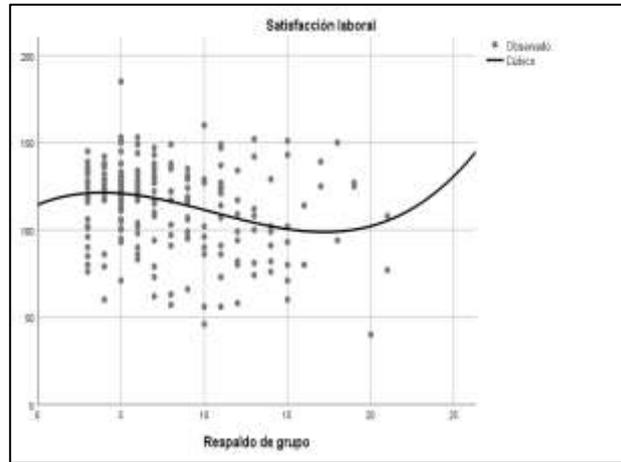
Correlación cúbica entre la satisfacción laboral y una de las dimensiones del estrés laboral: falta de cohesión



Nota: variable X: satisfacción laboral; variable Y: falta de cohesión. La correlación entre las variables es de tipo cúbica y representa los siguientes valores: $r=-.161$ $r^2=.025$.

Figura 27

Correlación cúbica entre la satisfacción laboral y una de las dimensiones del estrés laboral: respaldo del grupo



Nota: variable X: satisfacción laboral; variable Y: respaldo del grupo. La correlación entre las variables es de tipo cúbica y representa los siguientes valores: $r = -.235$ $r^2 = .055$.

c) Diagrama de Senderos

Figura 28

Diagrama de senderos de correlación entre la comunicación familiar y agresividad



Nota: CMIN/DF= 3.823; CFI= .906; GFI= .880; TLI= ..883; RMSEA= .108; SRMR= 1.396