

“SATISFACCIÓN LABORAL Y ESTRÉS LABORAL
EN TRABAJADORES DEL SERVICIO POR
DELIVERY DE LA CIUDAD DE LIMA, EN EL AÑO
2021”

Tesis para optar el título profesional de:

Licenciado en Psicología

Autor:

Luis Alexander Cossio Lopez

Asesor:

Mg. Juan Carlos Escudero Nolasco

<https://orcid.org/0000-0002-5158-7644>

Lima - Perú

JURADO EVALUADOR

Jurado 1	Karim Talledo Sánchez	43300453
Presidente(a)	Nombre y Apellidos	Nº DNI

Jurado 2	William Moisés Cruzado Pérez	40221700
	Nombre y Apellidos	Nº DNI

Jurado 3	Johnny Enciso Rios	40419265
	Nombre y Apellidos	Nº DNI

DEDICATORIA

Esta tesis está dedicada en primer lugar a Dios
Por guiarme por el camino correcto. A mi mamá
Anita, quien hizo de mi la persona que soy ahora.
Mis hermanas, Mónica, Cinthia y Sara, quienes han
Sido mi motivo para perseverar en mis sueños.
Mi novia Andrea y mi hijo Benjamin, quienes son
mi sostén y mi alegría de vivir todo los días.

AGRADECIMIENTO

Agradezco principalmente al Mg. Juan Escudero,
por haberme guiado y tenido paciencia a lo largo
de la elaboración de la tesis. Asimismo, le doy las
gracias a todos los trabajadores que participaron
en este estudio y confiaron en mi.

TABLA DE CONTENIDO

JURADO CALIFICADOR	2
DEDICATORIA	3
AGRADECIMIENTO	4
TABLA DE CONTENIDO	5
ÍNDICE DE TABLAS	6
RESUMEN	7
CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN	8
1.1. Realidad problemática	8
1.2. Formulación del problema	20
1.3. Objetivos	20
1.4. Hipótesis	21
CAPÍTULO II: METODOLOGÍA	23
CAPÍTULO III: RESULTADOS	31
CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES	40
REFERENCIAS	47
ANEXOS	51

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1:.....	26
Tabla 2.....	27
Tabla 3.....	31
Tabla 4.....	32
Tabla 5.....	33
Tabla 6.....	33
Tabla 7.....	34
Tabla 8.....	35
Tabla 9.....	35
Tabla 10.....	36
Tabla 11.....	37
Tabla 12.....	37
Tabla 13.....	38
Tabla 14.....	39

RESUMEN

La satisfacción laboral es un término que año tras año ha tomado más fuerza en el ámbito organizacional, debido a la importancia que tiene con el impacto en el desempeño laboral de los trabajadores. Sin embargo, esta variable se ve afectada debido a los altos índices de estrés que ha conllevado la pandemia y entre otros factores en estos últimos años. El sector de servicio por delivery ha sido uno de los más afectados en esta pandemia, debido a su gran crecimiento y expansión en el mundo. De ese modo, la investigación busca determinar, mediante un enfoque cuantitativo, de alcance correlacional, no experimental y de corte transversal correlacional causal, la relación entre la satisfacción laboral y estrés laboral en trabajadores del servicio por delivery de la ciudad de Lima, en el año 2021. La muestra utilizada es de 359 trabajadores, a los cuales se les aplicó los instrumentos de la escala de satisfacción laboral (SL-SPC) y la escala de estresores laborales OIT-OMS. Los resultados obtenidos demuestran que existe una correlación estadísticamente significativa e inversa entre las variables de estudio, además se halló un tamaño de efecto mediano con un valor de $-0,365$.

PALABRAS CLAVES: Satisfacción laboral, estrés laboral, servicio por delivery.

CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática

El avance de la tecnología, el comienzo de nuevos profesionales en el mundo laboral y el continuo cambio en la economía mundial, han ocasionado que la calidad de vida laboral y la satisfacción de esta, se vean amenazadas. Como consecuencia de ello, los índices de estrés laboral se han incrementado de manera muy rápida en las organizaciones. Conforme a la encuestadora Gallup (2019) explica en su investigación que solo el 15% de los trabajadores, en el mundo, se siente satisfechos por el futuro y crecimiento de la empresa, cifra que demuestra la carencia de satisfacción por el futuro y crecimiento de la empresa, cifra que demuestra la carencia de satisfacción laboral que los empleados tienen en las organizaciones. Según Fritzsche y Parrish (2005) definan la satisfacción laboral como el grado en que a los empleados les gusta su trabajo. Asimismo, State of the Global Workplace (2021) indica que el 43% de los encuestados en todo el mundo, aseguraron haber experimentado estrés laboral durante gran parte del día, mientras que este porcentaje era del 38% en 2019. Santana – Cárdenas (2016) define el estrés laboral como una respuesta física – emocional causada por el desbalance entre las altas imposiciones laborales, los recursos, las capacidades y la actitud de un individuo para enfrentar cierto tipo de situaciones, las cuales poseen un nivel de exigencia muy alto.

En el Perú, según el Instituto Nacional de Estadística e Informática – INEI (2021) en el presente existen más de 976 mil personas que se encuentran sin trabajo alguno en la ciudad de Lima Metropolitana. Esto tendría coherencia con el informe de la Price Waterhouse Coopers (2020) que posiciona el Perú como uno de los países, en toda Latinoamérica, con el indicador de ratoción más elevado que la media regional. Por lo cual, existen distintos

factores que influyen en dichos resultados. Uno de ellos es la satisfacción laboral, según la última encuesta de Satisfacción Laboral Nacional (2020) solo el 24% de los trabajadores es feliz en su empleo, mientras que el 74% no lo es. Por otro lado, el estrés laboral contribuye a los resultados antes expuestos, según refiere Rojas (2018) docente de la Universidad Privada del Norte en su estudio realizado, indica que cerca del 70% de los trabajadores peruanos sufren de estrés laboral, siendo las causas más comunes de esta enfermedad la presencia de conflictos interpersonales entre los miembros del centro laboral y la falta de reciprocidad entre todos.

En nuestra localidad, los trabajos que brindan servicios por delivery han crecido en un 250% según Touch Task (2020) y se estima que siga creciendo debido a la coyuntura actual de la pandemia. Adicional a ello, existe la inminente suma de otros rubros de empresas que, por no quedarse desactualizados, se suman a la comercialización digital y, por ende, contratan los servicios por delivery. Adicional a ello, las empresas han tomado medidas innovadoras durante la pandemia, avaladas por el gobierno, que de cierta forma han afectado el equilibrio del servicio por delivery, entre ellas tenemos: restaurantes que trabajan 24 horas al día. Expansión en otros rubros del mercado, presión por entregar los pedidos más rápidos que plantean las empresas para sobresalir de sus competencias y trabajar en los días feriados y/o festivos, con el fin de abastecer a toda la población con sus necesidades en todo momento. Todos estos aspectos forman parte de la satisfacción laboral, por lo que un mal control de esta variable en los centros laborales, puede acarrear una fuerte alza en los niveles de estrés laboral, por ende el estrés laboral tiene un efecto dañino en la salud en la satisfacción laboral de los trabajadores, asimismo adverso para la organización en la que trabajan, según Chiang, Riquelme y Rivas (2018).

A continuación, se presentará los antecedentes que respaldan esta investigación.

Chiang, Riquelme y Rivas (2018) realizaron una investigación en España, que tuvo como objetivo principal estudiar la correlación entre satisfacción laboral y estrés laboral en una Institución de Beneficencia. Se realizó una investigación empírico transversal, descriptivo correlacional, con una población conformado por 184 colaboradores, quienes realizaron un cuestionario con 71 ítems. El análisis de fiabilidad del instrumentó arrojó valores de alfa de Cronbach, para ambas variables, obteniendo respuestas aceptables para la confiabilidad. Referente a los resultados, el estrés laboral se ubica en el cuadrante de tensión baja. En proporción a la satisfacción laboral la media total en las líneas de trabajo examinadas es de 3,8 puntos, lo que significaría que la satisfacción laboral se encuentra en un nivel medio. El estudio de las correlaciones permite aseverar que mientras la percepción de la variables satisfacción laboral sea de mayor cantidad y se adquiera un control mayor en el ámbito laboral, el grado de estrés disminuiría considerablemente.

Portero y Vaquero (2015) en su investigación realizada en Brasil, tuvieron como objetivo describir las características sociolaborales del personal de enfermería de un hospital de tercer nivel del Servicio Sanitario Público de Andalucía, evaluar el grado de estrés laboral, desgaste profesional y satisfacción laboral de aquellos profesionales y estudiar la posible relación entre las dimensiones del desgaste profesional y los niveles de estrés y satisfacción laboral con variables de tipo sociolaboral. El estudio descriptivo transversal en una muestra de 258 enfermeros/as y auxiliares. Como instrumentos de investigación se utilizaron un cuestionario original y específico que recogía variables de tipo sociolaboral el Maslach Burnout Inventory, la Nursing Stress Scale y el cuestionario Front – Roja. Se aplicó estadística descriptiva, inferencial y análisis de 44.23 y 65.46 puntos, respectivamente. En

cuanto al desgaste profesional, se evidenció un nivel medio de la subescala de agotamiento emocional; elevado para la despersonalización y bajo en el caso de la realización personal. Como conclusión, el nivel de agotamiento emocional es medio, elevado para la despersonalización y bajo en la relación personal.

Guerra, Santander y Rodríguez (2016) realizaron un estudio en Bolivia, en donde tuvieron como objetivo primordial identificar la relación entre satisfacción laboral y estrés en colaboradores de una institución de educación de Quito. En la investigación participaron 128 trabajadores de las cuales 70 fueron varones y 58 mujeres. Como herramientas se emplearon la escala de Satisfacción Laboral y el cuestionario de Estrés Laboral. Los resultados indican un nivel de correlación inversa, la cual señala que dentro de la muestra de estudio el aumento de la puntuación en el cuestionario de satisfacción laboral está correlacionado con el decrecimiento de la puntuación en el cuestionario de estrés psicológico.

Paredes (2016) realizó en Ecuador un estudio que tuvo como propósito determinar la influencia que tiene el estrés laboral sobre los niveles de satisfacción laboral. La investigación se llevó a cabo en "Insumos Profesionales Insuprof Cia. Ltda.", una organización dedicada a la comercialización de materiales de belleza y gastronomía. El estudio tuvo un enfoque cuantitativo con la finalidad de lograr un diagnóstico sobre los niveles actuales de estrés y la satisfacción laboral en la empresa. Por tal motivo, se empleó el formulario de Estrés Laboral de la OIT-OMS y de Satisfacción Laboral S20/23 de Meliá y Peiró a una población de 80 trabajadores. Se halló que a partir de un análisis estadístico que los niveles de estrés laboral en la organización son bajos, siendo la tecnología, la influencia del líder y el respaldo de grupo, los principales motivos que más afectan a estas variables. Por otro lado, en cuanto

a la satisfacción los hallazgos denotan que la mayoría de los empleados se encuentra satisfecho, siendo los factores de participación y satisfacción intrínseca, los que más resaltan sobre esta variable. Para establecer la correlación entre el estrés y la satisfacción laboral, se utilizó un análisis estadístico del Chi-Cuadrado, con el cual se determinó que no existe ninguna correlación entre las variables, es decir que el estrés y la satisfacción laboral son independientes entre sí.

Munwar, Kamal y Nadeem (2016) realizaron una investigación, en donde el propósito principal del estudio era medir la satisfacción laboral entre el estrés laboral y la intención de rotación de empleados. El muestreo utilizado para la recolección de datos de los empleados alcanzó una población total de 254 trabajadores y se utilizó, para el análisis de datos, el SmartPLS 0.2. Los hallazgos del estudio en el estrés laboral y la intención de rotación tienen una relación positiva con la satisfacción laboral que medía el estrés laboral y la intención de rotación.

Lu Y, Hu X-M y Huang (2017) tuvieron como objetivo investigar la relación entre la satisfacción laboral, el estrés laboral, el conflicto trabajo – familia y la intención de rotación, y explorar los factores asociados con la intención de rotación, entre los médicos de la provincia de Guangdong, China. Se utilizaron cuestionarios y escalas con respecto a la satisfacción laboral, estrés laboral, conflicto trabajo-familia e intención de rotación. Se contactó a un total de 3963 médicos, de los cuales 3563 completaron el cuestionario. La intención de rotación se relacionó de manera inversa con la satisfacción laboral, y se relacionó directa y positivamente con el estrés laboral y el conflicto trabajo-familia. Como conclusión, la satisfacción labora y el estrés laboral son factores que influyen en la intención de rotación.

Visitacion (2016) realizó una investigación en Perú que buscó encontrar la correlación del estrés y la satisfacción laboral en los colaboradores de la dirección del Ministerio de Educación. Se empleó un diseño de estudio no experimental, correlacional, de corte transversal, de tipo explicativo. La muestra lo conformó 60 trabajadores y el muestreo fue no probabilístico. Se utilizaron los formularios a través de la encuesta para medir ambas variables y sus dimensiones. Se establece que el estudio presenta un nivel medio de estrés laboral y satisfacción laboral, esto quiere decir que existe correlación entre el estrés laboral y la satisfacción laboral en los trabajadores.

Ortega y Quispe (2016) en su tesis realizada en Arequipa, tuvieron como objetivo principal establecer la correlación entre estrés laboral, satisfacción laboral y bienestar psicológico en el personal de salud. La población estuvo conformada por 114 colaboradores. El estudio fue de enfoque cuantitativo, de tipo descriptiva correlacional que pertenece a un diseño no experimental transversal correlacional. Los cuestionarios utilizados fueron el de Estrés laboral de Cooper, de Satisfacción Laboral y el de Bienestar Psicológico. El análisis de las relaciones indica que, sí existe un nivel de correlación y una significancia positiva en referencia al grado de satisfacción laboral, a diferencia de la relación del bienestar psicológico con los niveles de estrés que se presentan con una significancia moderada alta, aquello hace referencia a que existe relación directa entre las variables con los niveles de estrés.

Horna (2016) realizó una investigación en donde tuvo que determinar la relación entre satisfacción laboral y el estrés laboral en el personal de una institución de salud en Trujillo. La población fue de 153 trabajadores, varones y mujeres, utilizando la Escala de Satisfacción Laboral (SL-SPC) y la Escala de Estresores Laborales. Se demuestra un nivel

medio en las dimensiones de la Satisfacción Laboral, con porcentajes que fluctúan entre 43.8% y 77,1%. Igualmente, se encontró un nivel medio en las del Estrés Laboral, con porcentajes que fluctúan entre 42.7% y 52.3%. Por lo tanto, se demuestra que existe una correlación inversa entre ambas variables en los trabajadores de la población objeto de investigación.

Gonzales (2019) en su tesis realizada en Perú, tuvo como objetivo del estudio determinar la relación entre clima, estrés y satisfacción laboral en maestros de universidades privadas de Chimbote. El estudio fue de enfoque cuantitativo, de tipo aplicada, con un diseño correlacional no experimental trasversal. La población estuvo conformada por 300 maestros. Se usó la encuesta como técnica de recolección de datos de las variables clima laboral, estrés laboral y satisfacción laboral, se usó como instrumento un cuestionario para las variables. Los resultados indicaron que la variable clima laboral tiene una relación directa con la variable estrés laboral, por otra parte, la variable clima laboral con satisfacción laboral tiene una relación directa con la variable satisfacción laboral y, para terminar la variable estrés laboral tiene una relación directa con la variable satisfacción laboral.

Como siguiente punto se desarrollarán las bases teóricas de la variable satisfacción laboral: Spector (1997) delimita que "la satisfacción laboral es una variable que se refleja en nuestro comportamiento, ello puede ser motivo de evaluación para revisar el grado de placer que las personas tienen con el trabajo".

Bracho (2006) expresa que la satisfacción laboral se refiere a "la reacción afectiva, resultante de la relación entre las experiencias, necesidades, valores y expectativas de cada miembro de una empresa y la naturaleza de trabajo distinguidas por ellos".

Andresenm, Domsch y Cascorbi (2007) señalan que la satisfacción laboral como “un estado emocional placentero que se da como resultado de la interacción misma del trabajo; dicho estado es alcanzado satisfaciendo ciertos requerimientos personales a través de su trabajo”.

Además, existen teorías que avalan esta investigación.

La primera es la Teoría del ajuste en el trabajo: Según Dawes (1994), esta teoría determina que cuanto más relación exista entre las habilidades de un individuo (conocimiento, experiencia, actitudes y comportamiento) con las necesidades propias del puesto o de la empresa, es más dable que el trabajo realizado vaya mejorando y, por consecuencia, ser considerado de manera provechosa y positiva por el empleador. Del mismo modo, cuanto más consecutivos y potentes sean los refuerzos (premios) del puesto laboral o de la empresa con los valores que el individuo tiene como meta lograr a través del trabajo, es más posible que el individuo sienta al trabajo como satisfactorio. El grado de satisfacción e insatisfacción son tomados en cuenta como un indicador de que una persona vaya a perdurar en su puesto de trabajo, alcance tener éxito en este y reciba los reconocimientos deseados.

En segundo lugar, se tiene a la Teoría de la Discrepancia. El creador de esta teoría (Locke, 1968) sustenta que la satisfacción laboral es un estado emocional agradable y es resultado del valor que se le da al trabajo como fin para alcanzar o lograr sus metas laborales. De igual manera, la insatisfacción laboral es el estado emocional no agradable, debido a la valoración del trabajo como frustrante o limitante para alcanzar las metas laborales. La satisfacción e insatisfacción laboral se originan de la apreciación que tiene el colaborador al comparar sus valores con lo el trabajo le ofrece. Entonces, cada oportunidad de satisfacción

o insatisfacción laboral es el resultado de una valoración y apreciación dual: el tramo de la discrepancia valor – percepción y la importancia relativa del valor individual.

Por último, la Teoría de los dos Factores. Esta teoría demuestra que la presencia de ciertos factores está asociada con la satisfacción laboral, y la ausencia de otros con la insatisfacción laboral (Herzberg, 1986). Los factores presentes, que son fuentes de satisfacción, se denominan factores motivaciones y son intrínsecos al trabajo (logro, reconocimiento del logro, el trabajo en sí, responsabilidad y crecimiento o avance). Por otro lado, los factores ausentes, que son fuentes de insatisfacción, se catalogan como factores de higiene y son extrínsecos al trabajo (políticas de la compañía y administración, supervisión, relaciones interpersonales, condiciones laborales, salario, estatus y seguridad). Las dimensiones que esta teoría propone, son las siguientes: Significación de la tarea, que se define como la disposición al trabajo en función de los atributos relacionadas con ello mismo. Condiciones de trabajo, se establece como la valoración del trabajo en relación a la presencia o disponibilidad de elementos o disposiciones normativas que reglamenta el trabajo. Reconocimiento personal/social, se precisa como la predisposición valorativa de la actividad laboral en proporción del reconocimiento mismo o de personas relacionadas al trabajo respecto a las metas laborales o por la percepción de estos en resultados indirectos. Por último, los beneficios económicos se definen como la disposición al trabajo en función de aspectos económicos o incentivos salariales como productos del esfuerzo en la tarea asignada.

Asimismo, se desarrollan las bases teóricas de la variable Estrés Laboral.

Salas (2003) indica que, según la Agencia Europea para la Seguridad y la Salud Ocupacional, el estrés laboral es un conjunto de reacciones emocionales, cognoscitivas,

fisiológicas y del comportamiento para con algunas situaciones que alteran de manera perjudicial u hostil del contenido, la organización o el entorno laboral.

Además, para La Organización Mundial de la Salud (2007) el estrés laboral es un modelo de reacciones que ocurren cuando los colaboradores afrontan exigencias laborales que no corresponden a su conocimiento, destrezas o habilidades y que desafían su habilidad para hacer frente a la situación. Cuando hay una inestabilidad entre las exigencias laborales y los recursos del entorno o personales con los que cuenta el colaborador.

También como lo expresa Ortega (1999) el estrés laboral se conceptualiza como el conjunto de fenómenos que se suceden en el organismo del trabajador, con la participación de los agentes estresantes lesivos derivados directamente del trabajo o que, con motivo de éste, pueden afectar la salud del trabajador.

En cuantos a las teorías que sustentan a la variable estrés, tenemos primero a la Teoría basada en la interacción. Fue diseñada por Lazarus y Folkman, quienes en su estudio delimitaron la importancia del factor psicológico que está entre los estímulos y la respuesta del estrés. Los puntos de vista anteriores muestran al individuo como algo accesible en el proceso del estrés. Sin embargo, en el enfoque interaccional el estrés establece conexiones particulares entre el individuo y su entorno. Define al estrés utilizando sus propios medios y que pone en riesgo el bienestar individual. El motivo principal de este análisis mediacional cognitiva es la evaluación cognitiva, que es una técnica universal por el cual las personas reconocen el significado de lo que está sucediendo, relacionado con su bienestar personal. Existen tres formas de evaluación. La primaria se produce en cada descubrimiento con algún tipo de demanda externa o interna. La secundaria está relacionada con la exploración de las herramientas para manejar la situación. La evaluación permite conocer el que situaciones la

persona se sienta pasmada, desafiada y con confianza. Las estrategias de contraponer introducen las propias habilidades, el apoyo social y los bienes materiales. Para concluir, la reevaluación se delimita a los procesos de retroalimentación o feedback que se va dando a raíz de la adecuación entre el individuo y las demandas externas e internas.

Por otro lado, la Teoría del estrés de Selye. Fue considerado el "padre del estrés", quien definió al estrés como "la respuesta no conocida del organismo a todas las exigencias que se le haga". El autor manifiesta en la teoría, que el estrés es una reacción biológica, muy parecida en todos los organismos. También, se puede contabilizar y analizar las muchas segregaciones hormonales, aquellas que son responsables del actuar que conocemos que se originan ante las situaciones estresantes. Estas pueden ser psicológicas, funcionales y orgánicas. Por tal motivo, cuando el cuerpo trabaja en armonía frente a las distintas variables del entorno y sin repercusiones dañinas se le llama a esto el buen estrés. No obstante, si el cuerpo no se adapta ni se regula ante las situaciones del ambiente, generando respuestas intensas y complicadas, haciendo perder la homeostasis, es ahí cuando hablamos del mal estrés.

Para terminar, la Teoría basada en el estímulo, esta teoría se basa en buscar relación entre los estímulos del ambiente con el funcionamiento del organismo. Esto significa que el estrés se encuentra fuera de la persona, siendo el strain (consecuencia originada por el estrés), el aspecto perteneciente a la persona. Este modo de cotejar es similar al modelo de Hooke, quien fue el creador de la ley de elasticidad: El estrés (la carga o demanda que se ejecuta sobre el metal) conlleva a una modificación (distorsión) del metal (strain). Entonces, se entiende que todas las personas aprenden y establecen límites frente a las situaciones estresantes, siendo diferente el nivel de aguante de cada uno. Cuando se superan dichos

límites del estrés, este empieza a volverse intolerable y originan los daños fisiológicos y/o psicológicos. Según Weitz, las situaciones estresantes están definidas en 8 categorías: a) Procesar información velozmente b) Estímulos ambientales dañinos. c) percepción de amenaza. d) Función fisiológica altera. e) Aislamiento y confinamiento. f) Bloquear y obstaculizar. g) Presión grupal. h) frustración.

El presente trabajo de investigación, en un nivel de conveniencia se sustenta ya que el estudio proporcionará conocimientos sobre la relación que existe entre satisfacción laboral y estrés laboral en trabajadores del servicio por delivery de la ciudad de Lima. De esta manera, las organizaciones podrán tomar decisiones en pro del desarrollo y aprovechamiento de los colaboradores para mejorar la satisfacción en el ambiente laboral y reducir las posibles causas y factores que contribuyan al estrés laboral.

A nivel de relevancia social, dicha investigación brindará, a los actuales y futuros trabajadores del servicio por delivery en la ciudad de Lima, la información adecuada sobre los conflictos que enfrentan las empresas que brindan servicio por delivery. Además, que ellos mismos puedan aplicar las herramientas estratégicas que brindará la investigación para mejorar la satisfacción en su ámbito laboral.

Por su importancia práctica, el estudio brindará beneficios considerables a los trabajadores del servicio por delivery de la ciudad de Lima, por ejemplo, capacitar en el uso de herramientas en el ámbito laboral, que generen un buen clima laboral y un desarrollo profesional basado en la satisfacción laboral, la valoración de los trabajadores y el entendimiento del estrés en el ámbito laboral. Que, en consecuencia, tendrá impacto en el desempeño, la eficacia y un buen equilibrio emocional para con el estrés laboral.

Para concluir, en lo que respecta a su valor teórico, toda la información que transmitirá este estudio será fructífero para la ciudad de Lima, ya que el estudio de las variables de Satisfacción Laboral y Estrés laboral están relacionadas también con el desempeño y la eficiencia laboral, todas estas variables son importantes para las organizaciones, más aún en esta situación de pandemia que se está viviendo, por lo que este estudio permitirá esclarecer la correlación y brindar conocimiento científico relevante al medio que lo requiera. Cabe recalcar, que este estudio se servirá como base de investigación para otras ciudades e investigadores.

1.2. Formulación del problema

Es así que, considerando lo mencionado anteriormente, se formuló el siguiente problema general de investigación: ¿Cuál es la relación entre satisfacción laboral y estrés laboral en trabajadores del servicio por delivery de la ciudad de Lima, en el año 2021?

1.3. Objetivos

El objetivo principal de la investigación es: Determinar la relación entre satisfacción laboral y estrés laboral en trabajadores del servicio por delivery de la ciudad de Lima, en el año 2021. Como objetivos específicos tenemos primero: Determinar la relación de la significación de la tarea y el estrés laboral en trabajadores del servicio por delivery de la ciudad de Lima, en el año 2021. Segundo: Determinar la relación de las condiciones de trabajo y el estrés laboral en trabajadores del servicio por delivery de la ciudad de Lima, en el año 2021. Además, el objetivo específico 3: determinar la relación del reconocimiento personal/social y el estrés laboral en trabajadores del servicio por delivery de la ciudad de Lima, en el año 2021. También, el objetivo específico 4: Determinar la relación de los beneficios económicos y el estrés laboral en trabajadores del servicio por delivery de la

ciudad de Lima, en el año 2021. Adicional a ello, el objetivo específico 5: determinar la diferencia significativa, según sexo, en la variable satisfacción laboral en trabajadores del servicio por delivery de la ciudad de Lima, en el año 2021. Asimismo, el objetivo específico 6: Determinar la diferencia significativa, según sexo, en la variable estrés laboral en trabajadores del servicio por delivery de la ciudad de Lima, en el año 2021. Del mismo modo, el objetivo específico 7: Identificar el nivel de satisfacción laboral en trabajadores del servicio por delivery de la ciudad de Lima, en el año 2021. Por último, el objetivo específico 8: Identificar el nivel de estrés laboral en trabajadores del servicio por delivery de la ciudad de Lima, en el año 2021.

1.4. Hipótesis

Para concluir, se planteó como hipótesis general: Existe relación entre satisfacción laboral y estrés laboral en trabajadores del servicio por delivery de la ciudad de Lima, en el año 2021. Al igual, la hipótesis específica 1: Existe relación entre la significación de la tarea y el estrés laboral en trabajadores del servicio por delivery de la ciudad de Lima, en el año 2021. Así como la hipótesis específica 2: Existe relación entre las condiciones de trabajo y el estrés laboral en trabajadores del servicio por delivery de la ciudad de Lima, en el año 2021. También, la hipótesis específica 3: Existe relación entre el reconocimiento personal/social y el estrés laboral en trabajadores del servicio por delivery de la ciudad de Lima, en el año 2021. Adicional a ello, la hipótesis específica 4: existe relación entre los beneficios económicos y el estrés laboral en trabajadores del servicio por delivery de la ciudad de Lima, en el año 2021. Además, la hipótesis específica 5: existe diferencia significativa, según sexo, en la variable satisfacción laboral en trabajadores del servicio por delivery de la ciudad de Lima, en el año 2021. Asimismo, la hipótesis específica 6: existe

diferencia significativa, según sexo, en la variable estrés laboral en trabajadores del servicio por delivery de la ciudad de Lima, en el año 2021. De la misma manera, la hipótesis 7: Existe nivel significativo de satisfacción laboral en trabajadores del servicio por Delivery de la ciudad de Lima, en el año 2021. Por último, la hipótesis específica 8: Existe nivel significativo de estrés laboral en trabajadores del servicio por delivery de la ciudad de Lima, en el año 2021.

CAPÍTULO II: METODOLOGÍA

Esta investigación es de tipo descriptivo de alcance correlacional y de enfoque cuantitativo, ya que se pretende analizar una problemática medible u observable, tal como lo asevera Hernández y Mendoza (2018) quienes indican que al ser tangible se toma una investigación cuantificable y los datos recogidos son de distintas variables. Además, dicha investigación corresponde a un diseño no experimental, de corte transversal correlacional causal.

En cuanto a la población, se puede definir el concepto, según Arias (2006) como un conjunto finito o infinito de elementos con características similares para los cuales serán amplias las conclusiones de investigación. Esta queda delimitada por el problema y por los objetivos del estudio. En cuanto a esta investigación, según el INEI (2020) estima que en Lima Metropolitana existen alrededor de 46 mil personas que se dedican al servicio de delivery, por tal motivo se considera a la población como una población finita, a aquella cuyos elementos en su totalidad son reconocidos por la investigación por lo menos desde el punto de vista del conocimiento que se tiene sobre su cantidad total, según Ramírez (1999).

Para la recolección de datos, el presente trabajo se utilizó la técnica de la encuesta. Asimismo, Arias (2003) define al muestreo como un proceso en el que se conoce la probabilidad que tiene cada elemento de integrar la muestra. En esta investigación, se emplearon técnicas de muestreo de tipo no probabilísticas, ya que la selección de los sujetos a estudio dependerá ciertas características, criterios, etc. que el investigador considere en ese momento válido y confiable. Además, la técnica no probabilística empleada es por conveniencia, ya que permite escoger algunos casos accesibles que acepten ser incluidos, esto principalmente en la conveniente accesibilidad y proximidad de los sujetos para el

investigador, según indican Otzen y Manterola (2017). Para llevar a cabo todo el proceso de recolección de datos, en primer lugar, se buscó distintas escalas y cuestionarios que cumplan con los requisitos para poder ser utilizados en este estudio. En segundo lugar, de los dos cuestionarios a usar, se procedió a transcribir los cuestionarios de físicos a virtuales, a través de los formularios de Google. En tercer lugar, se crea el consentimiento informado y se adjunta al formulario. Posteriormente, se coordinó de manera presencial con algunas personas de la muestra y luego de manera escrita (a través de las redes sociales) la finalidad y objetivos de la investigación.

Para el caso de la muestra, Arias (2003) define muestra como un subconjunto representativo y finito que se extrae de la población accesible. Por tal motivo, ya que la población es finita, se empleó la fórmula estadística para hallar una muestra que sea factible para los cálculos de la investigación. Por ende, la muestra estuvo conformada por 359 colaboradores que trabajan en el servicio por delivery de la ciudad de Lima, en el año 2021.

$$n = \frac{Z^2 * N * p * q}{e^2 * (N - 1) + (Z^2 * p * q)}$$

N= Muestra

p= Población a favor

q= Probabilidad en contra

z= Nivel de confianza

e= Error de muestra

n= Tamaño de la muestra

El promedio en las edades de la muestra trabajada fue de 25 años y la desviación estándar de 0,9596. Adicional a ello, el 52.9% simboliza a los hombres, mientras que el 47.1% a las mujeres. El 51.8% de ellos residen en la zona norte, el 22.9% en la zona centro, el 14.5% en la zona este y el 10.8% en la zona sur de Lima. Por otra parte, el 51.8% de los evaluados tienen una modalidad de contrato de tipo temporal, mientras que el 35.3% de ellos tienen un contrato indefinido. Para finalizar, el 52.6% de los individuos evaluados pertenecen a una jornada laboral de tiempo completo, no obstante, el 37.1% tiene la jornada laboral de tiempo parcial.

A continuación, las fichas técnicas de los instrumentos empleados en esta investigación:

Instrumento 1: Escala de satisfacción laboral (SL – SPC) – Original en Perú

Ficha técnica

- Nombre Original : Satisfacción laboral (SL – SPC)
- Autor : Sonia Palma Carrillo
- Procedencia : Perú
- Año : 1999
- N° de ítems : 36
- Administración : Individual o colectiva
- Duración : 10 a 15 minutos
- Área de aplicación : Laboral
- Finalidad : Evaluar el nivel de satisfacción laboral.
- Confiabilidad : 0.84 según Alfa de Cronbach

Tabla 1:

Normas de interpretación de las dimensiones de la Escala de Satisfacción Laboral

Nivel de satisfacción	Significación de tarea	Condiciones de trabajo	Reconocimiento personal y/o social	Beneficios económicos	Puntaje total
Muy satisfecho	37 o más	41 o más	24 o más	20 o más	117 o más
Satisfecho	33 – 36	35 – 40	20 – 23	16 – 19	103 – 116
Promedio	28 – 32	27 – 34	18 – 19	11 – 15	89 – 102
Insatisfecho	24 – 27	20 – 26	12 – 17	8 – 10	75 – 88
Muy insatisfecho	23 o menos	19 o menos	11 o menos	7 o menos	74 o menos

Nota. Tomado de “Escala de Satisfacción Laboral (SL-SPC)”, de S. Palma, 2005.

Para la presente investigación se hallaron las propiedades psicométricas del instrumento de Satisfacción Laboral SL – SPC, de S. Palma. En ese sentido, la confiabilidad por consistencia interna se halló mediante el coeficiente de Alfa de Cronbach el cual obtuvo un valor de 0.76 siendo un valor aceptado. En cuanto a la validez del constructo, se utilizó el análisis factorial exploratorio. Previo al análisis factorial exploratorio, se realizó las pruebas de KMO y el Test de Esfericidad de Bartlett; para el caso de la prueba de KMO el resultado obtenido fue de 0.81 siendo mayor a 0.70 por lo que sería un resultado aceptable. En cuanto al test de felicidad de Bartlett, la significación obtenida es menor a 0.05, por lo cual sería factible realizar un análisis factorial exploratorio. Por consiguiente, para el análisis de cuatro dimensiones que presenta el cuestionario, la prueba obtiene el 60.272% de la varianza total del instrumento, por lo tanto, al ser mayor a 50% es aceptable, lo que nos indica que el instrumento presenta validez de constructo.

Instrumento 2: Escala de Estrés Laboral OIT – OMS – Original

Ficha técnica

- Nombre Original : Escala de Estresores Laborales de OIT/OMS.
- Autor : Ivancevich & Matteson (1989)
- Procedencia : Fue elaborado por la OMS en conjunto con la OIT
- Año : 1989
- N° de ítems : 27
- Administración : Individual, grupal y organizacional
- Duración : 15 minutos
- Área de aplicación : Laboral
- Finalidad : Medir los estresores organizacionales
- Confiabilidad : 0.972 según Alfa de Cronbach

Tabla 2

Normas de interpretación de las dimensiones de la Escala de Estrés Laboral

Categoría	Bajo	Intermedio	Estrés	Alto
Estrés Laboral	<90	90 – 117	118 a 153	>154
Clima Organizacional			4 – 28	
Estructura Organizacional			4 – 28	
Territorio Organizacional			3 – 21	
Tecnología			3 – 21	
Influencia del líder			4 – 28	
Falta de cohesión			4 – 28	
Respaldo de grupo			3 – 21	

Tomado de Ergonomía y Psicología Aplicada: Manual para la formación del especialista, por Llana, F. (2009), p 474.

Para la presente investigación se hallaron las propiedades psicométricas del instrumento de Estresores Laborales OIT/OMS. En relación con eso, la confiabilidad por consistencia interna se halló mediante el coeficiente de Alfa de Cronbach el cual obtuvo un valor de 0.89 siendo un valor aceptado. En cuanto a la validez del constructo, se utilizó el análisis factorial exploratorio. Previo al análisis factorial exploratorio, se realizó las pruebas de KMO y el Test de Esfericidad de Bartlett; para el caso de la prueba de KMO el resultado obtenido fue de 0.87 siendo mayor a 0.70 por lo que sería un resultado aceptable. En cuanto al test de esfericidad de Bartlett, la significación obtenida es menor a 0.05, por lo cual sería factible realizar un análisis factorial exploratorio. Por consiguiente, para el análisis de siete dimensiones que presenta el cuestionario, la prueba obtiene el 72.393% de la varianza total del instrumento, por lo tanto, al ser mayor a 50% es aceptable, lo que nos indica que el instrumento presenta validez de constructo.

Para el procedimiento de recolección de datos, se tuvo que discernir entre varias escalas y cuestionarios que tengan y cumplan con que se requería en este estudio. También, se copiaron las dos encuestas encontradas para la investigación, al formulario de Google. Adicional a ello, se elaboró el consentimiento informado y se adjuntó en el formulario de Google. Posteriormente, se informó de manera oral y escrita a los evaluados, los objetivos de la investigación. Es importante resaltar que la coordinación del estudio se hizo, en un primer momento, de forma presencial y directa con los trabajadores del servicio por delivery, después de eso, la investigación siguió el curso en cadena, utilizando el método de muestro por bola de nieve, que de acuerdo con Altkinson (2001) sostiene que una persona, teniendo conocimiento del hecho, le transmitirá a otra persona para que este último este informado , y este le transmitirá a otro y así sucesivamente hasta llegar a la meta deseada. Para concluir, de

manera diaria y rutinaria se compartió el link del cuestionario, incitando a que los trabajadores que ya habían respondido los cuestionarios, sigan compartiendo con otros de sus compañeros de trabajo.

En el caso del análisis de los datos, primero se realizó la recolección de datos a través del formulario de Google. Al momento de llegar a la meta de 359 respuestas en el formulario, se continúa con la exportación de toda la base de datos de Excel, y estos a su vez se transcriben en códigos para el fácil procesamiento de la información. Después de eso, introduce toda la información que estaba en el Excel y se pasa al software estadístico SPSS versión 22. En primer lugar, con los resultados obtenidos del análisis del software de información, se realiza el análisis descriptivo de frecuencias y porcentajes de las variables para conocer los niveles obtenidos por los encuestados. Posterior a ello, se realiza el análisis de la prueba de normalidad de Kolomogorov – Smirnov, la prueba de correlación de Rho Spearman de las dos variables y de la mezcla de la variable 2 con las dimensiones de la variable 1, tal como se había estructurado en un principio en la matriz de consistencia. También, se aplica las pruebas de normalidad de Kolomogorov – Smirnov en ambas variables según sexo. Por último, se aplica la prueba U de Mann – Whitney para analizar las diferencias significativas para ambas variables según sexo. Aquellos resultados obtenidos en el proceso de análisis, se convierten en tables, tal como lo establece las normas de investigación, para un mejor entendimiento.

En relación con los aspectos éticos, este estudio está diseñado con base en el reglamento del código de ética del psicólogo peruano en los artículos 79 al 89. Adicional a ello, esta investigación cumple con los métodos, normas y técnicas de la American Psychological Association (APA, 2020) para garantizar y testificar la exactitud del

conocimiento científico en esta investigación, no se adulteraron los resultados ni se falsearon los datos recolectados en el transcurso de la etapa de recolección de datos en el campo.

Con la finalidad de proteger la identidad de todos los encuestados, en la investigación se les informó y consultó sobre la aceptación para su contribución en la investigación, especificando que todo lo obtenido es confidencial y los datos empleados son con fines académicos. Para finalizar, para proteger los derechos de pertenencia intelectual, se tuvo en cuenta las normas internacionales de la legislación vigente sobre los derechos de autor en cuanto al empleo de información bibliográfica: tesis, libros, artículos científicos, revistas, folletos, dípticos, u otros y fuentes virtuales: páginas de internet, revistas que se encuentran en la base de datos, etc. De la misma manera, cuando se mostraron tablas y figuras, se señalaron las fuentes de donde se consiguieron lo citando a los autores y textos de acuerdo al estilo de redacción de la APA (2020).

CAPÍTULO III: RESULTADOS

Los resultados se obtuvieron con base a las 359 encuestas aplicadas a los trabajadores del servicio por delivery de la ciudad de Lima. En primer lugar, se presentará el análisis descriptivo de la variable satisfacción laboral. Asimismo, también se presentará los resultados de la segunda variable Estrés Laboral.

En la tabla 3 se evidencia los niveles de satisfacción laboral. En relación con eso, la mayoría de los encuestados se encuentran en un nivel insatisfecho, siendo el 43,7%, le sigue el nivel promedio con un porcentaje representativo del 34,3%, esto podría indicar que los colaboradores no se sienten a gusto con sus actividades laborales. En último lugar, se posiciona el nivel muy satisfecho, que equivale a un 3,3%.

Tabla 3

Nivel de Satisfacción Laboral

	Frecuencia	Porcentaje
Muy insatisfecho	19	5,3%
Insatisfecho	157	43,7%
Promedio	123	34,3%
Satisfecho	48	13,4%
Muy satisfecho	12	3,3%
Total	359	100%

En la tabla 4, se muestra el resultado de los niveles de Estrés Laboral. En primer lugar, se encuentra el nivel bajo, con 76,9% y le sigue el nivel intermedio con 17,0%, por lo que podemos determinar que los trabajadores saben cómo afrontar las situaciones que ameriten exigencia laboral. Cabe mencionar que el 6% de los encuestados tienen estrés y alto estrés.

Tabla 4

Nivel de Estrés Laboral

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	276	76,9%
Intermedio	61	17,0%
Estrés	7	1,9%
Alto	15	4,2%
Total	359	100%

En segundo lugar, tenemos a la prueba de normalidad de los variables de estudio. Para determinar cuál es la prueba estadística que se acopla mejor a los datos obtenidos en esta investigación, se utilizó la prueba de normalidad de Kolomogorov – Smirnov, ya que esta prueba evalúa la normalidad y la relación de datos. Cabe mencionar que dicha prueba estadística se emplea cuando la muestra tiene un tamaño mayor a 50 casos de investigación. Este estudio tiene 359 casos de investigación, por tal motivo se cumple con lo requerido para utilizar la prueba de Kolomogorov – Smirnov.

Tal como se observa en la tabla 5, después de utilizar la prueba de normalidad de Kolomogorov – Smirnov, el resultado obtenido del valor de significancia es menor a .05, en ambas variables y sus dimensiones analizadas, por lo que manifiesta tener una distribución No normal. Por ende, para hallar las correlaciones se usará la prueba no paramétrica Rho de Spearman.

Tabla 5

Tabla de Normalidad de las Variables y sus Dimensiones Analizadas.

	Kolomogorov – Smirnov		
	Estadístico	Gl	Sig.
Significación de la Tarea	,111	359	,000
Condiciones de Trabajo	,067	359	,001
Reconocimiento Personal	,145	359	,000
Beneficios Económicos	,088	359	,000
Satisfacción Laboral Total	,109	359	,000
Estrés Total	,209	359	,000

En cuanto a la comparación de grupos, se aplica la prueba de normalidad para conocer las diferencias significativas entre la característica sociodemográfica según sexo en la variable satisfacción laboral. Para ello, se aplica la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov.

Tabla 6

Tabla de normalidad de la variable satisfacción laboral según sexo

		Kolmogorov-Smirnov		
		Estadístico	Gl	Sig.
Satisfacción Laboral	Hombres	,150	190	,000
	Mujeres	,075	169	,022

Se evidencia, en la tabla 6, que el valor de la significancia es menor a .05 en ambos grupos, lo que señala que se empleará las pruebas no paramétricas.

Después de ello, se aplica la prueba de normalidad en la variable estrés laboral, para saber las diferencias significativas en la característica sociodemográfica según el sexo de los evaluados.

Tabla 7

Tabla de normalidad de la variable estrés laboral según sexo

		Kolmogorov-Smirnov		
		Estadístico	Gl	Sig.
Estrés Laboral	Hombres	,233	190	,000
	Mujeres	,186	169	,000

Se evidencia en la tabla 7 que el resultado de la significancia es menor a .05 en los dos grupos, por lo que se utilizará las pruebas no paramétricas para el estudio de la información.

En coherencia con el objetivo de la investigación, se muestra la correlación hallada entre satisfacción laboral y estrés laboral. Cabe resaltar que una correlación estadísticamente significativa es la que muestra un valor $p < 0,05$. De lo mencionado anteriormente, se puede inferir que existe una correlación estadísticamente significativa e inversa (negativa) entre la satisfacción laboral y estrés laboral. Así, los evaluados que presentan mayor nivel de satisfacción laboral, tienden a tener mayor control del estrés laboral. También se halló el tamaño del efecto, obteniendo un valor $-0,365$, lo cual indica un efecto mediano (Cohen1998). Por tal motivo, existe una correlación estadísticamente significativa, siendo la magnitud de esta correlación mediana.

Tabla 8

Correlación entre las Variables de Estudio

		Estrés laboral
Satisfacción Laboral	r	-,365
	p	,000
	n	359

Nota: r=Rho de Spearman; p= valor de probabilidad; n=muestra

En la tabla 9 se muestra la correlación hallada entre significación de la tarea y el estrés laboral. Cabe resaltar que una correlación estadísticamente significativa es la que muestra un valor $p < 0,05$. De lo mencionado anteriormente, se puede inferir que existe una correlación estadísticamente significativa e inversa (negativa) entre la significación de la tarea y el estrés laboral. Así, los evaluados que presentan mayor significación de la tarea, tienden a denotar menor nivel de estrés laboral. También se halló el tamaño del efecto, obteniendo un valor de 0,348, lo cual indica un efecto mediano (Cohen 1998). Por tal motivo, existe una correlación estadísticamente significativa, siendo la magnitud de esta correlación mediana.

Tabla 9

Correlación entre la significación de la tarea y el estrés laboral

		Estrés laboral
Significación de la tarea	r	-,348
	p	,000
	n	359

Nota: r=Rho de Spearman; p= valor de probabilidad; n=muestra

En la tabla 10 se muestra la correlación hallada entre las condiciones de trabajo y el estrés laboral. Cabe resaltar que una correlación estadísticamente significativa es la que muestra un valor $p < 0,05$. De lo mencionado anteriormente, se puede inferir que existe una correlación estadísticamente significativa e inversa (negativa) entre las condiciones de trabajo y el estrés laboral. Así, los evaluados que presentan mayores condiciones de trabajo, tienden a denotar menor nivel de estrés laboral. También se halló el tamaño del efecto, obteniendo un valor de 0,295, lo cual indica un efecto mediano (Cohen 1998). Por tal motivo, existe una correlación estadísticamente significativa, siendo la magnitud de esta correlación mediana.

Tabla 10

Correlación entre las condiciones de trabajo y el estrés laboral

		Estrés laboral
Significación de la tarea	R	-,295
	P	,001
	N	359

Nota: r=Rho de Spearman; p= valor de probabilidad; n=muestra

En la tabla 11 se muestra la correlación hallada entre el reconocimiento personal y el estrés laboral. Cabe resaltar que una correlación estadísticamente significativa es la que muestra un valor $p < 0,05$. De lo mencionado anteriormente, se puede inferir que existe una correlación estadísticamente significativa e inversa (negativa) entre el reconocimiento personal y el estrés laboral. Así, los evaluados que presentan mayor reconocimiento personal, tienden a mostrar menor nivel de estrés laboral. También se halló el tamaño del efecto, obteniendo un valor de 0,244, lo cual indica un efecto pequeño (Cohen 1998). Por tal

motivo, existe una correlación estadísticamente significativa, siendo la magnitud de esta correlación pequeña.

Tabla 11

Correlación entre el reconocimiento personal y el estrés laboral

		Estrés laboral
Significación de la tarea	r	-,244
	p	,000
	n	359

Nota: r=Rho de Spearman; p= valor de probabilidad; n=muestra

En la tabla 12 se muestra la correlación hallada entre los beneficios económicos y el estrés laboral. Cabe resaltar que una correlación estadísticamente significativa es la que muestra un valor $p < 0,05$. De lo mencionado anteriormente, se puede inferir que existe una correlación estadísticamente significativa e inversa (negativa) entre los beneficios económicos y el estrés laboral. Así, los evaluados que presentan mayores beneficios económicos, tienden a mostrar menor nivel de estrés laboral. También se halló el tamaño del efecto, obteniendo un valor de 0,180, lo cual indica un efecto pequeño (Cohen 1998). Por tal motivo, existe una correlación estadísticamente significativa, siendo la magnitud de esta correlación pequeña.

Tabla 12

Correlación entre los beneficios económicos y el estrés laboral

		Estrés laboral
Significación de la tarea	r	-,180
	p	,000
	n	359

Nota: r=Rho de Spearman; p= valor de probabilidad; n=muestra

Correspondiente al efecto de la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov para ambas variables conforme la característica sociodemográfica sexo, se empleó la prueba no paramétrica de U de Mann-Whitney. En consecuencia, tal cual se evidencia en la tabla 11, de acuerdo con el valor de p , existen diferencias significativas según sexo en la variable satisfacción laboral. Esto se debe a que la significancia asintótica es menor a .05 por lo que nos da como información que entre hombres y mujeres alcanzaron puntajes diferentes. En ese sentido, en funciones a la mediana, son las mujeres las que presentan mayor nivel de satisfacción laboral.

Tabla 13

Prueba U de Mann-Whitney de la variable satisfacción laboral según sexo

	<u>Hombres</u>	<u>Mujeres</u>		
	<u>(n=190)</u>	<u>(n=169)</u>		
	<i>Mdn</i>	<i>Mdn</i>	<i>U</i>	<i>P</i>
Satisfacción Laboral	86	90	13284,5	,005

Nota: *Mdn* = mediana

Por otra parte, en cuanto a la variable estrés laboral, también se aplicó la misma prueba, dando como resultado, de acuerdo a la tabla 14, que no existe diferencias significativas según sexo en la variable estrés laboral. Aquello se debe a que la significancia asintótica es mayor a .05 por consiguiente, entre ambos sexos tuvieron resultados parecidos.

Tabla 14

Prueba U de Mann-Whitney de la variable estrés laboral según sexo

	<u>Hombres</u>	<u>Mujeres</u>		
	<u>(n=190)</u>	<u>(n=169)</u>		
	<i>Mdn</i>	<i>Mdn</i>	<i>U</i>	<i>P</i>
Estrés Laboral	97	96	16052,5	,998

Nota: *Mdn* = mediana

CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

La investigación realizada se orientó a determinar la relación entre satisfacción laboral y estrés laboral en trabajadores del servicio por delivery de la ciudad de Lima, en el año 2021. En tal sentido, se encontró que existe correlación inversa y de tamaño del efecto mediano entre las variables de satisfacción laboral y estrés laboral. Lo antes mencionado se sustenta en la tabla 8, donde se observa que el resultado entre la correlación de variables obtiene un coeficiente de $-0,365$ lo que implica una correlación inversa (negativa), esto quiere decir que mientras exista mayor nivel de satisfacción laboral, el nivel de estrés laboral se minoriza en los trabajadores del servicio por delivery de la ciudad de Lima, en el año 2021. Los resultados encontrados coinciden con los estudios realizados por Chiang, Riquelme y Rivas (2018), quienes en un universo de estudio compuesto por 184 trabajadores mostraron que las relaciones permitieron saber que a mayor percepción de la variable satisfacción laboral y mayor control sobre el trabajo, se llega a minorizar el nivel de estrés. Además, los resultados también coinciden con los estudios encontrados por Guerra, Santander y Rodríguez (2016) quienes realizaron un estudio donde participaron 128 personas de las cuales 70 fueron hombres y 58 mujeres. El resultado mostró el aumento de la puntuación en el cuestionario de satisfacción laboral, lo cual se asemeja con la disminución de la calificación en el cuestionario de estrés laboral. Asimismo, en los estudios realizados por Visitación (2016), se encontraron resultados que coinciden con el presente estudio, ya que en un estudio realizada a una población de 60 personas tuvo como resultado que hay un nivel promedio de estrés laboral y satisfacción laboral, por lo cual se finaliza en que hay correlación entre el estrés laboral y la satisfacción laboral en los colaboradores de la población objeto de estudio. Adicional a ello, los resultados hallados coinciden con lo encontrado por

Horna (2016), quien con una población de 153 colaboradores mostró que existe correlación negativa entre la satisfacción laboral y el estrés laboral en los colaboradores de una empresa de salud en la ciudad de Trujillo.

En lo sucesivo a la relación entre la significación de la tarea y el estrés laboral se evidenció una correlación significativa, inversa y de efecto mediano, lo que significaría que a mayor importancia de las tareas asignadas y más responsabilidad en las funciones que se ejecutan dentro del trabajo, aumentaría el nivel de estrés. Esto guarda relación con lo planteado por Chiang, Riquelme y Rivas (2018) para quienes la ejecución de la tarea es uno de los motivos significativos, así como por ejemplo la oportunidad de desarrollar experiencias importantes para el desarrollo profesional, son incentivos significativos para los trabajadores y dichos factores laborales influirían positivamente en el estrés de los trabajadores.

Por otro lado, se observó relación significativa, inversa y de efecto mediano entre las condiciones de trabajo y el estrés laboral, esto implicaría que el ambiente donde se labora es importante para desempeñarse con normalidad y realizar las funciones de manera eficiente, sin embargo, si se carece de ello, es probable que el nivel de estrés se incremente en el centro trabajo. Conforme con lo que indica Portero y Vaquero (2015) sobre las variables motivacionales para el incremento positivo de la motivación y el compromiso de los trabajadores deberían ser incentivos significativos que comprendan no solo al individuo si no también el entorno de los colaboradores.

Por otra parte, se determinó una relación significativa, negativa y de tamaño pequeño entre el reconocimiento personal/social y el estrés laboral. Esto concuerda con lo expuesto por Guerra, Santander y Rodríguez (2016) para quienes entienden que el grado de

responsabilidad que causa el estrés incrementa en ciertas situaciones que equilibra nuestras ideas referente a que tan contentos no encontramos con las actividades que hacemos. Por lo que las personas que tienden a percibirse de manera correcta en base a su trabajo tienden a tener menor nivel de estrés en sus centros de labores.

En otro orden de ideas, se descubrió una relación significativa, negativa y de tamaño efecto pequeño entre los beneficios económicos y el estrés laboral, lo que implicaría que los aspectos económicos y remunerativos generan la tranquilidad pertinente para tranquilizar el nivel de estrés laboral. Conforme a lo antedicho, esto concuerda con lo que expresa Horna (2016) y Visitación (2016) ya que para ellos los factores laborales afectan directamente en el estrés de los trabajadores, tal como los incentivos económicos y las altas remuneración, teniendo como resultado, que a mayor remuneración percibida disminuiría el nivel del estrés en el trabajo.

Existe diferencias significativas según sexo en la variable satisfacción laboral. Esto debido a que la significancia asintótica es menor a .05 por lo que nos da como referencia que entre hombres y mujeres obtuvieron puntajes diferentes. En ese sentido, en función a la mediana, son las mujeres las que presentan mayor nivel de satisfacción laboral.

Asimismo, no existe diferencias significativas, según sexo en la variable estrés laboral, ya que entre ambos sexos obtuvieron resultados parecidos. Referente al nivel de satisfacción laboral en los trabajadores por delivery, se observa que el 43.7% de encuetados tienen un nivel insatisfecho. Por último, en el estudio realizado para identificar el nivel de estrés laboral en los trabajadores del servicio por delivery, mostraron en el nivel bajo un porcentaje de 76.9%. Se puede inferir que en el trabajo de servicio por delivery la gran mayoría de trabajadores se siente insatisfecho con el trabajo que realizan y denotan bajo

nivel de estrés. Esto se puede dar debido a que el puesto y las funciones que ellos desempeñan no requiere mucho trabajo bajo presión y poca responsabilidad en sus actividades, tales como empacar ordenes, hacer el reparto a domicilio, cobrar y cancelar los pedidos.

Referente a las limitaciones presentadas en la investigación, la coyuntura de la pandemia fue muy complicada, por lo que se modificó la estructura de búsqueda y recolección de datos, tomando en cuenta los protocolos de bioseguridad para evitar el contagio y la propagación del virus. Adicional a ello, una vez obtenido la cantidad de muestra que requería la investigación, al principio, fue complicado alcanzar el objetivo propuesto, esto se debía a las limitaciones por las restricciones que el Estado proponía. Como, por ejemplo, había que mantener distanciamiento obligatorio, no se podía generar aglomeraciones y los accesos algunos lugares eran restringidos. Por lo mencionado anteriormente, todas las encuestas se realizaron de manera digital y se tuvo que buscar personas por redes sociales o contactos de amigos para poder lograr la muestra deseada. Además, el tipo de muestreo no permitió hacer generalizaciones debido a que fue una muestra no probabilística. Por otro lado, no se encontraron investigaciones similares o iguales a la población de este estudio, las cuales se trataba de personas que trabajen en el área de delivery. Por ende, todo ello complicó la búsqueda de los antecedentes necesarios para esta investigación.

Finalmente, luego de analizar tanto los resultados como las limitaciones es que se concluye que la presente investigación presenta un aporte al campo de la psicología organizacional y específicamente en el tema de la satisfacción y estrés laboral, dado que, a partir de lo encontrado se justifica porque el estudio brindará conocimientos sobre la

influencia que existe entre satisfacción laboral y estrés laboral en trabajadores del servicio por delivery de la ciudad de Lima. De esta manera, las organizaciones podrán tomar decisiones en pro del beneficio de sus colaboradores para mejorar su satisfacción en el ambiente laboral y reducir las posibles causas y factores que contribuyan al estrés laboral. Además, dicha investigación brindará, a los actuales y futuros trabajadores del servicio por delivery en la ciudad de Lima, la información necesaria sobre las problemáticas que enfrenta el comercio laboral del servicio por delivery. Adicional a ello, la investigación traerá beneficios significativos a los trabajadores del servicio por delivery de la ciudad de Lima, entre ellos, brindarles herramientas para que generen un buen clima laboral basado en la satisfacción laboral, la valoración de los trabajadores y el entendimiento del estrés en el ámbito laboral.

En cuanto a las conclusiones, se detalla lo encontrado:

Se estableció que existe relación significativa e inversa entre la satisfacción laboral y el estrés laboral en trabajadores del servicio por delivery de la ciudad de Lima, en el año 2021, obteniendo que la relación del efecto es de tamaño mediano entre ambas variables. Esto significa que cuando los trabajadores del servicio por delivery se sienten felices, contentos y a gusto con lo que hacen en sus centros de labores, el nivel de estrés laboral tiende a disminuir, ya que les es más sencillo buscar soluciones a las situaciones que generen conflicto laboral.

Se determinó que existe relación significativa e inversa entre la significación de la tarea y el estrés laboral en trabajadores del servicio por delivery de la ciudad de Lima, en el año 2021, hallando que la relación del efecto es de tamaño mediano entre la dimensión y la

variable. Esto significa que al realizar tareas difíciles, laboriosas y tediosas aumentan el nivel de estrés que existe en el trabajo.

Además, se determinó que existe relación significativa e inversa de las condiciones de trabajo y el estrés laboral en trabajadores del servicio por delivery de la ciudad de Lima, en el año 2021, dando como resultado un efecto de tamaño mediano e indirecta entre la dimensión y la variable estrés laboral.

También, se determinó que existe relación significativa e inversa entre el reconocimiento personal/social y el estrés laboral en trabajadores del servicio por delivery de la ciudad de Lima, en el año 2021, demostrando como resultado una relación negativa y de tamaño del efecto mediano.

Adicional a ello, se determinó que existe relación significativa e inversa entre los beneficios económicos y el estrés laboral en trabajadores del servicio por delivery de la ciudad de Lima, en el año 2021, obteniendo como resultado una correlación negativa e insignificante.

Asimismo, se determinó que existe diferencia significativa, según sexo, en la variable satisfacción laboral en trabajadores del servicio por delivery de la ciudad de Lima, en el año 2021, obteniendo como resultado puntajes de mayor nivel de satisfacción laboral en las mujeres.

También, se determinó que no existe diferencia significativa, según sexo, en la variable estrés laboral en trabajadores del servicio por delivery de la ciudad de Lima, en el año 2021, obteniendo como resultado puntaje similares entre ambos sexos.

Asimismo, se determinó que existe, en su gran mayoría, un nivel insatisfecho en cuanto a la variable de satisfacción laboral en trabajadores del servicio por delivery de la ciudad de Lima, en el año 2021.

Por último, se determinó que existe, en su gran mayoría, un nivel bajo en cuanto a la variable estrés laboral en trabajadores del servicio por delivery de la ciudad de Lima, En el año 2021.

Para finalizar la investigación, se presentan las limitaciones de esta investigación:

En cuanto a las limitaciones presentadas en la investigación, en primer lugar, la coyuntura de la pandemia y las medidas tomadas por el Estado peruano afectaron considerablemente la manera común de realizar la investigación, por tal motivo se tuvo que modificar todo el esquema de búsqueda y recolección de datos. Asimismo, debido a que se tubo una mínima exposición al contacto con la población objeto de estudio, se tomaron las precauciones para evitar el contagio y la propagación del virus. En segundo lugar, llegar a toda la muestra deseada fue sumamente difícil, ya que por las mismas restricciones del estado no se podía salir o visitar centros públicos, por tal motivo todas las encuestas fueron virtuales y se tenía que estar buscando personas por redes sociales o contactos de amigos para poder alcanzar la muestra deseada. Por último, no se encontró investigaciones referentes a la población de esta investigación, que fueron personas que trabajan en el área de delivery por lo que ha dificultado la búsqueda de antecedentes pertinente para esta investigación.

REFERENCIAS

- Árias, F. (2006) *El proyecto de investigación: Introducción a la metodología científica*.
<https://abacoenred.com/wp-content/uploads/2019/02/El-proyecto-de-investigaci%C3%B3n-F.G.-Arias-2012-pdf-1.pdf>
- Banca y Negocio (6 de diciembre de 2021). *La pandemia de estrés laboral alcanza cifras récord en el mundo*. <https://www.bancaynegocios.com/datos-la-pandemia-de-estres-laboral-alcanza-cifras-record-en-el-mundo/>
- Chiang, M.; Rivas, P. y Riquelme G. (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/pdf/cyt/v20n63/0718-2449-cyt-20-63-00178.pdf>
- Cohen, J. (1998). *Statistical power analysis for the behavioral sciences* (2da ed.). Hillsdale, NY: Lawrence Erlbaum Associated.
<https://www.utstat.toronto.edu/~brunner/oldclass/378f16/readings/CohenPower.pdf>
- El Comercio (11 de enero de 2021). *Servicio delivery: Número de trabajadores en Lima se duplicó durante la pandemia*. <https://elcomercio.pe/economia/peru/servicio-delivery-numero-de-trabajadores-en-lima-se-duplico-durante-la-pandemia-noticia/>
- Essan Business (09 de septiembre del 2019). *Motivación Laboral: Nuevas tendencias globales*. <https://www.esan.edu.pe/conexion-esan/motivacion-laboral-nuevas-tendencias-globales>

Fundación para la prevención de riesgos (2015). *Ley de prevención de riesgos laborales*

<https://infantilprl.saludlaboral.org/riesgos-sector/4-riesgos-psicosociales/4-1-estres-2/>

Gamboa, E. (2010). *Satisfacción laboral: Descripción teórica de sus determinantes*. Revista psicológica científica. [https://www.psicologiacientifica.com/satisfaccion-laboral-determinantes/#:~:text=Andresen%2C%20Domsch%20y%20Cascorbi%20\(2007,\(1986%20en%20Morillo%3Bp.](https://www.psicologiacientifica.com/satisfaccion-laboral-determinantes/#:~:text=Andresen%2C%20Domsch%20y%20Cascorbi%20(2007,(1986%20en%20Morillo%3Bp.)

Diario Gestión (05 de junio del 2017) . *¿Cuáles son las causas de la ansiedad laboral y cómo combatirla?* <https://gestion.pe/tendencias/management-empleo/son-causas-ansiedad-laboral-combatirla-136572-noticia/>

Gobierno de México (2020). *Los riesgos del estrés laboral para la Salud*.

<https://www.insp.mx/avisos/3835-riesgos-estres-laboral-salud.html>

Gonzales, N. (2019). *Clima laboral, estrés laboral y satisfacción laboral en docentes de universidades en chimbot*. (Tesis de Doctorado, Universidad César Vallejo)

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/44451/Gonz%c3%a1lez_RND-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Guerra, P., Rodríguez, P. y Santander, S. (2017). *Satisfacción laboral y su relación con el estrés*. CienciAmérica.

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

Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. (6a ed.). Mc Graw Hill Education.

Horna, F. (2016). *Satisfacción Laboral y Estrés Laboral en Trabajadores de una Institución de Salud en la Ciudad de Trujillo* (Tesis de Licenciatura, Universidad Privada Antenor Orrego)

https://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/20.500.12759/2458/1/RE_PSICO_FIORELLA.HORNA_SATISFACCION.LABORAL.Y.ESTRES.LABORAL.EN.TRABAJADORES.DE.UNA.INSTITUCION_DATOSS.CONDUCTA_DATOS.PDF

Kamal, A., Munwar, H. y Nadeem, K. (2016). *Save Talent of Banking of Pakistan: Mediating Job Stress and Employee Turnover Intention.*

<https://dergipark.org.tr/en/download/article-file/367039>

Lu, Y., Hu, X., y Huang, X. (2017). *The relationship between job satisfaction, work stress, work – family conflict, and turnover intention among physicians in Guangdong, China: a cross-sectional study.*

<https://bmjopen.bmj.com/content/bmjopen/7/5/e014894.full.pdf>

Ortega, J. & Quispe, D. (2016). *Estrés laboral, Satisfacción Laboral y Bienestar psicológico n personal de salud de la Microred ampliación Paucarpata.* (Tesis de Licenciatura, Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa)

<http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/3536/Psorjr.pdf?sequence=1&isAllowed=y>


Paredes, L. (2016). *Estudio del estrés laboral y su relación con la satisfacción laboral en la compañía de Insumos Profesionales Insuprof Cía. Ltda.* (Tesis de Maestría, Universidad Andina Simón Bolívar)

<https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/5103/1/T2027-MDTH-Paredes-Estudio.pdf>

- Portero, S. y Vaquero, M. (2015). *Desgaste profesional, estrés y satisfacción laboral del personal de enfermería de un hospital universitario*. Revista científica Scielo.
<https://www.scielo.br/j/rlae/a/Xn3jBc6TsNwMf3fTXb9JJBd/?format=pdf&lang=es>
- Ruiz, I. y Vega, K. (2016). *Influencia del Estrés Laboral en el Desempeño de los Trabajadores de una Empresa de Ventas y Servicios Industriales* (Tesis de Licenciatura, Pontificia Universidad Católica del Perú)
<http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/11845/Ruiz%20Aguilas%20Vega%20C%3b3ndor%20Influencia%20estr%3a9s%20laboral1.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Sánchez, J. (2010). *Estrés Laboral*. Hidrogénesis Vol 8.
<https://www.binasss.sa.cr/opac-ms/media/digitales/Estr%C3%A9s%20laboral.pdf>
- Otzen, T. y Manterola C. (2017). *Técnicas de Muestreo sobre Población a Estudio*. Revista científica Scielo. <https://scielo.conicyt.cl/pdf/ijmorphol/v35n1/art37.pdf>
- Visitación, M. (2016). *Estrés laboral y satisfacción laboral en los colaboradores de dirección de apoyo a la gestión educativa descentralizada del Ministerio de Educación*. (Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo)
<https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/8727/Visitaci%C3b3n%20FM.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

ANEXOS

Apéndice A: Consentimiento informado



**CONSENTIMIENTO
INFORMADO**

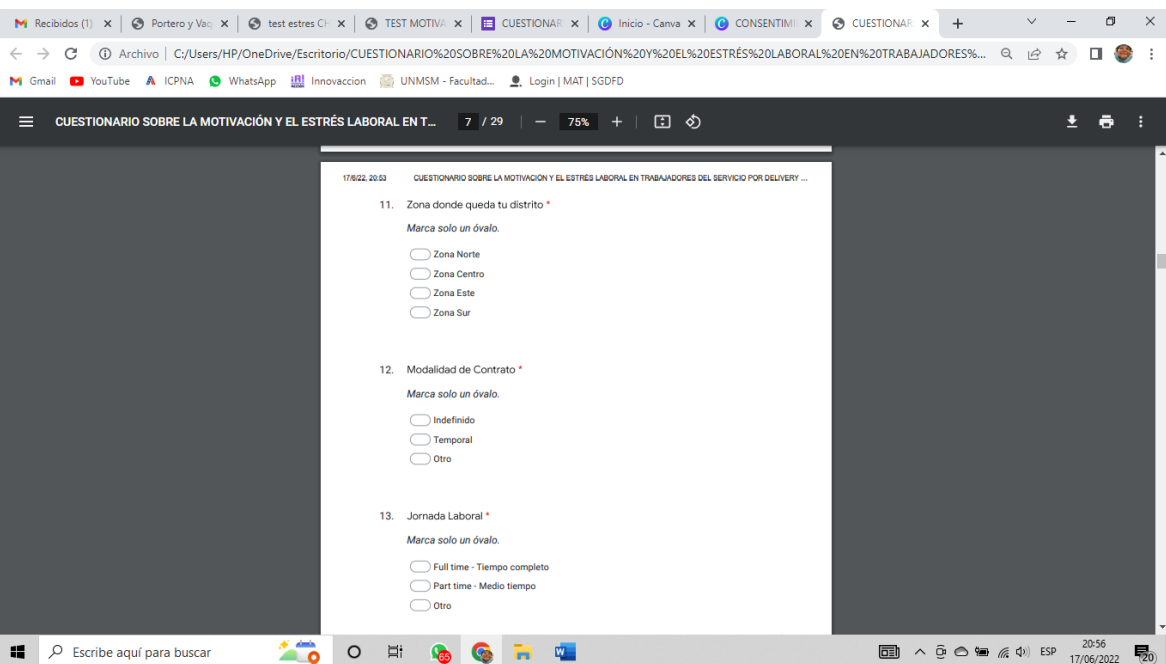
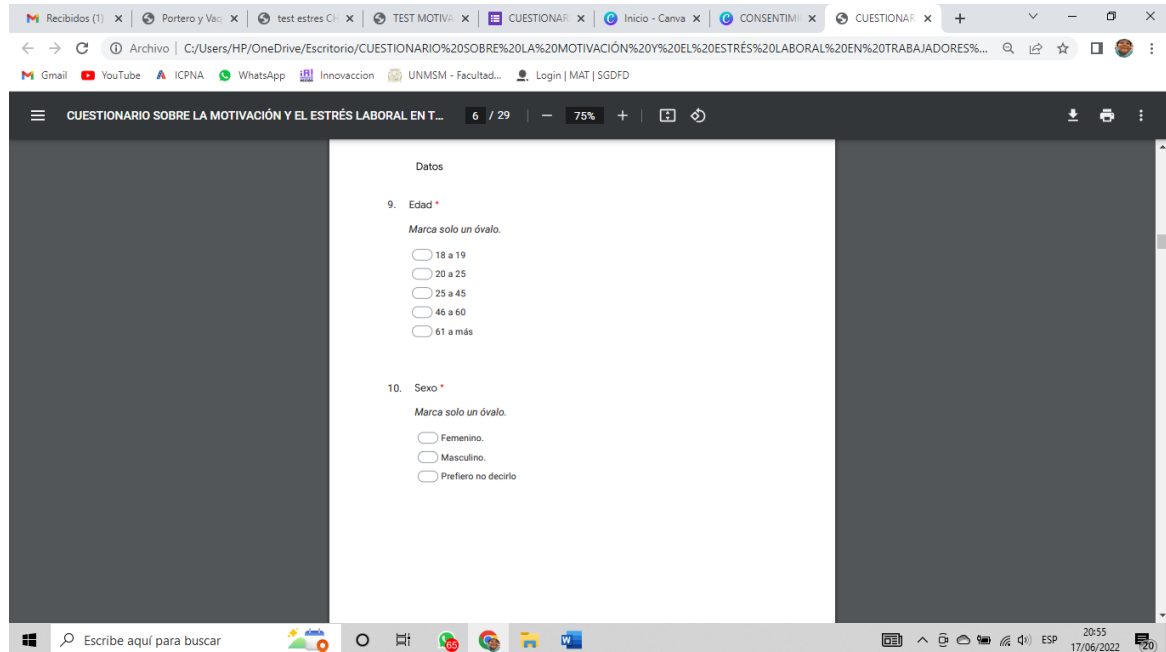
MEDIANTE LA PRESENTE, USTED HA SIDO INVITADO(A) A COLABORAR DE UN ESTUDIO SOBRE "MOTIVACIÓN Y ESTRÉS LABORAL EN TRABAJADORES DEL SERVICIO POR DELIVERY DE LA CIUDAD DE LIMA, EN EL AÑO 2021", ESTUDIO EN EL CUAL NO SE TRATA DE UNA INTERVENCIÓN CON FINES DE TRATAMIENTO PSICOLÓGICO, SUS FINES SON Estrictamente Académicos.

EL PRESENTE SE LLEVARÁ A CABO POR EL ESTUDIANTE DE LA CARRERA DE PSICOLOGÍA DEL X CICLO DE LA UNIVERSIDAD PRIVADA DEL NORTE: LUIS ALEXANDER COSSIO LÓPEZ DNI: 48080690.

EL OBJETIVO DE ESTA CARTA ES INFORMARLE ACERCA DEL ESTUDIO, ANTES QUE USTED CONFIRME SU DISPOSICIÓN A COLABORAR. SU PARTICIPACIÓN EN ESTE EVENTO ES TOTALMENTE VOLUNTARIA, CONTRIBUYENDO EN ESTE ESTUDIO EN FORMA ACTIVA Y ANÓNIMA. ADEMÁS, COMO PERSONA AUTÓNOMA, TIENE LA POTESTAD DE RETIRARSE DEL PROCESO CUANDO LO ESTIME. SI TIENE ALGUNA DUDA RESPECTO A LA INVESTIGACIÓN CONTACTARSE CUANDO DESEE A TRAVÉS DEL SIGUIENTE CORREO: COSSIO66@GMAIL.COM

LIMA 27 DE ABRIL DEL AÑO 2021

Apéndice B: Ficha de Datos Generales



Apéndice C: Escala de Opiniones SL - SPC

Escala de Opiniones SL-SPC

A continuación se presenta una serie de opiniones vinculadas al trabajo y a nuestra actividad en la misma. Le agradecemos que responda marcando con un aspa el recuadro que considere exprese mejor su punto de vista. No hay respuesta buena ni mala, ya que todas son opiniones.

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

	TA	A	I	D	TD
1. La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores.					
2. Mi sueldo es muy bajo para la labor que realizo.					
3. Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser.					
4. La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra.					
5. Me siento mal con lo que gano.					
6. Siento que recibo "mal trato" de parte de la empresa.					
7. Me siento útil con la labor que realizo.					
8. El ambiente donde trabajo es confortable.					
9. El sueldo que tengo es bastante aceptable.					
10. La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando.					
11. Prefiero tomar distancia con las personas con quienes trabajo.					
12. Me disgusta mi horario.					
13. Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia.					
14. Llevarse bien con el jefe beneficia la calidad del trabajo.					
15. La comodidad del ambiente de trabajo es inigualable.					
16. Mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.					
17. El horario de trabajo me resulta incómodo.					
18. Me complace los resultados de mi trabajo.					
19. Compartir el trabajo con otros compañeros me resulta aburrido.					
20. En el ambiente físico en el que laboro me siento cómodo.					
21. Mi trabajo me hace sentir realizado como persona.					
22. Me gusta el trabajo que realizo.					
23. Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias.					
24. Me desagrada que limiten mi trabajo para no reconocer las horas extras.					
25. Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo.					
26. Me gusta la actividad que realizo.					
27. Mi jefe valora el esfuerzo que pongo en mi trabajo.					

Apéndice D: Instrumento de Escala de Estresores Laborales de OIT/OMS

Indicar con qué frecuencia la condición descrita es una fuente actual de estrés para usted, anotando el número que mejor la describa.

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.

Nº	Ítem	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 superiores 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 firma en que trabaja la empresa no sea clara me estresa?							
11.-	¿El que las políticas generales de 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 por mi bienestar me estresa?							
14.-	¿El no tener 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 papeles dentro de la empresa me causa estrés?							
17.-	¿El que mi supervisor no tenga confianza en el desempeño de mi trabajo me causa estrés?							
18.-	¿El que mi equipo de trabajo se encuentre desorganizado me estresa?							
19.-	¿El que mi equipo no me brinde protección en relación con las injustas demandas de trabajo que me hacen los jefes me causa estrés?							
20.-	¿El que la empresa carezca de dirección y objetivos me causa estrés?							
21.-	¿El que mi equipo de trabajo me presione 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 superiores, 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?							

Apéndice E: Matriz de Consistencia.

MATRIZ DE CONSISTENCIA					
Satisfacción laboral y estrés laboral en trabajadores del servicio por delivery de la ciudad de Lima, en el año 2021.					
Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variables	Dimensiones	Metodología
Problema General: ¿Cuál es la relación entre satisfacción laboral y estrés laboral en trabajadores del servicio por delivery de la ciudad de Lima, en el año 2021?	Objetivo General: Determinar la relación que existe entre satisfacción laboral y estrés laboral en trabajadores del servicio por delivery de la ciudad de Lima, en el año 2021.	Hipótesis General: Existe relación entre satisfacción laboral y estrés laboral en trabajadores del servicio por delivery de la ciudad de Lima, en el año 2021.	Variable 1: Motivación	Significación de la tarea	Enfoque: Cualitativo
Problemas Específicos	Objetivos Específicos:	Hipotesis Especificas		Condiciones de trabajo	Alcance: Correlacional
¿Cuál es la relación de la significación de la tarea y el estrés laboral en trabajadores del servicio por delivery de la ciudad de Lima, en el año 2021?	Determinar la relación de la significación de la tarea y el estrés laboral en trabajadores del servicio por delivery de la ciudad de Lima, en el año 2021.	Existe relación entre la significación de la tarea y el estrés laboral en trabajadores del servicio por delivery de la ciudad de Lima, en el año 2021.		Reconocimiento personal y/o social	Diseño: No Experimental
¿Cuál es la relación de las condiciones de trabajo y el estrés laboral en trabajadores del servicio por delivery de la ciudad de Lima, en el año 2021?	Determinar la relación de las condiciones de trabajo y el estrés laboral en trabajadores del servicio por delivery de la ciudad de Lima, en el año 2021.	Existe relación entre las condiciones de trabajo y el estrés laboral en trabajadores del servicio por delivery de la ciudad de Lima, en el año 2021.	Variable 2: Estrés Laboral	Clima organizacional	Muestra: La muestra está formada por 359 trabajadores que laboral en el servicio de delivery en la ciudad de Lima.
¿Cuál es la relación del reconocimiento personal/ social y el estrés laboral en trabajadores del servicio por delivery de la ciudad de Lima, en el año 2021?	Determinar la relación del reconocimiento personal/ social y el estrés laboral en trabajadores del servicio por delivery de la ciudad de Lima, en el año 2021	Existe relación entre el reconocimiento personal/ social y el estrés laboral en trabajadores del servicio por delivery de la ciudad de Lima, en el año 2021		Estructura organizacional	Técnica: Encuesta - cuestionario
¿Cuál es la relación de los beneficios económicos y el estrés laboral en trabajadores del servicio por delivery de la ciudad de Lima, en el año 2021?	Determinar la relación de los beneficios económicos y el estrés laboral en trabajadores del servicio por delivery de la ciudad de Lima, en el año 2021.	Existe relación entre los beneficios económicos y el estrés laboral en trabajadores del servicio por delivery de la ciudad de Lima, en el año 2021.		Territorio Organizacional	Instrumento: • Escala de opiniones SL – SPC • Escala de estresores laborales de OIT/OMS
¿ Existe diferencia significativa, según sexo, en la variable satisfacción laboral en trabajadores del servicio por delivery de la ciudad de Lima, en el año 2021?	Determinar la diferencia significativa, según sexo, en la variable satisfacción laboral en trabajadores del servicio por delivery de la ciudad de Lima, en el año 2021.	Existe diferencia significativa, según sexo, en la variable satisfacción laboral en trabajadores del servicio por delivery de la ciudad de Lima, en el año 2021.		Tecnología	
¿ Existe diferencia significativa, según sexo, en la variable estrés laboral en trabajadores del servicio por delivery de la ciudad de Lima, en el año 2021?	Determinar la diferencia significativa, según sexo, en la variable estrés laboral en trabajadores del servicio por delivery de la ciudad de Lima, en el año 2021.	Existe diferencia significativa, según sexo, en la variable estrés laboral en trabajadores del servicio por delivery de la ciudad de Lima, en el año 2021.		Influencia del líder	
				Falta de Cohesión	
				Respaldo del Grupo	

Apéndice F: Matriz de Operacionalización de las Variables.

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES					
Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Items
Satisfacción Laboral	"La disposición o tendencia relativamente estable hacia el trabajo basada en creencias y valores desarrollados a partir de su experiencia ocupacional". (Palma, 2005)	El nivel de satisfacción laboral es el resultado de la sumatoria de las respuestas marcadas en los ítems pertenecientes a las cuatro dimensiones del cuestionario: significación de la tarea, condiciones de trabajo, reconocimiento personal y beneficios económicos.	Significación de la tarea	Significación de la tarea: Se define como la disposición al trabajo en función de atribuciones asociadas con el trabajo.	3-4-7-18-21-22-25-26
			Condiciones de trabajo	Condiciones de trabajo: Se define como la evaluación del trabajo en función a la existencia o disponibilidad de elementos o disposiciones normativas que regulan la actividad laboral.	1-8-12-14-15-17-20-23-27
			Reconocimiento personal/social	Reconocimiento personal/social: Este término se define como la tendencia evaluativa del trabajo en función del reconocimiento propio o de personas asociadas al trabajo respecto a los logros en el trabajo o por el impacto de estos en resultados indirectos.	6-11-13-19-24
			Beneficios económicos	Beneficios económicos: Se define como la disposición al trabajo en función de aspectos remunerativos o incentivos económicos como productos del esfuerzo en la tarea asignada.	2-5-9-10-16
Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Items
Estrés Laboral	Estrés según La OIT (2001): Un trastorno que perjudica las finanzas, la producción y la salud física y psicológica de los trabajadores de las empresas en desarrollo y en vías de desarrollo.	Es un estado vivencial displacentero sostenido en el tiempo, acompañado en mayor o menor medida de trastornos psicofisiológicos que surgen en un individuo como consecuencia de la alteración de sus relaciones con el ambiente que impone al sujeto demandas o exigencias las cuales objetiva o subjetiva	Clima organizacional	Metas y misión de la empresa, políticas generales de la empresa.	1, 10, 11, 20
			Estructura organizacional.	Supervisión recibida por superiores y cumplimiento de objetivos, respeto hacia los jefes y trabajadores.	2, 12, 16, 24
			Territorio organizacional.	Privacidad de trabajo, calidad del ambiente de trabajo y condiciones del mobiliario para trabajo.	3, 15, 22
			Tecnología.	Tecnología adecuada, disposición de equipos y recursos materiales.	4, 14, 25
			Influencia del líder.	Trato jefe, subordinados, liderazgo del jefe, personalidad y receptividad del jefe	5, 6, 13, 17
			Falta de cohesión.	Falta de trabajo en equipo, falta de compromiso y presión en equipo.	7, 9, 18, 21
			Respaldo del grupo.	Trabajo en equipo y apoyo grupal.	8, 19, 23