



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD**

**ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA**

**Estrés y Satisfacción laboral en colaboradores de una empresa  
de transporte de Lima, 2021.**

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

Licenciado en Psicología

**AUTORES:**

Chang Chumbes, Anthony Eduardo (ORCID: 0000-0003-1581-3998)

Quevedo Hidalgo, Sandra Paola (ORCID: 0000-0002-9658-8587)

**ASESOR:**

Mg. Castro Santisteban, Martin (ORCID: 0000-0002-8882-6135)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Desarrollo Organizacional

**LIMA – PERÚ**

**2022**

## **Dedicatoria**

Dedicado a nuestros abuelos, padres y hermanos por ser nuestro soporte y aliento en todo este tiempo.

### **Agradecimiento**

Un cordial agradecimiento a nuestro asesor Martin Castro Santisteban por su paciencia para guiarnos e impulsarnos en esta etapa.

## Índice de contenidos

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
índice de tablas	v
Resumen	vi
Abstract	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO.	4
III. METODOLOGÍA	14
3.1. Tipo y diseño de investigación	14
3.2. Variables y operacionalización	14
3.3. Población, muestra y muestreo	15
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	15
3.5. Procedimientos	17
3.6. Método de análisis de datos	18
3.7. Aspectos éticos	18
IV. RESULTADOS	20
V. DISCUSIÓN	27
VI. CONCLUSIONES	30
VII. RECOMENDACIONES	31
REFERENCIAS	32
ANEXOS	38

## Índice de tablas

Tabla 1.	Correlación de Pearson de estrés laboral y satisfacción laboral	20
Tabla 2.	Correlación de Pearson de estrés laboral y componente beneficios no remunerativos.	21
Tabla 3.	Correlación de Pearson de estrés laboral y componente condiciones de trabajo.	22
Tabla 4.	Correlación de Pearson de estrés laboral y componente relaciones con colaboradores.	23
Tabla 5.	Correlación de Pearson de estrés laboral y componente beneficios remunerativos.	24
Tabla 6.	Correlación de Pearson de estrés laboral y componente significación personal.	25
Tabla 7.	Análisis de validez y confiabilidad ST-NP.	26

## Resumen

La existencia de esta problemática en nuestro país permitió abordar la situación laboral en la que se encuentran los colaboradores del sector de transporte en la actualidad, así mismo, encontrar la relación entre estrés y satisfacción en el trabajo. Es por ello, que el objetivo principal es determinar si existe relación entre estrés y satisfacción laboral en colaboradores de una empresa de transporte de Lima, 2021. Se evaluó a toda la población que estuvo conformada por 70 conductores de la organización de sexo masculino entre los 20 a 60 años, empresa ubicada en el distrito de Ate. Esta investigación es de tipo básico, con un diseño no experimental, además de ser transversal y de nivel correlacional. Se utilizaron los instrumentos de recolección de datos para la variable Estrés Laboral (Escala de Estrés laboral OMS- OIT) que cuenta con 25 ítems y para la variable Satisfacción Laboral (Escala de Satisfacción en el trabajo ST-NP) que cuenta con 27 ítems cabe mencionar que este último instrumento ha sido actualizado en el presente año 2021. Como resultados de esta investigación se evidencia una correlación de .25 siendo considerada en la tablade Pearson una correlación negativa baja entre las variables estrés y satisfacción laboral.

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

## **Abstract**

The existence of this problem in our country made it possible to address the labor situation in which employees in the transportation sector currently find themselves, as well as to find the relationship between stress and job satisfaction. Therefore, the main objective is to determine whether there is a relationship between stress and job satisfaction in employees of a transportation company in Lima, 2021. The entire population was evaluated, which consisted of 70 male drivers of the organization between 20 and 60 years of age, a company located in the district of Ate. This is a basic research, with a non-experimental design, in addition to being cross-sectional and correlational. Data collection instruments were used for the variable Job Stress (WHO-ILO Job Stress Scale) which has 25 items and for the variable Job Satisfaction (Job Satisfaction Scale ST-NP) which has 27 items; it is worth mentioning that this last instrument has been updated in the present year 2021. The results of this research show a correlation of .25 being considered in the Pearson table a low negative correlation the variables stress and job satisfaction.

**Keywords:** Work stress, job satisfaction, collaborators.

## I. INTRODUCCIÓN

En la actualidad, distintas instituciones y autores han tratado de explicar dicha problemática como la Organización Internacional del Trabajo (OIT, 2016). En Europa y América del Norte se evidencia una mayor cantidad de investigaciones, mayormente en países desarrollados. En contraste a esto, se observa una menor cantidad de indagaciones en regiones de Asia, el Pacífico y América Latina, mientras que en África es muy limitada la información. Dentro de estos estudios, en Europa se reporta que el 25% de personas padece estrés relacionado con el trabajo, mientras que en América el 17% de los encuestados poseen esta característica. En países como Estados Unidos, el nivel de estrés se encuentra en 4.9 en una escala de 10 puntos, en Canadá el 57% reporta índice de estrés, en Australia un 72% menciona poseer esta variable, en Japón un 32.4% de trabajadores presenta cuadros de estrés y, en Corea la población con mayor índice de esta variable son los varones con 18% y el 15.1% son mujeres. En este mismo orden de ideas, Villa y Ganzo (2018) mencionan que la satisfacción laboral se entiende como una emoción agradable respecto al propio trabajo, además se observa que los colaboradores han venido experimentando procesos de cambio constante; por su parte, la Randstad Workmonitor Q3 (2018) menciona que la satisfacción laboral se ha incrementado en países como Argentina con 74% de satisfacción, Bélgica con 71% y República Checa 67%; mientras que en otros países disminuyó la satisfacción laboral como Australia en 66% de satisfacción, Austria a 77%, Canadá en 71% y Turquía a 70% en comparación al trimestre anterior. No obstante, IPSOS (2020) indica que a nivel mundial 7 de cada 10 trabajadores encuentran interesante su trabajo, lo cual conlleva a una mayor satisfacción laboral.

En la realidad Latinoamericana encontramos a Mejía et al. (2019) indica que en América del Sur los países que evidencian mayor existencia de estrés laboral fueron Venezuela 63%, luego de Ecuador 54% y Panamá 49%; mientras que con bajos niveles de estrés encontramos a Perú 29% y Colombia 26%. Además, según la OIT (2016) en el estudio Centroamericano de condiciones de trabajo y salud, menciona que entre el 12% y 15% de los que laboran, pertenecientes a diferentes entidades, manifestaron sentir estrés y tensión en su lugar de trabajo.

Asimismo, la satisfacción laboral está en constante fluctuación; ya que, de acuerdo a Randstad Workmonitor H1 (2020) se sostiene que en América Latina la satisfacción laboral ha incrementado en países como Argentina con un 76%, México con 86% y Brasil 82%. Mientras tanto, en Chile se disminuyó su porcentaje a un 71% en comparación al año 2018.

Por otra parte, en nuestro país se ha evidenciado el incremento de estrés laboral en los colaboradores. Según el Ministerio de Salud (MINSA, 2020), en el Perú los casos de estrés laboral han alcanzado un 82.35% siendo una de las principales problemáticas en el programa de apoyo psicosocial del estado. Por otra parte, a nivel local, el Instituto de Opinión Pública (IOP, 2018) menciona que en Lima el 41.3% manifiesta frecuentemente o varias veces haberse sentido estresado, el 43.3 % alguna vez se sintió estresado y el 15.4 % menciona nunca haberse sentido estresado. Asimismo, en la realidad social peruana se evidencia que los trabajadores presentan una carente satisfacción en sus centros de trabajo. Según Gallup (2016) indica que en el Perú el 24% de sus colaboradores se encuentran satisfechos.

Por lo ya explicado, se elaboró la interrogante: ¿Existe relación entre el estrés y la satisfacción laboral en colaboradores de una empresa de transporte de Lima, 2021?

Además, a nivel teórico la presente indagación se orienta a incrementar las fuentes teóricas de las variables: estrés y la satisfacción laboral, ya que se ha identificado una escasez de estudios con referencia a dichas variables en el la ciudad de Lima y en el Perú; por otra parte como relevancia social, esta investigación será de utilidad como antecedente a futuras investigaciones, para las organizaciones de transporte, para las autoridades e instituciones responsables de las políticas de transporte.

Por lo tanto, se formula el siguiente objetivo general: Determinar si existe relación entre estrés y satisfacción laboral en colaboradores de una empresa de transporte de Lima, 2021.

Asimismo, se plantean objetivos específicos: En primer lugar, determinar si existe relación entre estrés laboral y la dimensión beneficios no remunerativos. En segundo lugar, determinar si existe relación entre estrés laboral y la

dimensión condiciones de trabajo. En tercer lugar, determinar si existe relación entre estrés laboral y la dimensión relación con colaboradores. En cuarto lugar, determinar si existe relación entre estrés laboral y la dimensión beneficios remunerativos. En quinto lugar, determinar si existe relación entre estrés laboral y la dimensión significación personal.

Asimismo, se plantea la hipótesis general: Existe relación entre estrés y satisfacción laboral en colaboradores de una empresa de transporte de Lima, 2021. También se plantea la hipótesis específica: H1: Existe relación entre estrés laboral y las dimensiones de satisfacción laboral en colaboradores de una empresa de transporte de Lima, 2021.

## II. MARCO TEÓRICO

Según Llanos (2017), quien realizó un estudio con la finalidad de conocer la relación entre estrés y la satisfacción laboral en trabajadores de empresa particular de transporte de Lima, esta indagación fue de diseño no experimental y de corte transversal además de ser descriptiva correlacional, así mismo, la recolección de datos se realizó a través de las escalas de Estrés Laboral OMS-OIT Y Satisfacción de Laboral SP, la muestra fue de 150 trabajadores y dio como conclusión la existencia de relación entre las variables.

Según Rodríguez (2017) realizó un estudio con el objetivo de conocer la relación que existe entre estrés y la satisfacción laboral en choferes de una empresa de taxis en Cajamarca, dicha investigación contiene un diseño no experimental y es de corte transversal además de ser tipo descriptivo correlacional, así mismo, la muestra la conformaron 70 taxistas, por ello evidencian como conclusión la existencia negativa entre las variables mencionadas.

Fano (2020) quien realizó una investigación con el objetivo de evaluar y controlar de forma preventiva el estrés laboral en choferes de una empresa de transporte minero, se empleó un diseño no experimental de corte transversal, además se recolectó la información con cuestionario de estrés de la OIT-OMS y la muestra estuvo conformada por un total de 50 conductores. Dando como conclusión a la investigación la existencia de estrés laboral a nivel intermedio lo cual puede afectar a la salud laboral y al pasar el tiempo se puede manifestar en pérdidas humanas, económicas y sociales.

Díaz (2019) quien realizó una investigación con la finalidad de conocer la relación entre motivación y satisfacción laboral en conductores de transporte de carga pesada, se empleó un diseño no experimental con corte transversal siendo de tipo descriptivo correlacional, para medir la satisfacción utilizaron la escala de Satisfacción SL-SPC, la muestra estuvo conformada por 80 conductores de

semitrailer, se evidenció una relación directa entre las variables de motivación y algunos de satisfacción laboral siendo en todos los casos proporcional.

Welsch (2019) quien realizó una indagación con la finalidad de determinar la relación entre el cansancio emocional y la satisfacción laboral en conductores de una empresa de transportes. Dicha investigación fue desarrollada con un enfoque correlacional simple, y aplicaron dos instrumentos la Escala de Cansancio Emocional y la Escala de Satisfacción Laboral General. Y la muestra estuvo conformada por 147 conductores. Concluyendo que los choferes que presentan características de entre 1 a 3 años de servicio y los casados y solteros muestran una asociación negativa al cansancio emocional y la satisfacción laboral.

Así mismo, se realizó una búsqueda exhaustiva de los antecedentes internacionales entre ellos encontramos los siguientes.

Según Guadarrama (2019) realizó un estudio con el objetivo de conocer la relación entre el estrés laboral y la atención plena en académicos de una institución superior en México, se implementó un diseño no experimental de corte transversal y correlacional, la muestra la conformaron 50 académicos entre los 31 y 37 años. Como conclusión resalta que la atención plena es un recurso significativo para afrontar el estrés laboral.

Gavilanes (2020) realizó un estudio con el objetivo de determinar la relación entre satisfacción laboral y el síndrome de desgaste profesional en colaboradores de carga extra pesada en Ambato. Esta investigación es de naturaleza cuantitativa, correlacional, la muestra fue conformada por 215 conductores, los resultados resaltan un potencial significativo predictorio en la variable de Burnout y salud mental en la satisfacción laboral, quiere decir, admite determinar que contextualmente la satisfacción laboral se relaciona con la salud mental. Concluyendo que a más niveles del síndrome de desgaste profesional se obtiene un mayor nivel de insatisfacción laboral.

Torres (2016) realizó una investigación con la finalidad de investigar si existe relación entre conductas agresivas y el estrés laboral en conductores de una cooperativa de transporte de la ciudad de Ambato, esta indagación es de tipo documental, y la muestra fue conformada por 80 conductores entre los 25 a 50

años, y evidencio como conclusión gran significancia entre las conductas agresivas y el estrés laboral.

Moreta (2020) realizó una investigación con el objetivo determinar la relación entre salud mental, satisfacción laboral y el burnout transportistas de carga pesada de Salcedo, Ecuador, se utilizó una metodología explicativa y fue de corte transversal, participaron 152 conductores de carga de 11 compañías de transporte y se evidencio que la satisfacción laboral y la salud mental se relaciona con el Burnout.

Benítez, et al. (2017) realizó una indagación con el objetivo encontrar la relación del estrés y del nivel de satisfacción laboral en trabajadores al volante de la ciudad de Asunción, se utilizó una metodología descriptiva y de corte transversal, participaron 70 taxistas, dando como resultados que el 14% agrupa criterios de estrés además el 6% no se encuentra satisfecho con su trabajo.

Respecto al origen de la variable estrés proviene del griego “stringere” que representa tensión, asimismo, la evolución científica de la variable estrés da inicio en la década de los 30 por Selye (1926) es sus estudios de la medicina y filosofía para dar a conocer como los componentes biológicos da una respuesta al organismo, a lo largo del tiempo este término pasa a predominar en diversas ciencias como la psicología, identificándose como un conjunto desintomatologías psicofisiológico en el individuo.

En función al concepto del presente constructo tiende ser de interés y ambiguo por diversos científicos de la conducta humana (Kagan, 2016). Ante ello, en el presente estudio se mencionan las nociones de diversos autores en función del estrés.

De acuerdo con Selye (1926) sostiene que el estrés es una reacción imprecisa del organismo ante alguna demanda de cambio en el contexto. Es decir que el estrés laboral se activa ante la presencia de diversos estímulos demandantes según cómo el individuo lo percibe en su ambiente siendo considerado como una evolución transaccional entre la interacción y el ambiente donde se desenvuelve el individuo y las particularidades propias del sujeto.

Asimismo, Lazarus y Folkman (1986) hacen referencia que el estrés se identifica desde una perspectiva procesual donde existe una influencia entre el individuo y el ambiente, en este proceso es primordial dos elementos como las estrategias de afrontamiento que emplea el ser humano para ser frente a esta situación y la valoración cognitiva, es decir como el ser humano evalúa la situación.

El estrés puede afectar en diversos aspectos de la vida como: familiar, social, la salud y laboral. Ante ello, según (OIT, 2016) sostiene que el estrés laboral es una reacción emocional y físico propia del ser humano ante una situación que genera el desequilibrio ante las exigencias que se percibe en el contexto.

Ivancevich y Matteson (1989) sostienen que el estrés laboral es una respuesta adaptativa caracterizado por diversos componentes individuales y métodos psicológicos, siendo la consecuencia de cualquier acción externa (ambiental) que influya en el individuo o situación que coloque en altas demandas a la persona generando desequilibrio a nivel psicológico o físico.

En relación a los elementos que se debe de tener en cuenta en el estrés laboral son amplios, sin embargo, Ivancevich y Matteson (1989) señalan que los elementos que están relacionado al estrés laboral está dividido en dos aspectos:

- a) Extra organizacionales: Son aquellos eventos desagradables ajenos a la vida laboral del individuo y que puede afectar en su desempeño laboral.
- b) Intraorganizacionales: Se relaciona a las situaciones estresantes que puede tener el individuo dentro de la organización como las sobre cargas laborales, escasa comunicación con los trabajadores, conflicto entre roles y otros, repercutiendo en la vida laboral.

De la misma forma, el mismo autor hace mención que se debe considerar las siguientes dimensiones para identificar el estrés laboral dentro de una organización: 1) Clima organizacional: Es el espacio físico donde se da la interacción entre los miembros de la empresa u organización, siendo sus elementos representativos: la estrategia, misión, dirección, objetivo y las políticas institucionales(Ivancevich y Matteson,1989).Se refiere a las condiciones que fomentan u obstaculizan los esfuerzos creativos de los empleados (Prabhu, 2017). 2) Estructura organizacional: Es un sistema o diseño jerárquico de la empresa y sus elementos característicos son: cadena de mando, comunicación y control (Ivancevich y Matteson, 1989). Es el marco de las relaciones sobre puestos de trabajo, sistemas, procesos, personas y grupos que realizan esfuerzos para alcanzar las metas (Ahmady et al., 2016). 3) Territorio organizacional: Se caracteriza por ser los espacios personales de cada trabajador desarrolla sus actividades cotidianamente de la empresa y sus elementos a establecer son: espacio propio, actividad de trabajo. (Ivancevich y Matteson, 1989). Se define como un espacio de identificación o pertenencia cultural para el trabajador (Bonnemaison, 2018). 4) Tecnología: Son recursos o instrumentos primordiales dentro de una organización que tiene beneficios tangibles e intangibles y los elementos que se deben considerar son: modernidad, equipo de trabajo y habilidad técnica (Ivancevich y Matteson, 1989). Son instrumentos y herramientas de importancia para la organización, ya que en las últimas décadas se ha convertido en una gran ayuda para los trabajadores (Cascio y Montealegre, 2016). 5) Influencia del líder: Es una habilidad para conducir a un determinado conjunto de personas empleando el liderazgo, las características que se identifica con: confianza, bienestar personal, respeto y supervisión (Ivancevich y Matteson, 1989). Es la habilidad de liderazgo donde se le conoce como el proceso de influir en los demás y no solo eso, sino que también determina que actúen para lograr las metas establecidas en la organización (Văcar, 2016). 6) Falta de cohesión: Es falta de cooperación y respeto en el grupo, sus características que se identifican son: organización y estatus (Ivancevich y Matteson, 1989) La escasa cohesión grupal puede inhibir el proceso de aprendizaje, bajando la productividad del trabajador (Hendry, Ryan y Harris, 2017). 7) Respaldo de grupo: Es la manera como incentivar o generar

oportunidades al trabajador dentro de la organización, sus elementos esenciales son: compañerismo (Ivancevich y Matteson, 1989). Es el grado en que las personas perciben que su bienestar es valorado por las fuentes del lugar de trabajo, como los supervisores y la organización en general en la que es integrado (Kossek et al., 2017).

Cada vez resulta más significativo conocer y entender cómo el estrés laboral puede afectar el desempeño laboral en un trabajador, por ello se elaboraron diversas teorías y modelos que explican cómo se relaciona este constructo.

El Modelo de las demandas de control de apoyo realizado por Karasek (1979) está orientado en dar a conocer cuando un trabajador se desempeña de manera eficaz dentro de la organización es porque se evidencia satisfacción laboral, sin embargo, cuando se evidencia condiciones estresantes en el empleado su satisfacción baja de la misma forma baja como su rendimiento laboral. De esta manera, este modelo ilustra cómo las demandas laborales pueden causar estrés a los empleados, como una gran carga de trabajo, ambigüedad de roles y tensión relacionada con el trabajo.

Modelo de estrés orientado a la dirección de Ivancevich y Matteson (1989) evalúa siete dimensiones (clima organizacional, estructura organizacional, territorio organizacional, tecnología, influencia del líder, falta de cohesión y respaldo de grupo) en función a los estresores que influyen en una organización y la manera cómo puede repercutir en el rendimiento laboral de un trabajador, de la misma forma en el mismo modelo se incluyen los factores intra-organizacionales siendo aquellos elementos relacionados con la empresa (estructura organizacional, control y liderazgo) y la extra-organizacionales (económicos, problemas legales, problemas familiares, etc.). Estos estresores perturban el rendimiento del empleado; esto a su vez perturba el psico-fisiológico y la percepción cognitiva del empleado repercutiendo el desempeño en la organización.

En relación a la segunda variable del presente trabajo de investigación existen diversas bibliografías y conceptualizaciones en relación al término de satisfacción laboral, durante en el siglo XX los estudios e investigaciones en función a la variable fue incrementándose de diversas ciencias, por ello, se hará mención los conceptos de diversos autores en función al constructo.

Noda (2019) refiere que la satisfacción laboral es un estado psicológico donde el ser humano evalúa sus experiencias empleando sus procesos cognitivos dónde intervienen los factores cognitivo-afectivo. Asimismo, Díaz (2006) sustenta que la satisfacción laboral en los trabajadores es un factor que en toda empresa debe considerar ya que de esta manera los jefes de la organización identificarán cómo se siente el trabajador ejecutando su trabajo y cómo predomina este estado en su producción, ausentismo laboral o rotación.

Porter y Lawler (1967) hacen referencia que la satisfacción laboral es la consecuencia de la motivación con el rendimiento laboral y de la manera como la persona distingue la relación entre esfuerzo y recompensa. En efecto, para que el trabajador se sienta contento laborando son primordiales los incentivos como la recompensa ya que este será un factor importante para satisfacer sus expectativas individuales y de esta manera se sienta motivado a seguir laborando y produciendo de manera eficaz.

Según Palma (2021) menciona que la satisfacción laboral es comprendida como la actitud hacia los aspectos relacionados a la actividad en el trabajo.

Efectivamente, la satisfacción laboral ha sido determinada en diversos estudios como efecto de distintas actitudes que posee el empleado hacia su trabajo, de la misma forma este factor genera mayor motivación, producción y compromiso en los empleados, favoreciendo el desarrollo de la organización y los servicios que se brinda es de mayor calidad.

En relación a los factores que están orientado a la satisfacción laboral, Palma (2021) sostiene que son 5 componentes que tienen relación con el presente constructo. En primer lugar, beneficios no remunerativos, los cuales involucran aquellos elementos que identifica el trabajador como de valor agregado a sus

beneficios materiales por el trabajo que realiza y que son considerados ventajosos e importantes en su actividad laboral (Palma y Núñez, 2021). Asimismo, el Ministerio de Trabajo y Producción (MTPE, 2018) menciona que pueden ser elementos complementarios como tarjetas de alimentos, cupones, uniformes, útiles escolares, alimentos y pago de gastos funerarios. En segundo lugar, condiciones de trabajo, las cuales están constituidas por los elementos físicos y/o materiales que ofrece la organización para el eficaz cumplimiento de las tareas y que son valorados por el trabajador (Palma y Núñez, 2021). Son los bienes tangibles e intangibles con los que la empresa cuenta en el momento de llevar a cabo una actividad (Jáuregui, 2021). En tercer lugar, relación con colaboradores, en la que se incluyen las evaluaciones que hace el trabajador con respecto a la interacción con otros miembros de la organización a raíz del trabajo que realiza (Palma y Núñez, 2021). Son las interacciones que juegan un papel esencial en el bienestar de los trabajadores o agrupaciones que los componen dentro de la organización (Trebilcock, 2018). En cuarto lugar, beneficios remunerativos, en los que se exploran las evaluaciones del trabajador con respecto a las compensaciones económicas con relación a sus necesidades y esfuerzo puesto en el desempeño de su trabajo (Palma y Núñez, 2021). Está relacionado a los beneficios, recompensas, incentivos que recibe el trabajador como contraprestación por sus servicios (Bueno, 2018). En quinto lugar, significación personal, puesto a que se incluye en este componente la evaluación que hace el trabajador con respecto a cómo el trabajo constituye un aporte a su realización y calidad de vida laboral (Palma y Núñez, 2021). Se concederá una oportunidad de crecimiento personal donde el colaborador desarrolla sus propias habilidades, potencialidades y alcanzar sus propias metas (Dongil y Cano 2019).

En relación a las teorías de satisfacción laboral actualmente se evidencian diversas fundamentaciones teóricas que han contribuido en un conjunto de deducciones que han sido fundamentales para el soporte teórico a diversas investigaciones científicas.

Una de las teorías propuestas en función a la satisfacción laboral es la teoría Herzberg (1959) denominado: teoría bifactorial, dicha teoría explica que el rendimiento y comportamiento del individuo dependerá según el nivel de

satisfacción que percibe en el entorno laboral. Esta misma teoría sustenta que existen dos elementos que influyen en la conducta del trabajador que son: a) Los factores motivadores o satisfacción: Este factor tiene como finalidad incrementar la satisfacción de la persona en su puesto de trabajo ya que las organizaciones emplean estrategias para incentivar a su empleado y de esta manera el trabajador se sentirá motivado y se desempeñará de manera favorable y eficaz dentro de la organización. De la misma forma, este factor comprende diversos elementos como los sentimientos de logro (ascenso), responsabilidad, reconocimiento, oportunidades de crecimiento personal, etc. (López, 2016). b) Los factores de higiene o insatisfacción: Este factor está relacionado a las circunstancias que influyen en el individuo, comprendiendo factores ambientales y físicas, así como: los beneficios sociales, remuneración, clima laboral, políticas de la organización, etc.

La teoría de ajuste laboral propuesto por Dawis y Lofquist (1984), describe y explica por qué los trabajadores se adaptan a sus entornos laborales, asimismo, el ajuste es representado como la interacción del individuo con el entorno. La interacción se refiere a que la persona y su entorno actúan y reaccionan entre sí. La persona y el entorno interactúan porque, para empezar, cada uno tiene requisitos que el otro puede cumplir y cada uno tiene la capacidad de satisfacer los requisitos del otro. Siempre que todos estén satisfechos con los resultados, se mantendrá la interacción. Pero cuando uno o ambos no están satisfechos con los resultados, se intentará realizar ajustes.

Teoría de la discrepancia interpersonal elaborado por Lawler (1973) sustenta que la satisfacción laboral es un proceso comparativo mediante el cual el individuo determina una medida de evaluación y expresa un nivel de satisfacción comparando esa medida con un estado percibido. Asimismo, esta teoría sugiere que la insatisfacción ocurrirá cuando una persona reciba menos de lo que desea. En la satisfacción laboral de una persona se incluyen las recompensas por hacer el trabajo y hacerlo bien. Si una persona es recompensada por su alto desempeño o está dispuesta a ganar una recompensa por hacer el trabajo, es posible que encuentre el trabajo más satisfactorio. De todos estos tipos de incentivos, el dinero es uno de los pocos que podemos cuantificar y medir.

Debido a la influencia social descrita por Bandura, el dinero a menudo puede tener un efecto poderoso en la satisfacción laboral, independientemente de cuán importante sea el motivador para esa (Howard, 2017).

El estrés laboral y la satisfacción laboral son factores significativos que perturban la producción de los trabajadores en la organización. Por ello, Azman et al. (2015) sostienen que el estrés relacionado con el grado satisfacción laboral se centra principalmente en factores fisiológicos y estado psicológico de un empleado. Asimismo, la respuesta física, mental y psicológica que el trabajador presente será según el grado de la presión que perciba de su entorno de trabajo

resultando patrones de comportamiento y actitudes que se desvían de las expectativas habituales.

Asimismo, Guerra et al. (2017) sostiene que la influencia entre la satisfacción laboral y el estrés en los colaboradores influye en el factor fisiológico del trabajador, de la misma forma el estrés laboral puede generar desequilibrio en el esfuerzo que ponga el empleado a su trabajo

En efecto, el estrés y la satisfacción laboral están con relación a cómo el individuo evalúe su entorno, cuando el grado de estrés es mayor, la satisfacción por parte del trabajador puede disminuir, así como su desempeño en la organización disminuye y se puede evidenciar rotación, problemas de salud, mala calidad de trabajo por parte del trabajador.

### **III.METODOLOGÍA**

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

La indagación ha sido de tipo básica ya que tuvo como propósito clarificar e incrementar los conocimientos científicos en función a la realidad de los fenómenos para favorecer a la comunidad, sin hacer uso de los fines prácticos (Sánchez, 2015).

##### **Diseño de investigación**

El estudio tuvo como base un diseño no experimental, debido a que no se manipuló ninguna de las variables. Además, fue de corte transversal, porque tuvo la finalidad de recolectar datos en una sola ocasión, siendo un período único de la misma forma, es de nivel correlacional ya que se midió y relacionó ambas variables (Hernández- Sampieri y Mendoza 2018).

#### **3.2.Variable y operacionalizacion**

**Variable 1:** Estrés laboral

##### **Definición conceptual**

El estrés laboral es la respuesta adaptativa caracterizado por diversos componentes individuales y métodos psicológicos, siendo la consecuencia de cualquier acción externa (ambiental) que influya en el individuo o situación que

coloque en altas demandas a la persona generando desequilibrio a nivel psicológico o físico (Ivancevich y Matteson, 1989).

### **Definición operacional**

Los resultados del constructo estrés laboral se obtuvieron a través de la Escala de Estrés Laboral de la OIT-OMS que cuenta con 25 ítems y 2 dimensiones adaptada por Takamura, 2020.

### **Indicadores**

Los indicadores se dividen en dos; en primer lugar, superiores, cohesión grupal y políticas, el cual consiste en confianza, bienestar personal, respeto y supervisión, compañerismo, espacio propio y actividad de trabajo. En segundo lugar, competitividad y organización, esto involucra estrategias, misión, dirección, objetivo y políticas institucionales; cadena de mando, comunicación y control; organización y estatus.

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

Según Palma (2021) menciona que la satisfacción laboral es comprendida como la actitud hacia los aspectos relacionados a la actividad en el trabajo (Palma y Núñez, 2021).

### **Definición operacional:**

Los resultados de la variable satisfacción laboral se obtuvieron a través de la Escala satisfacción en el trabajo ST-SPC que tiene 27 ítem, con 5 dimensiones (Palma y Núñez, 2021).

### **Indicadores:**

Esos se dividen en 5 en primer lugar, beneficios no remunerativos que consiste en canastas, víveres, útiles escolares. En segundo lugar, condiciones laborales que está conformado por infraestructura, ambiente, paredes. En tercer lugar, relación con colaboradores que está conformada por interacción con los trabajadores, amistad. En cuarto lugar, beneficios remunerativos que consiste en

recompensas, incentivos y sueldo. En quinto lugar, significación personal conformado por crecimiento personal.

### **Escala de medición**

El presente estudio corresponde a la escala ordinal.

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

Esta investigación presenta a una población de 70 trabajadores, hombre, de 20 años a 60 años, de una empresa de carga del distrito de Ate. En este sentido, Hernández- Sampieri y Mendoza (2018) infieren que la población está determinada por un conjunto de elementos que coinciden en una serie o series de características. Asimismo, para la presente investigación correspondió a un estudio censal ya que se evaluó a todos los trabajadores que pertenecen a la empresa de transporte.

#### **Criterios de inclusión**

- Adultos que trabajan en una empresa de transporte.
- Tener una edad de 20 a 60 años.

#### **Criterios de exclusión**

- Colaboradores no dispuestos a participar con la investigación.
- No completen todos los ítems del instrumento.

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

#### **Técnica:**

Se utilizó la técnica de la encuesta que según Hernández- Sampieri y Mendoza (2018) sostienen que la encuesta es una técnica que permite recoger pesquisas en relación al estudio que se está ejecutando.

#### **Instrumentos de recolección de datos**

##### **Escala de Estrés Laboral OIT- OMS**

En el presente trabajo se empleó la adaptación de Takamura (2020) quien estudió las propiedades psicométricas de la Escala de estrés laboral OIT-OMS. Asimismo, la escala tiene como finalidad determinar el estrés laboral y la capacidad de predecir las fuentes de riesgos psicosociales. El ámbito para aplicar el instrumento es el área organizacional; el tipo de aplicación es individual y grupal; la duración de la aplicación del instrumento es de 10 a 15 minutos; la población dirigida es: adultos a partir de los 20 años en adelante, además, las áreas que evalúa son 2: Superiores, Cohesión Grupal y Políticas (16 ítems) y Competitividad y Organización (9 ítems). Asimismo, cuenta con 25 ítems de escala ordinal y cuenta con siete alternativas, las cuales son: nunca, rara vez, ocasionalmente, algunas veces, frecuentemente, generalmente, siempre (ordenadas de menor a mayor); Según Takamura (2020) determinada la validez de contenido y de constructo, en función a la validez de contenido se determinó mediante cinco juicios de expertos a través de la V de Aiken donde se evidenció valores iguales a 1.00, de esta manera se consideró que todos los ítems son válidos, de la misma forma, en la validez de constructo fue determinado mediante el Barlett donde se evidencia valores significantes de .000 y mediante el KMO .87. De esta manera se evidencia la validez de la escala. En mención a la confiabilidad Takamura (2020 se realizó la confiabilidad a través del coeficiente de Omega donde se evidenció ( $\alpha=0.94$ ), demostrando que el instrumento es confiable.

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

La Presente escala tiene como antecedentes la escala SL-SPC (Palma, S.1999) y la Escala SL-SPC (Palma, S -2005). Esta versión es una actualización de ambos instrumentos para una población peruana. En tal sentido esta versión se denomina Escala de satisfacción en el trabajo ST-NP (2021).La presente escala cuenta con 27 ítems y 5 componentes, respecto al ámbito para aplicar el instrumento es el área organizacional, el tipo de aplicación es individual, su duración es de 15 a 20 minutos, la población dirigida es: adultos a partir de los 18 años en adelante y las áreas que evalúa son 5: I Beneficios no Remunerativos, II Condiciones de Trabajo, III Relación con Colaboradores, IV Beneficios Remunerativos, V Significación Personal, Asimismo, cuenta con 27

ítems, de escala ordinal y cuenta con cinco alternativas: 5) totalmente de acuerdo, 4) de acuerdo, 3) Ni de acuerdo ni en desacuerdo, 2) en desacuerdo, 1) totalmente en desacuerdo. En el estudio de Palma (2021), la validez se obtuvo a través de la validez de contenido y validez de constructo. En relación a la validez de contenido se determinó a través de seis juicios de expertos los cuales examinaron y analizaron la prueba haciendo los ajustes pertinentes, de esta manera se determinó la selección de 27 ítems distribuidos en 5 componentes. Respecto a la validez de constructo, se estableció mediante el análisis de correlación ítem-test, empleando el estadístico Spearman donde se concluyó que 27 ítems son apropiados al obtener correlaciones significativas ( $p < .01$ ). En relación de la confiabilidad de la escala de satisfacción laboral (ST-SPC) en el estudio de Palma y Núñez (2021) se ejecuta la confiabilidad a través del alfa de Cronbach obteniendo como resultado  $\alpha = .88$

### **3.5. Procedimiento**

Inicialmente se emitió una carta de solicitud para el uso de las escalas de estrés laboral de la OMS - OIT y satisfacción laboral SPC que fue firmada por la coordinadora de la Escuela de Psicología de la Universidad César Vallejo. Luego de ello, se emitió una carta a la escuela de psicología para la aplicación de las escalas en la empresa de transporte, la misma que ha sido presentada a la empresa para llevar a cabo la prueba piloto y la aplicación de la prueba a nivel general en la población determinada. Asimismo, se coordinó las fechas para ejecutar la prueba piloto que fue conformada por 20 trabajadores de transporte que participaron de manera voluntaria en el presente estudio. Una vez que se obtuvieron los resultados de la prueba piloto se establecieron fechas para llevar a cabo la aplicación de las escalas en la población determinada. Asimismo, se llevó a cabo la aplicación de las escalas de manera presencial y de forma tradicional. Después de haber recogido los datos se comenzó el vaciado de los datos en un Excel.

### **3.6. Métodos de análisis de datos**

Una vez que se obtuvo la recolección de datos, se trasladó al programa Microsoft Excel 2016 donde se realizaron los filtros correspondientes. Posterior

a ello, los resultados obtenidos fueron elevados en el programa SPSS- 26 y se realizó una prueba de normalidad, con el propósito de obtener los datos estadísticos e identificar la correlación de Pearson y Spearman, su confiabilidad y validez de las escalas y finalmente con los resultados se elaboraron tablas de frecuencia, tablas de doble entrada y los gráficos en barras o figuras de dispersión.

### **3.7. Aspectos éticos**

En la presente investigación se respetaron los principios bioéticos, teniendo en cuenta las normas durante el proceso del estudio, donde se cumplirá cuatro principios: En primer lugar, mediante el principio de beneficencia en el presente estudio se tendrá como finalidad brindar aportes científicos en relación a sus variables a la población y las organizaciones. En segundo lugar, el principio de autonomía se utilizará solicitando el permiso correspondiente a los autores para el uso de las escalas y a través de consentimiento informado los evaluados responderán de manera voluntaria y dándoles a conocer el objetivo de la pesquisa. En tercer lugar, el principio de no maleficencia se desarrollará mediante el consentimiento informado se tendrá en anonimato a los principiantes, sin dañar o exponer su integridad. Por último, el principio de justicia será donde a todos los participantes del estudio se les tratará con igualdad y equidad.

#### IV. RESULTADOS

**Tabla 1**

*Correlación de Pearson de estrés laboral y satisfacción laboral.*

Correlación	n (Cantidad de Muestra)	p Valor	r (Correlación Pearson)
Estrés Laboral			
Satisfacción Trabajo	70	0.00	-0.25

En la tabla 1, se evidencia que el valor p es de 0.00 y la correlación r Pearson es de -0.25 demostrando que existe correlación negativa baja entre las variables de estrés y satisfacción laboral. Se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula.

**Tabla 2**

*Correlación de Pearson de estrés laboral y componente beneficios no remunerativos.*

Correlación	n (Cantidad de Muestra)	p Valor	r (Correlación Pearson)
Estrés Laboral			
Beneficios no remunerativos	70	0.00	-0.25

En la tabla 2, se observa que el valor p es 0.00 lo cual manifiesta que existe relación entre las variables y la correlación r de Pearson es de -0.25 evidenciando que existe una correlación negativa baja entre las variables de estrés laboral y el componente beneficio no remunerativo. Se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula.

**Tabla 3**

*Correlación de Pearson de estrés laboral y componente condiciones de trabajo.*

Correlación	n (Cantidad de Muestra)	p Valor	r (Correlación Pearson)
Estrés Laboral Condiciones de Trabajo	70	0.00	-0.08

En la tabla 3, se comprueba que el valor P 0.00 que quiere decir que existe una relación entre las variables ya que es  $\leq 0.05$  y la correlación r de Pearson es de -0.08 evidenciando que existe correlación negativa muy baja entre las variables estrés laboral y el componente de condiciones de trabajo. Se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula.

**Tabla 4**

*Correlación de Pearson de estrés laboral y componente relaciones con colaboradores.*

Correlación	N (Cantidad de Muestra)	P Valor	R (Correlación Pearson)
Estrés Laboral Relación con Colaboradores	70	0.00	-0.18

En la tabla 5, se evidencia que el valor estadístico  $r$  de Pearson es de -0.18 evidenciando que existe correlación negativa muy baja entre las variables estrés laboral y el componente relaciones con los colaboradores. Se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula.

**Tabla 5**

*Correlación de Pearson de estrés laboral y componente beneficios remunerativos.*

Correlación	n (Cantidad de Muestra)	p Valor	r (Correlación Pearson)
Estrés Laboral Beneficios remunerativos	70	0.00	-0.12

En la tabla 5, se evidencia que el valor estadístico r de Pearson es de -0.12 evidenciando que existe una correlación negativa muy baja entre las variables estrés laboral y el componente beneficios remunerativos. Se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula.

**Tabla 6**

*Correlación de Pearson de estrés laboral y componente significación personal.*

Correlación	n (Cantidad de Muestra)	p Valor	r (Correlación Pearson)
Estrés Laboral Significación personal	70	0.00	-0.10

En la tabla 6, se observa que el valor p es de 0.00 y el estadístico r de Pearson es de -0.10 evidenciando que existe una correlación negativa muy baja entre las variables de estrés laboral y el componente beneficios remunerativos. Se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula.

**Tabla 7***Análisis de validez y confiabilidad ST-NP.*

Alfa de Cronbach ( $\alpha$ )	Correlación Mitades (Gutman)	Consistencia respuestas	Cuestionarios válidos
.75	.78	84%	100%

La consistencia interna fue determina mediante el coeficiente alfa de Cronbach el cual fue de .75 que se establece con un coeficiente de confiabilidad aceptable, porque un valor mínimo aceptable es de .70 (Polit y Hungler, 2000, Burns y Grove, 2004), de la misma forma, se determinó la correlación de mitades (Gutman) obtenido valor aceptable ,78  $p > .70$  Kerlinger, F. & Lee, H. (2002). Así mismo, se evidencia apropiadas consistencias de respuestas por parte de los participantes en la investigación equivaliendo un 84% y a su vez el 100% de los cuestionarios demuestran ser válidos.

## V. DISCUSIÓN

Respecto a la relación entre el estrés y satisfacción laboral en colaboradores de una empresa de transporte, se pudo evidenciar a través del estadístico  $r$  de Pearson es de  $-0.25$   $p < 0.05$  que existe correlación negativa baja entre las variables. Los resultados obtenidos son similares al estudio de Rodríguez (2017) obtuvieron un resultado Rho de Spearman =  $-0.342$  y valor de significancia de  $0.006$ , hace referencia a que existe una relación negativa entre las variables estudiadas; de la misma forma, en el estudio de Llanos (2017) tuvo como finalidad de conocer la relación entre el estrés y la satisfacción laboral mediante Rho de Spearman asume el valor de  $-0,810$  y valor de significativa (sig. $<0,00$ ), por lo tanto se demuestra una relación significativa inversa entre la satisfacción laboral y el estrés laboral. Ambos resultados se respaldan con la Teoría de Azman et al. (2015), quienes sostienen que el estrés relacionado con el grado satisfacción laboral se centra principalmente en factores fisiológicos y estado psicológico de un empleado; asimismo, la respuesta física, mental y psicológica que el trabajador presente será según el grado de la presión que perciba de su entorno de trabajo resultando patrones de comportamiento y actitudes que se desvían de las expectativas habituales. Pese a que se utilizaron diferentes métodos de coeficiente correlacional, se logró evidenciar que a mayor estrés laboral en los colaboradores manifestarán menor satisfacción laboral, o viceversa.

La relación entre el estrés laboral y beneficios no remunerativos se obtuvo como resultados del valor estadístico  $r$  de Pearson es de  $-0.25$   $p < 0.05$  evidenciando que existe correlación negativa baja entre las variables estudiadas. Estos resultados se respaldan con el concepto teórico de Ivancevich y Matteson (1989) quienes sostienen que el estrés laboral es una respuesta adaptativa caracterizado por diversos componentes individuales y métodos psicológicos, siendo la consecuencia de cualquier acción externa (ambiental) que influya en el individuo o situación que coloque en altas demandas a la persona generando desequilibrio a nivel psicológico o físico, de la misma forma, Palma y Núñez, (2021) sostienen que los beneficios no remunerativo involucra aquellos elementos que identifica el trabajador como de valor agregado a sus beneficios materiales por el trabajo que realiza; y que son considerados ventajosos e

importantes en su actividad laboral. En efecto tal como se evidencia en los resultados y en los conceptos teóricos, la presencia de altos niveles de estrés laboral perturba el desempeño y la motivación de recibir los beneficios.

El resultado obtenido entre la relación de estrés laboral y condiciones de trabajo es  $-0.08$  ( $p < 0.05$ ), lo que nos refiere que existe una correlación negativa muy baja entre las variables. Lo antes mencionado, se respalda con la teoría planteada por (Ivancevich y Matteson, 1989) quienes hacen referencia que el estrés laboral están relacionado con las malas condiciones del ambiente laboral, es por ello se considera importante los espacios personales de cada trabajador donde desarrollará sus actividades habituales dentro de la empresa y sus elementos a establecer son: espacio propio, actividad de trabajo. De la misma forma, Palma y Núñez (2021) sostienen que las condiciones de trabajo se verán reflejado en los elementos físicos y/o materiales que ofrece la organización para el eficaz cumplimiento de las tareas y que son valorados por el trabajador. Por esta razón, se afirma que el colaborador al percibir malas condiciones laborales incrementa sus niveles de estrés que aturden su desempeño y productividad.

Por otro lado, entre el estrés laboral y la dimensión relación con colaboradores se obtuvo un valor estadístico  $r$  de Pearson es de  $-0.18$  ( $p < 0.05$ ), evidenciando que existe correlación negativa muy baja entre las variables. Ante ello, se sustenta con lo expuesto por Ivancevich y Matteson (1989) quienes evalúan las siete dimensiones clima organizacional en función a los estresores que influyen en una organización y la manera cómo puede repercutir en el rendimiento laboral, de la misma forma una mala relación entre colaboradores impacta en el estrés laboral. Por lo tanto, se concluye que a mayor estrés laboral genera una tensión y una mala relación entre colaboradores.

En relación entre estrés laboral y la dimensión beneficios remunerativos, se obtuvo un valor estadístico  $r$  de Pearson es de  $-0.10$  ( $p < 0.05$ ) evidenciando que existe una correlación negativa muy baja entre las variables. Por ello, nos respaldamos con lo mencionado por Lawler (1973) quien sustenta que la satisfacción laboral de una persona se incluye las recompensas por hacer su trabajo de manera apropiado. Si una persona es recompensada por su alto

desempeño o está dispuesta a ganar una recompensa por hacer el trabajo, es posible que encuentre el trabajo más satisfactorio. Asimismo, Karasek (1979) indica que cuando un trabajador se desempeña de manera eficaz dentro de la organización es porque se evidencia satisfacción laboral, sin embargo, cuando se evidencia condiciones estresantes en el empleado su satisfacción baja de la misma forma baja como su rendimiento laboral. De esta manera, se confirma que con este modelo las demandas laborales, ambigüedad de roles y tensión pueden causar estrés a los empleados; por ello, se corrobora que a mayor estrés presente el colaborador no estará motivado a ganar una recompensa por su buen desenvolvimiento en su área.

Como último objetivo se determinó la relación entre estrés laboral y la dimensión significación personal, obtenido un valor estadístico  $r$  de Pearson es de  $-0.10$  ( $p < 0.05$ ) que nos indica una correlación negativa muy baja entre las variables. Se incluyen en este componente la evaluación que hace el trabajador con respecto a cómo el trabajo constituye un aporte a su realización y calidad de vida laboral (Palma y Núñez, 2021). Ante lo expuesto, Ivancevich y Matteson (1989) sostienen que el estrés laboral es una respuesta adaptativa caracterizado por diversos componentes individuales y métodos psicológicos, siendo la consecuencia de cualquier acción externa (ambiental) influya en el bienestar psicológico y físico del individuo por las altas demandas laborales. Del este modo al tener en cuenta la teoría, se infiere y afirma que a mayor estrés menor será su capacidad de control de toma de decisiones, sentido de responsabilidad, capacidad de aprender, comunicación y trabajo en equipo.

Durante el tiempo que se desarrolló esta investigación se presentaron algunas limitaciones que dificultaron el avance de esta indagación, entre ellas tenemos las pocas investigaciones correlacionales de las variables estudiadas, asimismo de tener restricciones de confidencialidad con la autora de la escala de satisfacción laboral esto conlleva a obtener poca información estadística de las variables.

## **VI. CONCLUSIONES**

Primera: La correlación entre los variables estrés y satisfacción laboral dio como resultado una correlación inversa que indica que a mayor estrés menorsatisfacción laboral.

Segunda: La correlación entre las variables estrés laboral y el componente de beneficios no remunerativos dio como resultado una correlación negativa baja esto quiere decir que influye levemente más no determina.

Tercera: La correlación entre estrés laboral y las condiciones de trabajo siendo la infraestructura, ambiente de labores, entre otras, dio como resultado una correlación negativa muy baja esto quiere decir que presenta una influencia leve, mas no es un determinante.

Cuarta: La correlación entre las variables estrés laboral y relación con los colaboradores (amistad, interacción con los trabajadores) dio como resultado una correlación inversa muy baja, esto quiere decir se correlacionan inversamente.

Quinta: La correlación entre las variables estrés laboral y el componente beneficios remunerativos dio como resultado una correlación negativa muy baja quiere decir que no es un influyente determinante.

Sexto: La correlación entre las variables estrés laboral y el componente significación personal dio como resultado una correlación negativa muy baja esto quiere decir que el crecimiento laboral influye levemente en la variable estrés laboral.

## VII. RECOMENDACIONES

Primera: Se sugiere a los gerentes de la empresa de transporte de carga pesada que se desarrollen estrategias para el fortalecimiento de habilidades que afronten el estrés laboral y esto conlleve a mejorar la satisfacción laboral en los colaboradores.

Segunda: Utilizar instrumentos más sencillos para la comprensión de la población evaluada ya que cuentan con escaso tiempo para responder.

Tercera: En futuras investigaciones se deberá considerar poblaciones más amplias y de otras empresas del mismo rubro de trabajo, para obtener mejores resultados.

Cuarta: Realizar talleres y programas que motiven y reconozcan los logros de los colaboradores, además de realizar actividades en conjunto con los colaboradores para que se identifiquen con la empresa y esto conlleve a una mayor satisfacción laboral.

Quinta: El instrumento de satisfacción laboral, tuvo ciertas restricciones de parte de la autora, es por ello no se permitió difundir el texto completo en los anexos.

Sexta: Se realicen validaciones, estandarizaciones, adaptaciones o creaciones de nuevos instrumentos que midan satisfacción laboral ya que en nuestro medio son escasos y limitados.

## REFERENCIAS

- Ahmady, G., et al. (2016). *Organizational Structure*. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*. <https://doi:10.1016/j.sbspro.2016.09.057>
- Azman et al. (2015). *The Relationship between Stress and Job Satisfaction: An Evidence from Malaysian Peacekeeping Mission*. *Mediterranean Journal of Social Sciences*.
- Benítez, A., et al. (2017). *Prevalencia de estrés y satisfacción laboral en trabajadores al volante de asunción y gran asunción, Paraguay, año 2017*. Gran Asunción. Paraguay.  
<https://revdiscovermedicine.com/public/SegundoNro/Estrestrabajadores.df>
- Bonnemaïson, J. (2018). *Culture and Space: Conceiving a New Geography*. London: I. B. Tauris.
- Bueno, R. (2018). *Hacia una Definición de los Beneficios sociales como gasto deducible del impuesto a la renta*. *Derecho y Sociedad*.
- Burns, N. y Grove, S. (2004). *The Practice of Nursing Research: Conduct, Critique and Utilization*. [https://doi.org/10.1016/S0001-2092\(07\)66955-5](https://doi.org/10.1016/S0001-2092(07)66955-5)
- Cascio, W. y Montealegre, R. (2016). *How Technology Is Changing Work and Organizations*. *Annual Review of Organizational Psychology and Organizational Behavior*. <https://doi:10.1146/annurev-orgpsych-041015-062352>
- Dawis, R. y Lofquist, L. (1984). *A psychological theory of work adjustment*. Minneapolis. University of Minnesota Press.
- De la Villa, M., & Ganzo, S. (2018). *Influence of emotional intelligence in job satisfaction in Spanish workers*. *Psicología desde el Caribe*.
- Díaz, G. (2019). *Motivación y satisfacción laboral en conductores de transporte de carga pesada*. Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa. Arequipa, Perú.  
<http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/8651/PSdimag.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Díaz, P. (2006). *Satisfacción laboral en la empresa*.  
<https://doi:10.35381/racji.v4i7.369>
- Dongil, E. y Cano, A. (2019). *El desarrollo del personal y bienestar. Sociedad española para el estudio de la ansiedad y estrés*. España. Editorial. América.
- Fano, N. (2020). *Propuesta para evaluar y controlar el estrés laboral en conductores de vehículos para transporte de concentrado de cobre en la empresa SERVOSA S.A.C.Lima, Perú*.  
<https://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12867/3040/Nathaly%20Fano%20Walter%20Quispe%20Tesis%20Titulo%20Profesional%202020.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Gallup, B. (2016). *Global Great Jobs Report*.  
<https://www.gallup.com/services/191105/gallup-2016-global-great-jobs-report.aspx>
- García, A. et al. (2019). *Promoción de valores y políticas organizacionales a partir del derecho público en instituciones de seguridad ciudadana*. *Iustitia Socialis*. Revista Arbitrada de Ciencias Jurídicas.  
<https://doi:10.35381/racji.v4i7.369>
- Gavilanes, I. (2020). *Satisfacción Laboral y Síndrome de Desgaste Profesional en conductores de las Compañías de transporte de carga extra pesada del cantón Salcedo*. Universidad técnica de Abanto: Abanto, Ecuador.  
<http://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/30924/1/058%20GTH.pdf>
- Guadarrama, M. (2019). *Estrés laboral y atención plena en académicos de una institución privada de educación media superior: diagnóstico y propuesta de mejora*. Universidad Autónoma de México. México.  
<http://ri.uaemex.mx/bitstream/handle/20.500.11799/104595/TTG%20Mirim%20B%20para%20repositorio.pdf?sequence=3&isAllowed=y>
- Guerra et al. (2017). *Satisfacción laboral y su relación con el estrés*. *CienciAmérica* 6. <http://201.159.222.118/openjournal/ind>

- Hendry, G., Ryan, G. y Harris, J. (2017) *Group problems in problem-based learning*. Medical Teacher.
- Hernández, - Sampieri R. y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la Investigación”: rutas cuantitativas, cualitativas y mixtas*. México: McGRAW-HILL Interamericana.
- Herzberg, F. (1959). *The motivation to work*. New York. Estados Unidos de América: Wiley.
- Howard, M. (2017). *International Encyclopedia of the Social & Behavioral Sciences*. <https://www.sciencedirect.com/topics/social-sciences/job-satisfaction>
- Instituto de Opinión Pública IOP. (2018). *Una mirada a la salud mental desde la opinión de los peruanos*. Peru. <http://repositorio.pucp.edu.pe/index/h>
- IPSOS (2020). *Global attitudes toward work and employment*. [https://www.ipsos.com/sites/default/files/ct/news/documents/2020-04/global\\_attitudes\\_toward\\_work\\_and\\_employment-us\\_version.pdf](https://www.ipsos.com/sites/default/files/ct/news/documents/2020-04/global_attitudes_toward_work_and_employment-us_version.pdf)
- Ivancevich, J. y Matteson T. (1989). *Estrés y Trabajo: Una perspectiva gerencial*. México: Editorial Trillas.
- Jauregui, A. (2021). *Recursos materiales de una empresa*. Lifeder. <https://www.lifeder.com/recursos-materiales-empresa/>.
- Kagan, J. (2016). *Why Stress Remains an Ambiguous Concept*. *Perspectives on Psychological Science*, 11(4), 464–465. <https://doi.org/10.1177/1745691616649952>
- Karasek, H. (1979). *Solicitudes de empleo, libertad de decisión de empleo, y la tensión mental: Implicaciones para rediseño de trabajo*. (2.º ed.). Nueva York: Administrative Science Quarterly.
- Kerlinger, F. & Lee, H. (2002). *Investigación del comportamiento*. México: McGraw Hill.

- Kossek, E. et al. (2017). *Workplace social support and work-family conflict: A meta-analysis clarifying the influence of general and work-family-specific supervisor and organizational support*. *Personnel psychology*. <https://doi:10.1111/j.1744-6570hytr.2011.01211.x>
- Lawler, E. (1973). *Motivation in work organisations*. Monterey, CA: Brooks/Cole.
- Lazarus, R. y Folkman, S. (1986). *Estrés y procesos cognitivos*. Barcelona: Martínez Roca.
- Llanos, M. (2017). *Estrés y satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa particular de transporte del distrito de Los Olivos, 2017*. Lima. Perú.  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/3315/Llanos\\_OMA.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/3315/Llanos_OMA.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- López, R. (2016). *Estudio de los factores de la Satisfacción laboral*. Chile.
- Mejía, C., et al. (2019). *Factores asociados al estrés laboral en trabajadores de seis países de Latinoamérica*. Universidad Continental. Lima, Perú.  
<https://scielo.isciii.es/pdf/medtra/v28n3/1132-6255-medtra-28-03-204.pdf>
- Ministerio de Salud (2020). *Plan de salud mental Perú, 2020-2021*. Perú.  
<http://bvs.minsa.gob.pe/local/MINSA/5092.pdf>
- Ministerio de Trabajo y Producción (MTPE, 2018). *Los conceptos no remunerativos*. Lima, Perú. <https://www.gob.pe/mtpe>
- Moreta, R. (2020). *Satisfacción laboral, salud mental y burnout. Análisis de mediación parcial en una muestra de conductores del Ecuador*. Ecuador.  
<https://dspace.palermo.edu/ojs/index.php/psicodebate/article/view/1875/3320>
- Murphy, K. (1989). *Dimensions of job performance*. En R. Dillon y J. Pellingrino (Eds.), *Testing: Applied and theoretical perspectives*. New York: Praeger.
- Noda, J. (2019). *Actors associated with work stress*.  
[https://scholar.google.com.pe/scholar?q=noda+2004+investigacion&hl=es&as\\_sdt=0&as\\_vis=1&oi=scholart](https://scholar.google.com.pe/scholar?q=noda+2004+investigacion&hl=es&as_sdt=0&as_vis=1&oi=scholart)

- OIT (2016). *Estrés en el trabajo: Un reto colectivo*.  
<https://www.ilo.org/public/libdoc/ilo/2016/490658.pdf>
- OIT (2016). *El estrés laboral: un enfoque latinoamericano*.  
[https://www.ilo.org/sanjose/sala-de-prensa/WCMS\\_477047/lang--es/index.htm](https://www.ilo.org/sanjose/sala-de-prensa/WCMS_477047/lang-es/index.htm)
- Organización Internacional del Trabajo-OIT (2016). *Estrés en el trabajo: Un reto colectivo*. <https://www.ilo.org/public/libdoc/ilo/2016/490658.pdf>
- Palma, S. (1999). *Elaboración y estandarización de la Escala de Satisfacción Laboral (SL-SPC) en una muestra de trabajadores de Lima Metropolitana*. Revista de la Facultad de Psicología URP (Vol. IX N°1).
- Palma, S. (2005). *Factores de Satisfacción Laboral*. Revista Debates N° 3, Lima. Instituto de Ciencias y Tecnología. U.R.P .
- Palma, S. y Nuñez, A. (2021). *Escala Satisfacción en el trabajo ST-NP*. Lima, Perú.
- Pascal, E. (2016). *Relaciones de autoridad en la organización*. Colombia.
- Porter, L. y Lawler E. (1967). *The effect of performance on job satisfaction*. Industrial Relations, <https://doi.org/10.1111/j.1468-232X.1967.tb01060.x>
- Polit, D. y Hungler, B. (2000). *Investigación científica en Ciencias de la Salud*. (5ª ed.). México: McGraw-Hill.
- Prabhu, V. (2017). *Organizational Development*. *Encyclopedia of Creativity* (2° Edition).  
<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/B978012375038900163>
- Randstad Workmonitor H1 (2020). *Evaluation work, future outlook and appetite for own business*.  
<https://www.randstad.com.mx/downloads/randstad-workmonitor-reporte-global-h1-junio-2020.pdf>
- Randstad worlmonitor Q3 (2018). *Social responsibility and volunteer work*.: <https://www.randstad.com.mx/downloads/randstad-workmonitor-reporte-global-q3-septiembre-2018.pdf>

- Rodríguez, E. (2017). *Relación entre estrés laboral y satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa taxis américa E.I.R.L., en la ciudad de Cajamarca, en el año 2016*. Universidad Privada del Norte. Cajamarca-Perú. <http://hdl.handle.net/11537/11212>
- Sánchez, R. (2015). *Prueba de Wilcoxon-Mann-Whitney: mitos y realidades*. *Revista mexicana de endocrinología, metabolismo & nutrición*. <http://132.248.9.34/hevila/Revistamexicanadeendocrinologiametabolismo&nutricion/2015/vol2/no1/3.pdf>
- Selye, H. (1926). *The stress of life*. Edit. McGraw-Hill.
- Takamura, I. (2020). *Propiedades psicométricas del cuestionario estrés laboral de la OIT – OMS en colaboradores de una empresa de Piura*. Piura. Perú. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/53477/Takamura\\_SIC%20-%20SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/53477/Takamura_SIC%20-%20SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Torres, J. (2016). *Conductas agresivas y estrés laboral de los conductores de la cooperativa vía flores de la ciudad de Ambato*. Universidad tecnológica de Ambato: Ambato, Ecuador. <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/22616/2/INFORME%20DE%20INVESTIGACIONCONDUCTAS%20AGRESIVAS%20Y%20ESTRES%20LABORAL%20EN%20CONDUCTORES%20DE%20LA%20COOPERATIVA%20VI.pdf>
- Trebilcock, A. (2018). *Relaciones laborales y gestión de recursos humanos: visión general*. Revista de Gestión y política. <http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/TextosOnline/EnciclopediaOIT/tomo1/21.pdf>
- Văcar, A. (2016). Influence And Leadership. *Studies in Business and Economics*. <https://doi:10.1515/sbe-2015-0030>
- Villa, M. y Ganzo, S. (2018). *Influencia de la inteligencia emocional en la satisfacción laboral en trabajadores españoles*. Universidad de Oviedo. España. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6594434>

Welsch, A. (2019). Relación entre cansancio emocional y satisfacción laboral en conductores de una empresa de transporte de Lima Metropolitana. Universidad San Ignacio de Loyola: Lima, Perú.  
[http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/10283/1/2019\\_Welsch%20Gutarra.pdf](http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/10283/1/2019_Welsch%20Gutarra.pdf)

## **ANEXOS**

**ANEXO 1**

<b>MATRIZ DE CONSISTENCIA</b>					
<b>TÍTULO</b>	<b>PROBLEMA</b>	<b>OBJETIVO GENERAL</b>	<b>HIPÓTESIS GENERAL</b>	<b>VARIABLES</b>	<b>METODOLOGÍA</b>
Estrés y Satisfacción laboral en colaboradores de una empresa de transporte de Lima, 2021.	¿Existe relación entre el estrés y la satisfacción laboral en colaboradores de una empresa de transporte de Lima 2021?	Determinar si existe relación entre el estrés y la satisfacción laboral en colaboradores de una empresa de transporte de Lima, 2021.	HG: Existe relación entre el estrés y la satisfacción laboral en colaboradores de una empresa de transporte de Lima, 2021.	Estrés laboral (Escala de Estrés laboral OMS-OIT)	<b>Tipo:</b> Básico <b>Diseño:</b> No experimental <b>Corte:</b> transversal <b>Muestra:</b> 70 colaboradores de empresa de transporte
		<b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</b>	<b>HIPÓTESIS ESPECÍFICAS</b>		
		Determinar si existe relación entre estrés laboral y la dimensión beneficios no remunerativos.	H1: Existe relación entre estrés laboral y las dimensiones de satisfacción laboral en colaboradores de una empresa de transportede Lima, 2021.	Satisfacción Laboral (Escala de Satisfacción en el trabajo ST-NP)	
		Determinar si existe relación entre estrés laboral y la dimensión condiciones de trabajo			
		Determinar si existe relación entre estrés laboral y la dimensión relación con colaboradores.			
		Determinar si existe relación entre estrés laboral y la dimensión beneficios remunerativos.			
		Determinar si existe relación entre estrés laboral y la dimensión significación personal.			

**ANEXO 2**

**MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES**

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES		ESCALA DE MEDICIÓN
Estrés Laboral	El estrés laboral es una respuesta adaptativa caracterizado por diversos componentes individuales y métodos psicológicos, siendo la consecuencia de cualquier acción externa (ambiental) que influya en el individuo o situación que coloque en altas demandas a la persona generando desequilibrio a nivel psicológico o físico (Ivancevich y Matteson, 1989).	Los resultados del constructo estrés laboral se obtendrá a través de la Escala de Estrés Laboral de la OIT-OMS que cuenta con 25 ítems y siete alternativas como respuesta	Superiores, Cohesión Grupal y Políticas	Confianza, bienestar personal, respeto y supervisión	ORDINAL
				Compañerismo	
				Espacio propio y actividad de trabajo	
			Competitividad y Organización	estrategias, misión, dirección, objetivo y políticas institucional	
				cadena de mando, comunicación y control	
				organización y estatus	
Satisfacción Laboral	La satisfacción laboral es un factor generalmente estable hacia el trabajo, donde se basa en los valores y creencias fomentando a partir de su capacidad profesional (Palma, 2005).	Los resultados de la variable satisfacción laboral se obtendrá a través de la Escala de satisfacción en el trabajo (ST-NP, 2021) que tiene 27 ítem, con cinco dimensiones	Beneficios no remunerativos	Canastas, víveres, útiles escolares.	ORDINAL
			Condiciones Laborales	Estructura, ambiente, paredes	
			Relación con colaboradores	interacción con los trabajadores, amistad	
			Beneficios remunerativos	Recompensas, incentivos y sueldo.	
			Significación personal	crecimiento personal	

## ANEXO 3

### Cuestionario de estrés laboral – OIT-OMS

Para cada ítem se debe indicar con qué frecuencia la condición descrita es una fuente actual de estrés, anotando el número que mejor la describa.

Por lo tanto, lea atentamente cada ítem y responda con un valor: 1 nunca, 2 raras veces, 3 ocasionalmente, 4 algunas veces, 5 frecuentemente, 6 generalmente, 7 siempre.

Se le pide responder con veracidad, el cuestionario es anónimo.

ITEMS	RESPUESTA
1. La gente no comprende la misión y metas de la organización.	
2. La forma de rendir informes entre superior y subordinado me hace sentir presionado.	
3. No estoy en condiciones de controlar las actividades de mi área de trabajo.	
4. El equipo disponible para llevar a cabo el trabajo a tiempo es limitado.	
5. Mi supervisor no da la cara por mí ante los jefes.	
6. Mi supervisor no me respeta.	
7. No soy parte de un grupo de trabajo de colaboración estrecha.	
8. Mi equipo no respalda mis metas profesionales.	
9. Mi equipo no disfruta de estatus o prestigio dentro de la organización	
10. La estrategia de la organización no es bien comprendida.	
11. Las políticas generales iniciadas por la gerencia impiden el buen desempeño.	
12. Una persona a mi nivel tiene poco control sobre el trabajo.	
13. Mi supervisor no se preocupa de mi bienestar personal.	
14. No se dispone de conocimiento técnico para seguir siendo competitivo.	
15. No se tiene derecho a un espacio privado de trabajo.	
16. La estructura formal tiene demasiado papeleo.	
17. Mi supervisor no tiene confianza en el desempeño de mi trabajo	
18. Mi equipo se encuentra desorganizado.	
19. Mi equipo no me brinda protección en relación con injustas demandas de trabajo que me hacen los jefes.	
20. La organización carece de dirección y objetivo.	
21. Mi equipo me presiona demasiado.	
22. Me siento incómodo al trabajar con miembros de otras unidades de trabajo	
23. Mi equipo no me brinda ayuda técnica cuando es necesario.	
24. La cadena de mando no se respeta.	
25. No se cuenta con la tecnología para hacer un trabajo de importancia.	

## ANEXO 4

### ESCALA SATISFACCIÓN EN EL TRABAJO ST-NP

Datos de identificación

Género: Masculino ( ) Femenino ( )

Área de Trabajo: \_\_\_\_\_

Nivel Mando Laboral: Directivo ( ) Empleado ( ) Operario ( )

Instrucciones

Le agradecemos nos responda marcando con un aspa (X) en la opción que mejor refleje su opinión con respecto a su actividad laboral.

(TA) Totalmente  
de Acuerdo (A)  
De acuerdo

(N) Ni de acuerdo ni en  
desacuerdo (D) En  
Desacuerdo

(TD) Totalmente en Desacuerdo

	TA	A	I	D	TD
1. El ambiente donde trabajo es confortable.					
2. La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores.					
3. Siento que recibo maltrato en mi trabajo.					
4. Mi sueldo es muy bajo para la labor que realizo.					
5. Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser.					
6. Me disgusta mi horario.					

**Nota:** La reproducción parcial o total de este instrumento sin autorización de autores está prohibida de acuerdo con Ley – los tesisistas podrán solo publicar un máximo de 6 seis ítems en Tesis a modo de ilustración.

## ANEXO 5 CONSENTIMIENTO INFORMADO

Estimado(a):

.....

Con el debido respeto nos presentamos a usted, nuestros nombres son Chang Chumbes, Anthony E. y Quevedo Hidalgo, Sandra, estudiantes de Psicología de la Universidad César Vallejo - Ate. En la actualidad nos encontramos realizando una investigación sobre Estrés y satisfacción laboral en colaboradores de una empresa de transportes en Lima, 2021; y para ello quisiera contar con su valiosa colaboración. El proceso consiste en la aplicación de dos pruebas psicológicas: Estrés laboral OIT - OMS y Satisfacción laboral en el trabajo ST - NP, sus identidades serán protegidas a través de códigos y así quedarán anónimas.

De aceptar participar en la investigación, afirmo haber sido informado(a) de todos los procedimientos de la investigación. En caso tenga alguna duda con respecto a algunas preguntas se me explicará cada una de ellas. Gracias por su colaboración.

Atte. Chang Chumbes, Anthony E. y Quevedo Hidalgo, Sandra ESTUDIANTES DE PSICOLOGÍA UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Yo....., acepto participar en la investigación Estrés y satisfacción laboral en colaboradores de una empresa de transporte de Lima, 2021, de los estudiantes Chang Chumbes, Anthony E. y Quevedo Hidalgo, Sandra.

Día: .../...../ .....

\_\_\_\_\_  
Firma

## ANEXO 6

 Tablero de mandos de ejercicios			
<a href="#">&gt; Turnitin II Jornada DPI</a> 			
Título del trabajo	Cargado	Nota	Similitud
<a href="#">CHANG-QUEVEDO.docx</a>	16 Ene 2022 13:44 -05	--	 17%   

## ANEXO 7

### Solicitud de consentimiento para uso de escala de estrés laboral de la OIT – OMS.

Solicitud de consentimiento para uso de "Propiedades psicométricas del cuestionario estrés laboral de la OIT – OMS"     
Recibidos x



**Anthony Chang Chumbes** <lalo131415@gmail.com>  
para itakamura.28 ▾

vie, 8 oct, 0:25   

Buenas noches estimada Ingrid,

Le escribe Anthony Chang Chumbes estudiante de la Escuela Profesional de Psicología de la Universidad César Vallejo. Actualmente, junto con una compañera, nos encontramos desarrollando una tesis para obtener el grado de licenciados.

En el desarrollo de la búsqueda de información hemos encontrado su cuestionario "Propiedades psicométricas del cuestionario estrés laboral de la OIT – OMS". Acorde a esto estamos interesados en utilizarlo en nuestra investigación, por lo que necesitamos su consentimiento y, de ser posible, referir algunas pautas para la mejor exploración de la información. Cabe destacar que dicho cuestionario será utilizado para fines académicos.  
Attentamente. Anthony Chang



**INGRID TAKAMURA** <itakamura.28@gmail.com>  
para mí ▾

vie, 8 oct, 0:27   

Buenas noches,

No tengo ningún inconveniente en que utilicen mi investigación.

tiene autorización para utilizar mis Propiedades psicométricas del cuestionario estrés laboral de la OIT – OMS

Saludos cordiales.

...

## Anexo 8

Solicitud de consentimiento para uso de escala de satisfacción en el trabajo ST- NP.

SONIA PALMA  
CEO NP Consulting  
[spalma50@hotmail.com](mailto:spalma50@hotmail.com)

ANDRÉS NÚÑEZ VOYSEST  
Associate Manager NP Consulting  
[npconsultingno@email.com](mailto:npconsultingno@email.com)

ACSC210521

### AUTORIZACION ESCALA ST-NP

**Autorización exclusiva a:** Anthony Eduardo Chang Chumbes - DNI 73743325

**Institución:** Universidad Cesar Vallejo, Lima-Ate.

**Motivo:** Tesis: "Estrés y Satisfacción Laboral en colaboradores de una empresa de transporte de Lima, 2021"

**Coautora:** Sandra Quevedo Hidalgo

**Asesor:** Mg. Martin Castro Santisteban

**Instrumento autorizado:** Escala Satisfacción en el Trabajo ST-NP

**Muestra de investigación:** 70 choferes de una empresa de transporte de Lima Metropolitana

La presente autorización es para uso de los solicitantes como coautores de la tesis en referencia. Se extiende por única vez, para los propósitos académicos estipulados. Los solicitantes han cumplido con los requisitos solicitados para usar la Escala de Satisfacción en el Trabajo ST-NP en su trabajo de investigación. La calificación y análisis estadísticos serán realizados bajo la plataforma asignada por los autores. La interpretación de los datos es de entera responsabilidad de los solicitantes con el uso de los baremos de los autores.

Septiembre 29, 2021

Sonia Palma  
CEO NP Consulting

Andrés Núñez  
Associate Manager NP Consulting

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

SONIA PALMA  
CEO NP Consulting  
[spalma50@hotmail.com](mailto:spalma50@hotmail.com)

ANDRÉS NUÑEZ VOYSEST  
Associate Manager NP Consulting  
[npconsultingno@email.com](mailto:npconsultingno@email.com)

ACSC210521

**AUTORIZACION ESCALA ST-NP**

Autorización exclusiva a: Sandra Quevedo Hidalgo - DNI 76195350  
Institución: Universidad Cesar Vallejo, Lima-Ate.  
Motivo: Tesis: "Estrés y Satisfacción Laboral en colaboradores de una empresa de transporte de Lima, 2021"  
Coautor: Anthony Eduardo Chang Chumbes  
Asesor: Mg. Martin Castro Santisteban  
Instrumento autorizado: Escala Satisfacción en el Trabajo ST-NP  
Muestra de investigación: 70 choferes de una empresa de transporte de Lima Metropolitana

La presente autorización es para uso de los solicitantes como coautores de la tesis en referencia. Se extiende por única vez, para los propósitos académicos estipulados. Los solicitantes han cumplido con los requisitos solicitados para usar la Escala de Satisfacción en el Trabajo ST-NP en su trabajo de investigación. La calificación y análisis estadísticos serán realizados bajo la plataforma asignada por los autores. La interpretación de los datos es de entera responsabilidad de los solicitantes con el uso de los baremos de los autores.

Septiembre 29, 2021



*Sonia Palma  
CEO NP Consulting*



*Andrés Nuñez  
Associate Manager NP Consulting*

La transgresión de los términos del uso del instrumento incluyendo facilitación a personas no autorizadas o excederse del límite del número de aplicaciones indicadas en la muestra, es sujeto a acciones legales pertinentes. Esta autorización es exclusiva para la prueba especificada y no se extiende a otras pruebas de los autores

## ANEXO 9

IT	JUEZ 1			JUEZ 2			JUEZ 3			JUEZ 4			V	DIAGNÓSTICO
	P	R	C	P	R	C	P	R	C	P	R	C		
I1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	APROBADO
I2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	APROBADO
I3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	APROBADO
I4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	APROBADO
I5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	APROBADO
I6	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	APROBADO
I7	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	APROBADO
I8	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	APROBADO
I9	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	APROBADO
I10	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	APROBADO
I11	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	APROBADO
I12	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	APROBADO
I13	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	APROBADO
I14	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	APROBADO
I15	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	APROBADO
I16	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	APROBADO
I17	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	APROBADO
I18	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	APROBADO
I19	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	APROBADO
I20	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	APROBADO
I21	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	APROBADO
I22	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	APROBADO
I23	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	APROBADO
I24	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	APROBADO
I25	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	APROBADO

Evidencias de la validez de contenido de la escala de estrés laboral OIT- OMS mediante el V Aiken a través de juicio de jueces

Análisis de confiabilidad de la escala de estrés laboral OIT - OMS en el estudio piloto

Alfa de Cronbach	N de elementos
.93	25

## ANEXO 10

Permiso otorgado por la empresa donde se realizó la investigación



Ate, Julio del 2021

Señores

UCV Campus Lima Ate

Ciudad

De nuestra consideración

Por la presente les comunicamos que la Srta. Quevedo Hidalgo Sandra Paola con DNI 76195350 Código universitario 6500068086 y el Sr. Chang Chumbes Anthony Eduardo con DNI 73743325 estudiantes del XI ciclo del programa de Estudios de Psicología, tienen el permiso para tomar las pruebas correspondientes en nuestra organización con fines de investigación.

Agradezco anticipadamente su atención a la presente.

Ariana Villanueva Chauca

Gerente General