



“ESTRÉS LABORAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN
COLABORADORES DE UNA EMPRESA DE LIMA METROPOLITANA
EN EL EN EL ÁREA DE RRHH, 2024”

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

Carrera de Psicología

“ESTRÉS LABORAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN
COLABORADORES DE UNA EMPRESA DE LIMA
METROPOLITANA EN EL ÁREA DE RRHH, 2024”

Tesis para optar al título profesional de:

Licenciada en Psicología

Autor:

Mayra Alejandra Desposorio Valle

Asesor:

Mg. González Ponce de León, Erica Rojana

Código ORCID:0000-0002-6940-3751

Lima - Perú

2024

JURADO EVALUADOR

| | |
|---------------------------|------------------------------------|
| Jurado 1 Presidente(a) | Silvia Katherine Chang León |
| | Nombre y Apellidos |


| | |
|----------|--------------------------------------|
| Jurado 2 | Claudia Fabiana Parasi Falcón |
| | Nombre y Apellidos |

| | |
|----------|--|
| Jurado 3 | Erica Rojana González Ponce de León |
| | Nombre y Apellidos |

Informe de Similitud

Mayra DESPOSORIO

N00170505-DESPOSORIO VALLE MAYRA.docx

 TALLER 17
 Taller 17
 Asesores

Detalles del documento

Identificador de la entrega
trn:oid::1:3230536516

Fecha de entrega
27 abr 2025, 3:36 p.m. GMT-5

Fecha de descarga
28 abr 2025, 2:27 p.m. GMT-5

Nombre de archivo
N00170505-DESPOSORIO_VALLE_MAYRA.docx

Tamaño de archivo
4.4 MB

59 Páginas

8965 Palabras

52.788 Caracteres



Página 1 of 64 - Portada

Identificador de la entrega trn:oid::1:3230536516



Página 2 of 64 - Integrity Overview

Identificador de la entrega trn:oid::1:3230536516

15% Overall Similarity

The combined total of all matches, including overlapping sources, for each database.


Filtered from the Report

▸ Bibliography

Top Sources

14%  Internet sources

2%  Publications

7%  Submitted works (Student Papers)

Dedicatoria

A mi bebe que ha sido mi compañera en todo este proceso, mi motivación para seguir adelante y no abrumarme, porque, a pesar de las limitaciones de tiempo siempre encontré un momento para dedicarme a este proyecto. Al constante apoyo de mis padres, mi familia, por su acompañamiento a pesar de la distancia y mi pareja por estar presente en cada momento.

Agradecimiento

A Dios por no abandonarme en ningún momento, porque para cada reto que me dio me brindo las herramientas para solucionarlas. A mis docentes a lo largo de la carrera por compartir sus conocimientos de manera genuina.

Tabla de contenidos

| | |
|---|-----------|
| JURADO EVALUADOR..... | 2 |
| Informe de Similitud..... | 3 |
| Dedicatoria..... | 4 |
| Agradecimiento..... | 5 |
| Índice de tablas | 7 |
| Índice de Figuras..... | 8 |
| Resumen | 9 |
| Palabras Claves | 9 |
| CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN..... | 10 |
| 1.1 Realidad problemática..... | 10 |
| 1.2 Formulación del problema..... | 20 |
| 1.3 Objetivos | 20 |
| 1.4 Hipótesis | 21 |
| CAPÍTULO II: METODOLOGÍA | 22 |
| CAPÍTULO III: RESULTADOS | 31 |
| CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES..... | 35 |
| REFERENCIAS | 43 |
| ANEXOS | 47 |

Índice de tablas

| | |
|---|-----------|
| Tabla 1 <i>Prueba de normalidad de Kolmogorov Smirnov</i> | 31 |
| Tabla 2 <i>Correlación entre estrés laboral y satisfacción laboral</i> | 31 |
| Tabla 3 <i>Niveles de estrés laboral</i> | 32 |
| Tabla 4 <i>Niveles de satisfacción laboral</i> | 33 |
| Tabla 5 <i>Correlación entre estrés laboral y la dimensión de la satisfacción laboral intrínseca</i> 33 | |
| Tabla 6 <i>Correlación entre estrés laboral y la dimensión de la satisfacción laboral extrínseca</i> 34 | |
| Tabla 7 <i>Datos sociodemográficos edad</i> | 55 |
| Tabla 8 <i>Datos sociodemográficos sexo</i> | 56 |
| Tabla 9 <i>Datos sociodemográficos tiempo</i> | 56 |
| Tabla 10 <i>Baremos contruidos de Estrés laboral</i> | 56 |
| Tabla 11 <i>Baremos contruidos de satisfacción laboral</i> | 57 |

Índice de Figuras

| | |
|---|-----------|
| Figura 1 <i>Esquema metodológico</i> | 22 |
| Figura 2 <i>Porcentajes de niveles de estrés laboral</i> | 52 |
| Figura 3 <i>Porcentajes de niveles de satisfacción laboral</i> | 53 |

Resumen

El ámbito laboral viene atravesando situaciones de estrés cada vez más frecuentes, nos encontramos con trabajadores estresados en las empresas, pocos satisfechos, lidiando frente a un panorama de exigencias y retos de personales, en un trabajo que tal vez no cubra sus expectativas o los satisfaga. Es por ello, que esta investigación busco Determinar el vínculo entre Estrés laboral y Satisfacción laboral en colaboradores de una organización de Lima Metropolitana en el área de RRHH, se trabajó bajo diseño no experimental y el alcance fue correlacional simple. Asimismo, aplicó a 94 trabajadores(as) hombres (43) y mujeres (51) de edades entre 20 y 57 años. Además, en tanto a los resultados, se aprecia una correlación inversa ($\rho = -.232$), además de ser estadísticamente significativa, con un p valor menor a .05 aceptando la hipótesis alterna. Por ende, se finaliza en que el estrés laboral se correlacionó de forma inversa y significativa con la satisfacción laboral ($p < .05$, $\rho = -.232$) en trabajadores del área de RRHH de una compañía limeña.

Palabras Claves

Estrés laboral, satisfacción laboral, niveles de estrés, satisfacción intrínseca, satisfacción extrínseca.

CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN

1.1 Realidad problemática

Frente a la transformación contemporánea que el mundo está presentando de forma constante y permanente, las personas se enfrentan a nuevos retos que aplacar, tanto social, familiar y laboral, donde se evidencia con frecuencia el manejo de emociones, resolución de problemas y estrés, generando inestabilidad en las personas. En el área laboral también se viene dando esta situación de estrés, siendo cada vez más habitual, nos encontramos con trabajadores estresados en las empresas, así como insatisfechos laboralmente. El capital humano, está lidiando frente a un panorama de exigencias, un ambiente acelerado, sin un soporte emocional que lo sostenga para asimilar o afrontar los retos que actualmente queremos superar.

Según estudios de Institut de Publique Sondage Dopinion Secteur (IPSOS, 2023) Refiere que el 62% de la población mundial ha pasado por episodios de Estrés, estos acontecidos en los últimos años su vida, trayendo consigo ausencias en el trabajo, enfocándonos en lo último, también indica que se ha presentado el 39% de ausentismo en el último año, una consecuencia del estrés en nuestra vida al no contar con las herramientas de cómo afrontar la rutina diaria familiar y laboral.

Estas estadísticas nos llevan a repensar que tan informados están las personas sobre su estado emocional o la importancia que le dan a su salud mental. Si buscamos información encontramos que el 78% de la población mundial, indica que su salud física es tan importante como la mental, sin embargo, no podemos decir lo mismo de las deficiencias en las entidades sanitarias de cada país que priorizan una más que otra. (IPSOS 2023).

La Organización Internacional del Trabajo (OIT, 2022) destacó la importancia de que directivos de las organizaciones aborden de manera integral los problemas y/o acontecimientos vinculados al desempeño de los colaboradores en sus cargos de trabajo. Esto podría fomentar un entorno laboral saludable, lo que repercutiría directamente en los empleados y su productividad, mejorando significativamente esta dinámica y reduciendo de forma notable los factores negativos que podrían generar problemáticas recurrentes en la organización.

Este llamado responde a los elevados índices de pérdida de empleo asociados a trastornos como la depresión y la ansiedad, los cuales han alcanzado niveles alarmantes en los últimos años. En este plano, se subraya necesidades de implementar gestiones efectivas para la preservación de la salud mental con el afán de garantizar la integridad de los sujetos que forman parte de la organización. Esto va a derivar en un beneficio conjunto para ambas partes y la consecución de objetivos organizacionales se hace más probable.

Además, en el mundo se pierden 12 millones de días a causa de ambientes laborales estresantes, los colaboradores(as) sufren a causa de la desinformación y la ignorancia al no darle importancia a cada emoción negativa que pueda presentar en su entorno laboral. La casi nula atención que se presta a este tipo de acontecimientos agrava en buena medida la problemática. Muchas organizaciones hacen caso omiso a las necesidades de sus empleados, enfocándose netamente en intereses organizacionales que solo generan un desgaste físico y mental en los colaboradores, dejando de lado las necesidades individuales de estos últimos.

Si se enfoca a un determinado escenario los países más desarrollados tienden a tener un estilo de vida más caótico considerando el estrés como parte de su día a día, encuestas realizadas en Japón demuestran que un 45% siente ansiedad y estrés. (Fernández, 2023). Esto lleva a repensar el nivel de presión que año a año va incrementando debido a las nuevas tecnologías y la industrialización en países globalizados. Así, se pueden tomar estas ventanas de surgimiento acelerado como un arma de doble filo, por la poca o nula asimilación de las cargas laborales de los colaboradores(as).

Asimismo, si nos dirigimos más a nuestro continente, podemos darnos cuenta de que no estamos tan lejos de que este padecimiento nos afecte, en Latinoamérica el 53% de trabajadores(as) esta estresada. Consultoría Interdisciplinaria en Desarrollo (Gallup, 2024). A pesar del avance de trabajos más flexibles de la industria este porcentaje no va en baja. Considerando este desbalance emocional que se sufre debemos pensar que también dependerá de la satisfacción laboral que nos produzca el realizar las actividades que ejerzamos y los beneficios que proponga nuestro empleador.

Según el Diario el Peruano (2022) solo el 24% de trabajadores se siente feliz en sus centros de trabajo, según la encuesta nacional de satisfacción laboral, siguiendo en la línea, el cubrir expectativas de cada integrante de las empresas está siendo cada vez más difícil, a pesar de que se han implementado estrategias sostenibles para ayudar al *engagement* de cada colaborador(a). Sin embargo, esto va más allá de suplir sus beneficios extrínsecos, lo que se requiere inicialmente es cumplir con el control emocional de cada trabajador.

En el Perú en el 2023 se han atendido más de 42000 personas con casos de estrés,

a comparación de años anteriores hay una baja, de acuerdo con los datos brindados por el MINSA (2024). No obstante, las cifras brindadas dentro de este informe siguen siendo motivo de preocupación, tomando en cuenta que los síntomas de estrés dentro del trabajo merman en buena medida el desempeño de los individuos y tienen una repercusión emocional importante.

Por lo mencionado, es primordial y urgente, promover la conciencia en cuanto a los retos que se aparecen dentro del contexto laboral, destacando obligaciones de trabajo exorbitantes y la ausencia de apoyo y/o empatía por los jefes inmediatos, derivando en un sentimiento negativo por parte del colaborador. El 26% de la comunidad adulta que labora en Lima Metropolitana y el Callao sufre de estrés laboral (Instituto de Salud Mental Honorio Delgado Hideyo-Noguchi, 2006). Tomar en cuenta estos elementos puede contribuir de forma notable y alentadora al desempeño de los colaboradores(as) en las organizaciones, derivando en un clima saludable, además de productivo y que mantiene el equilibrio entre las partes involucradas.

Existen investigaciones previas destacadas, donde aparecen Mendoza y Sarmiento (2024), quienes presentaron su estudio con el fin de poder obtener evidencias sobre el vínculo del estrés laboral y la satisfacción de enfermeros pertenecientes al nosocomio colombiano. La misma se ubicó dentro del diseño no experimental, además; se enmarcó en el alcance correlacional simple. Fueron 30 los evaluados quienes respondieron a cuestionarios breves, orientados a la medición de indicadores de las variables organizacionales abordadas. Los hallazgos señalaron que no existe correlación significativa entre los constructos abordados, siendo el p valor mayor a .05.

Cabay et al. (2022) en Ecuador indagaron en la relación entre el estrés y la satisfacción en trabajadores de un sanatorio público. Para tal fin, se evaluó a personal perteneciente al área administrativa de dicha organización. El diseño que persiguió el estudio se ubicó en el no experimental, a la par de tener un alcance correlacional. En total, 50 participantes respondieron de forma efectiva los protocolos de aplicación. Los resultados más resaltantes señalan que el 76% no muestra indicadores de estrés laboral y perciben la institución de forma positiva, de forma global muestra hasta un 92% de satisfacción en todas sus dimensiones. Asimismo, no se mostró relación significativa entre los constructos explorados ($p > .05$).

Por su parte, Torres y Vásquez (2022) condujeron una investigación sobre el estrés y satisfacción, ambas variables orientadas al ámbito organizacional, en una muestra de colaboradores pertenecientes al área de logística. La investigación adoptó un enfoque cuantitativo. Para recabar información, se utilizó un cuestionario en formato virtual, que fue administrado a 42 empleados. Luego del análisis de datos, se vio relación significativa ($p < .05$) e inversa entre las variables de interés. Asimismo, se observó que el estrés solo afecta en 1.8% la satisfacción de los colaboradores. Se infiere que, ante niveles de estrés más agudos, los sujetos tienden a disminuir su satisfacción respecto al trabajo y sus funciones.

Quinto et al., (2023) realizaron una investigación de alcance correlacional. La misma buscó indagar sobre el vínculo que pueda existir entre la satisfacción y el estrés laboral, contexto laboral dentro ámbito ecuatoriano. Participaron 25 gestores de cobranza de una entidad privada, quienes resolvieron de forma adecuada los instrumentos administrados. Los colaboradores demostraron bajos niveles de estrés, por lo que se

interpreta que los evaluados desarrollan con efectividad sus funciones. Finalmente, la relación inversa y significativa ($p < .05$, $\rho = -.225$) indica que cuando los niveles de estrés aumentan, esto suele atenuar la satisfacción en los evaluados.

Espinoza (2023) realizó un estudio en Chile, la misma se propuso indagar en la proximidad entre la satisfacción laboral y el estrés. En tal sentido, se estudió en el marco no experimental y lograron responder el protocolo de aplicación un total de 109 docentes. Los datos recabados fueron sometidos a un análisis detenido, los mismos que confirmaron la relación entre los constructos explorados ($p < .05$, $\rho = -.534$). En conclusión, este estudio resalta que la tensión emocional y física de los colaboradores tiende a intensificarse a medida que decrece la satisfacción sobre el entorno laboral, lo que motiva la necesidad de promover condiciones laborales favorables que mitiguen el estrés en contextos educativos.

Cumbicus et al. (2023) presentaron un estudio que buscó explorar el vínculo entre estrés laboral y la satisfacción en operarios en una compañía particular ubicada en Ecuador. El 9% que participo experimentó altos niveles de estrés laboral, mientras que el 67% reportó una alta satisfacción laboral. En conclusión, los resultados destacan la necesidad de priorizar intervenciones organizacionales orientadas a reducir los grados de estrés laboral en operarios, aun cuando mayormente reporta una alta satisfacción. Esto subraya la importancia de promover condiciones laborales más equilibradas que garanticen el bienestar integral de todos los colaboradores.

Morales (2021) indaga la conexión entre estrés y satisfacción en colaboradores de una entidad privada. Con un total de 100 participantes, se destaca una alta incidencia de

estrés moderado y elevado en los colaboradores de una entidad pública, específicamente en el grupo de 20 a 29 años. En tanto, este sector de la muestra también señala niveles elevados de satisfacción. Los hallazgos indican que el estrés afecta no solo el bienestar individual, sino también podría estar incidiendo en la calidad del ambiente laboral de forma negativa. La combinación de estos factores plantea la exigencia urgente de implementar estrategias corporativas que mitiguen el estrés laboral y fomenten un mayor grado de satisfacción, lo cual podría contribuir significativamente al bienestar integral de los empleados y a la optimización del rendimiento organizacional.

Por su parte, el estudio de Blanco (2022) estuvo centrado en la interacción de estrés y satisfacción laboral. Para entenderla, tomó cuenta con la participación de 49 docentes, quienes resolvieron de forma oportuna y breve el protocolo de aplicación. El vínculo entre los fenómenos quedó en evidencia ($\rho = -.624$), además, se rechazó la hipótesis nula. Se desprende que, es relevante tomar en cuenta el abordaje de factores que agudizan el estrés en los colaboradores. La implementación de estrategias que reduzcan su manifestación en el ámbito educativo va a permitir el desarrollo de funciones óptima, generando en buena medida un ambiente productivo y cómodo para la mejora continua de la institución.

En tanto, Bautista (2023) dirigió el estudio que indagó en la proximidad en variables organizacionales, tales como: estrés y satisfacción. Se buscó identificar este vínculo en una muestra específica: 52 colaboradores pertenecientes al área de salud. En tal sentido, se optó por un enfoque cuantitativo y a la par, se emplearon medidas breves para cuantificar indicadores de los fenómenos en cuestión. Posterior al análisis de la información, se confirmó la relación significativa ($p < .05$). Los niveles bajos de estrés

fueron los que predominaron, siendo que el 84.6% de la muestra no mostró indicadores problemáticos. Se concluye que, entre las variables existe una conexión fuerte que puede ayudar en buena medida el diseño de estudios explicativos de mayor alcance y profundidad.

Asimismo, se encuentra el estudio de Lozada (2022) de alcance correlacional simple, basó su interés en entender la interacción entre el estrés laboral y la satisfacción experimentada por colaboradores en entidad privada destacada en Lima. Se logró reportar que ambos fenómenos organizacionales guardaron entre sí, estrecha relación ($p < .05$), lo que sugiere que niveles elevados de estrés laboral están enlazados con una reducción de la satisfacción del trabajo. En base a los hallazgos, se entiende que, en buena medida que los colaboradores que encuentran situaciones que superan sus competencias y/o capacidades, tienden a experimentar un decremento en la satisfacción dentro la organización, percibiendo las condiciones como estresantes y que tienen repercusiones negativas en su desempeño.

Hidalgo (2023) detallo la asociación entre el estrés y la satisfacción. La interacción fue explorada en 150 agentes de seguridad, quienes brindan servicios a una entidad privada. Los resultados indican que mientras el sujeto percibe que sus recursos son insuficientes para la ejecución de funciones laboral, la satisfacción respecto a su trabajo disminuye considerablemente ($p < .05$, $\rho = -.799$). Este patrón resalta la necesidad de un abordaje pleno de fuentes de estrés dentro del entorno laboral, pues un elevado nivel de estrés no solo impacta el bienestar de colaboradores(as), sino también afecta negativamente la satisfacción y performance. En consecuencia, es fundamental

implementar políticas y estrategias que promuevan un equilibrio laboral saludable, favoreciendo el bienestar organizacional y la productividad en el lugar de trabajo.

Por lo tanto, después de ver investigaciones de este tipo, podemos decir, que el estrés es la consecuencia del manejo mal utilizado de los recursos para afrontar situaciones difíciles. Para Robbinz y Gudge (2009) “El estrés puede tomarse como una confrontación que la persona realiza de manera dinámica hacia algo que ve incierto”. (p. 637) teniendo en consideración lo dicho anteriormente, tendremos que valorar, primero la situación, porque, dado el caso, este se podría utilizar de manera positiva en algunas situaciones para lograr el objetivo, pero dependerá de la actividad que realice cada individuo.

Asimismo, teniendo en cuenta a Scardulla (2006), podemos decir que el estrés laboral se presenta bajo un acontecimiento expuesto a la persona, provocando tensión en el cuerpo y afectando de manera significativa su equilibrio a causa de los retos que asume cada trabajador(a) con los recursos que tenga a la mano. El sujeto establece una evaluación cognitiva ante una situación y realiza un contraste respecto a los recursos con los que cuenta. Al encontrar que existe una desproporción significativa entre estos elementos, se genera un desbalance importante que altera notablemente el desempeño dentro de su organización y a su vez, puede afectar de manera colateral otros ámbitos.

Por su parte, Gómez (2005) explica que el estrés en el trabajo es la concomitancia de una interacción entre una situación con ciertas características y la manera en que una persona la evalúa, teniendo en cuenta sus objetivos, valores, experiencias y otros factores personales. Respecto a lo mencionado, se puede indicar que esto se rige en función de los medios que cada persona dispone para hacer frente a lugares estresantes, tales como su

capacidad de resiliencia, habilidades de afrontamiento y la red social con las que cuenta para superar situaciones laborales complejas.

Asimismo, no podemos dejar de lado, un término que es muy frecuente si hablamos de estrés, porque nos lleva a pensar que tan insatisfechos están los colaboradores para llegar al punto de sufrir estrés. Robbins y Gudge (2009) describen satisfacción laboral como una percepción favorable que los individuos tienen en relación a su propio labor y tópicos específicos del mismo. Esta dependerá de la actitud que cada trabajador le dé a las actividades que realice, este sentimiento de satisfacción que le dé definirá si es positiva o negativa.

Ahora bien, por lo expuesto se puede considerar como un factor esencial la motivación que nace del sujeto para que este experimente satisfacción dentro del trabajo, es decir, el grado en que se encuentra conforme con las naturaleza laboral en las que ejecuta sus cargos. Además, esto influye directamente en nuestra capacidad para gestionar nuestra actitud frente a las necesidades personales y profesionales. Según Jiménez (2007), la motivación desempeña un papel crucial en la satisfacción, dado que las necesidades individuales no solo orientan nuestras decisiones y esfuerzos, sino que también determinan la percepción que tenemos sobre lo que hacemos. Cuando estas necesidades son satisfechas, la motivación se mantiene alta, lo que favorece una experiencia laboral gratificante. Por el contrario, la falta de motivación o la insatisfacción con las necesidades no cubiertas pueden generar frustración y desinterés.

Siguiendo por este punto, Nieto (2016) menciona que mientras más sea cubierta la necesidad, la satisfacción al puesto de trabajo será buena. Asimismo, es de importancia, que este sea cubierto porque de ello dependerá la productividad de la empresa. Los valores

que debemos tener en cuenta en adelante será, la motivación intrínseca y extrínseca para poder tener un resultado medible de estabilidad consciente de la satisfacción laboral.

Por tanto, adentrándose a la teoría de los dos factores, se entiende por la interacción de un individuo con su entorno laboral resulta esencial. Además, destaca que la actitud que cada persona adopta frente a sus funciones laborales puede convertirse en un determinante clave del éxito o el fracaso en dicho contexto (Robbins y Gudge, 2009). La teoría subraya la importancia de distinguir entre los factores motivadores, que potencian la satisfacción dentro del trabajo, y los factores higiénicos, que, aunque no generan satisfacción plena, son esenciales para evitar la insatisfacción dentro del trabajo.

Herzberg (como se citó en Alva y Juárez, 2014) desarrolló la teoría de los factores teniendo la intención de exponer de forma precisa el accionar de los individuos frente a situaciones específicas dentro del trabajo. Según esta teoría, la satisfacción laboral surge como resultado de factores motivacionales intrínsecos al sujeto, vinculados a las características internas como el reconocimiento, el logro y la búsqueda de desarrollo personal. Por otro lado, la insatisfacción se atribuye a factores higiénicos de carácter extrínseco, que dependen del entorno y de las condiciones proporcionadas por la organización, vinculadas al salario y ambiente de trabajo.

1.2 Formulación del problema

¿Cuál es la relación entre Estrés laboral y Satisfacción laboral en colaboradores de una empresa de Lima Metropolitana en el área de RRHH, 2024?

1.3 Objetivos

Objetivo general

Determinar el vínculo entre Estrés laboral y Satisfacción laboral en colaboradores de una empresa de Lima Metropolitana en el área de RRHH, 2024.

Objetivos específicos

Identificar los niveles de estrés laboral en personal de una empresa privada de la ciudad de Lima en el área de RRHH.

Identificar los niveles de Satisfacción laboral en personal de una empresa privada de la ciudad de Lima en el área de RRHH.

Determinar la relación entre Estrés laboral y Satisfacción intrínseca en colaboradores de una empresa de Lima Metropolitana en el área de RRHH.

Determinar la relación entre Estrés laboral y Satisfacción extrínseca en colaboradores de una empresa de Lima Metropolitana en el área de RRHH.

1.4 Hipótesis

Existe relación entre estrés laboral y satisfacción laboral en colaboradores de una empresa de Lima Metropolitana en el área de RRHH, 2024.

H1: Existe relación inversa entre Estrés laboral y Satisfacción intrínseca en colaboradores de una empresa de Lima Metropolitana en el área de RRHH

H0: No existe relación inversa entre Estrés laboral y Satisfacción Intrínseca en colaboradores de una empresa de Lima Metropolitana en el área de RRHH

H1: Existe relación inversa entre Estrés laboral y Satisfacción Extrínseca en colaboradores de una empresa de Lima Metropolitana en el área de RRHH

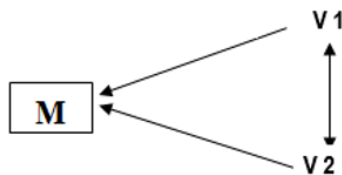
H0: No existe relación inversa entre Estrés laboral y Satisfacción Extrínseca en colaboradores de una empresa de Lima Metropolitana en el área de RRHH

CAPÍTULO II: METODOLOGÍA

Se utilizó un enfoque cuantitativo, dado que utilizó métodos estadísticos sofisticados para hallar los resultados, comprobando hipótesis previamente planteadas (Pallant, 2020). Asimismo, se requiere instrumentos validados y técnicas adecuadas para respaldar el éxito de la confiabilidad. En tanto, se enmarcó en el diseño no experimental, al analizar las variables en un ambiente innato, sin llegar a manipularlas ni intervenir sobre ellas (Shadish et al., 2022). También, fue de tipo correlacional simple, buscando conocer el grado de asociación entre constructos psicológicos, específicamente, organizacionales, sin establecer causalidad a los mismos (Mendoza, 2018). Finalmente, presentó un corte transversal, dado así la obtención de material empírica solo se estableció en un momento específico (Leedy y Omrod, 2023).

Figura 1

Esquema metodológico



M= Muestra

V1= Estrés Laboral

V2= Satisfacción Laboral

Por su parte, la población es un mundo extenso de elementos que, entre sí, coinciden aspectos afines contribuyendo el foco de análisis en una investigación,

representando el universo del cual se busca extraer información relevante y destacada (Árias, 2012). Por ello, la población de investigación fue de 123 trabajadores del área de RRHH de una empresa limeña.

Así también, se definió una muestra integrada por 94 colaboradores, seleccionados en competencias de criterios de inclusión y exclusión preestablecidos, priorizando a aquellos colaboradores que pudieran responder de manera completa y en el tiempo estipulado. Para ello, se empleó un muestreo aleatorio simple, método que logró garantizar que cada elemento que fue parte de la población, fue elegido por el azar, teniendo toda la misma probabilidad desde un comienzo (Otzen y Manterola, 2017).

Se establecieron criterios de inclusión estrictos por la conformación de la muestra, lo cual permitió una delimitación precisa de sus características demográficas y otras variables pertinentes para el estudio. Paralelamente, se definieron criterios de exclusión que contribuyeron a una adecuada especificación de la muestra final, asegurando su congruencia con los objetivos de la investigación.

Criterio de inclusión:

- Empleados activos del área de RRHH
- Con contrato vigente
- 6 meses como colaborador
- De ambos géneros
- 18 a 65 años
- Acceder de forma voluntaria a participar

Criterio de exclusión:

- Personal en periodo de prueba o menos de 6 meses
- Trabajadores con licencia y/o vacaciones
- Empleados que hayan participado en programas de manejo de estrés en los últimos 3 meses.
- Personal que esté atravesando procesos disciplinarios o de desvinculación.
- Colaboradores que no completan todos los instrumentos de evaluación.
- Empleados que reporten estar bajo tratamiento psiquiátrico o psicológico por estrés o trastornos relacionados.

Según López y Fachelli (2015), la encuesta representa un recurso metodológico de alta eficacia para la recolección de información y/o datos específicos, al posibilitar la formulación de interrogantes alineadas con los propósitos del estudio. Se optó por el cuestionario como instrumento central, dado que permite obtener información pertinente y precisa para el análisis planteado, asegurando, además, la coherencia con los objetivos establecidos desde el inicio del proceso investigativo.

Ahora bien, se utilizó el Cuestionario de Estrés Laboral de la OIT (Ivancevich y Matesson, 1989). Este instrumento es utilizado mundialmente por su precisión para cuantificar indicadores de estrés laboral, adaptada a distintos contextos e idiomas por su simplicidad de aplicación y corrección. Su administración puede darse en distintos contextos, adaptándose a aplicaciones presenciales o virtuales, individuales o grupales. Compuesto por 25 reactivos con 7 opciones de respuesta, posee tipo de respuesta en escala likert.

Para los fines de este estudio, se utilizó el instrumento Escala de Estrés laboral de OIT/OMS validado por Cossio (2021) en Lima Metropolitana, en cuanto a la validez se

utilizó el análisis factorial exploratorio, donde se mostraron un valor Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) de ,87. Por otro lado, para confiabilidad se usó el método de consistencia interna para así tener los resultados del coeficiente alfa de Cronbach donde presento un índice de fiabilidad aceptable ($\alpha = 0.89$).

Ficha técnica

- Nombre: Escala de Estrés laboral de OIT/OMS.
- Autor: Ivancevich y Matteson (1989)
- Procedencia: OIT - OMS
- Año: 1989
- Ítems: 27
- Administración: Individual, colectiva
- Duración: 15 a 25 minutos aproximadamente
- Aplicación: Organizacional
- Finalidad: Cuantificar los indicadores de estrés laboral en colaboradores
- Adaptado: Luis Alexander Cossío López (2021)
- Confiabilidad: 0,89 Alfa de Cronbach.
- Validez: 0.87 Prueba de KMO

Definición conceptual

Respuesta dada por el individuo al enfrentar una sobrecarga laboral, esta respuesta es altamente variable y distinta dada la personalidad, los rasgos propios y las características del ambiente con el que se relaciona (Matterson & Ivancevich, 1987)

Definición operacional

Es un estado agobiante frecuente, que viene en crecimiento con cambios y trastornos psicológicos y físicos que crecen en la persona, a razón de alteraciones y exigencias del ambiente. Cossío (2021). A través de los puntajes obtenidos por aplicación del Cuestionario de Estrés Laboral, se logró tener una medida precisa de la variable de estudio. En tal sentido, puntajes más elevados refieren niveles problemáticos de estrés percibido en el trabajo por parte de los colaboradores. Asimismo, los puntajes oscilan entre 25 a 175 puntos.

Asimismo, este presenta 7 dimensiones que evalúan:

Clima organizacional: Metas y políticas organizacionales (ítems 1, 10, 11, 20)

Estructura organizacional: La orientación brindada por los superiores y el logro de metas, así como el respeto mutuo entre los jefes y los empleados (ítems 2, 12, 16, 24)

Territorio organizacional: Confidencialidad en el entorno laboral, calidad del ambiente de trabajo y las condiciones del mobiliario empleado en las tareas laborales (ítems 3, 15, 22)

Tecnología: Infraestructura tecnológica apropiada, disponibilidad de equipos y recursos materiales necesarios (ítems 4, 14, 25)

Influencia del líder: Relación con el superior, interacción con los subordinados, estilo de liderazgo del jefe, características de su personalidad y su capacidad de receptividad (ítems 5, 6, 13, 17)

Falta de cohesión: Ausencia de colaboración en grupo, deficiencia en el compromiso y presión dentro del grupo (ítems 7, 9, 18, 21)

Respaldo del grupo: Trabajo en equipo y apoyo en conjunto. 8, 19, 23.

Para la segunda variable se empleó la escala de Satisfacción Laboral de Warr, Cook y Wall. Es una medida breve, consta de dos dimensiones, que evalúan los indicadores de satisfacción laboral en los empleados, conformada por 15 elementos o ítems.

Para los fines de este estudio, se utilizó el instrumento Overall Job Satisfaction validado por Paz & Pereda (2020) en Lima Metropolitana, realizaron la validez de contenido por un juicio de expertos, donde se mostraron un valor Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) de ,914. Por otro lado, para confiabilidad se usó el método de consistencia interna para tener los resultados del coeficiente alfa de Cronbach donde presento un índice de fiabilidad aceptable ($\alpha = 0.883$).

Ficha técnica

- Nombre Original: Overall Job Satisfaction
- Autor: Fue elaborado por Warr, Cook y Wall
- Año: 1979
- N° de ítems: 15
- Administración: Individual, grupal y organizacional
- Duración: 10 min.
- Área de aplicación: Laboral
- Adaptada por: Erika Tatiana Paz Pacheco & Andrea Carolina Pereda Rojas (2020)

- Confiabilidad: 0,883 Alfa de Cronbach
- Validez: 0.91453 Prueba de KMO

Definición conceptual

Según Warr, Cook y Wall (como se citó en Pacheco y Rojas, 2020), la satisfacción laboral se entiende como un grupo de variables psicológicas organizacionales, que interactúan entre sí y logran que el individuo experimente un nivel de agrado y/o conformidad respecto a los quehaceres que lleva a cabo en el entorno organizacional.

Definición Operacional

La variable de estudio se cuantificó en base a los puntajes que deriven una vez aplicada la Escala de Satisfacción Laboral; consta de 15 reactivos. En tal sentido, se entiende que, puntajes más altos son indicativo de mayor satisfacción en los colaboradores respecto a su organización y las funciones que desempeñan en la misma.

Subescala de factores intrínsecos: Dimensión asociada al reconocimiento del desempeño laboral, el nivel de responsabilidad asumido y las oportunidades de desarrollo. Asimismo, integra otros componentes relevantes asociados a la naturaleza y complejidad de las tareas desempeñadas, reflejando el impacto de estos elementos en la experiencia laboral del individuo. Se conforma por los ítems 2,4, 6, 8, 10, 12 y 14).

Subescala de factores extrínsecos: Está asociada con la satisfacción del colaborador, abarcando puntos vinculados a la organización del trabajo, tales como el horario laboral, la compensación económica, las condiciones físicas del entorno laboral, entre otros factores relevantes. Los ítems 1, 3, 5, 7, 9, 11, 13 y 15 la conforman.

El procedimiento del estudio se inició con la búsqueda de instrumentos de evaluación, para la primera variable fue el instrumento adaptado al contexto peruano, para muestra laboral, con permiso libre para no ir contra algún aspecto ético de derechos de autor. Asimismo, para la segunda variable, se solicitaron los permisos correspondientes por la adaptación del instrumento al contexto peruano. Seguidamente ya con las evaluaciones aptas y el permiso correspondiente se procedió con la solicitud de la autorización pertinente a la empresa en cuestión mediante un correo electrónico formal, en el cual se solicitaba el acceso a la población de estudio. Tras recibir la autorización, se procedió a aplicar los instrumentos correspondientes al área de RRHH. Una vez seleccionada la muestra, se proporcionó un formulario virtual a los participantes a través de la plataforma Forms, el cual incluía instrucciones claras sobre cómo completar los instrumentos y un consentimiento informado, el cual fue indispensable para asegurar el compromiso ético y la validez del paso a paso de recopilar datos. Además, se enfatizó que los participantes comprendieran el propósito de la investigación y su voluntariedad en la participación.

Posteriormente, sobre el análisis estadístico, la información obtenida fue descargada en un documento de Microsoft Excel, lo que permitió un análisis organizado y meticuloso de las respuestas. Este proceso facilitó la evaluación sistemática de los datos, asegurando la integridad del análisis y minimizando la posibilidad de sesgos, al manejar la información de manera objetiva y estructurada. Asimismo, se trabajó bajo la estadística descriptiva, de estadígrafos tales como la frecuencia, el porcentaje, que ayudaron a conocer que tanto los individuos se encuentran en cada nivel, bajo, medio o alto. Mientras que, por el lado de la estadística inferencial se ejecutó la prueba de normalidad de

Kolmogorov Smirnov, esta se posiciona por sobre otras por ser precisas en muestras grandes, superiores a 50 observaciones.

En cuanto a la postura ética, esta exploración se ha desarrollado conforme al reglamento del Código de Ética del Psicólogo Peruano. Además, el estudio sigue rigurosamente las normativas y directrices establecidas por la American Psychological Association (APA, 2020), asegurando la precisión científica de la investigación y garantizando que no se haya manipulado ni falseado información durante la recolección de datos, expresando los resultados con total sinceridad en todo momento.

De igual manera, se ha garantizado desde un primer momento salvaguardar la integridad de los evaluados, asegurando su confidencialidad y anonimato. Durante todo el proceso, se proporcionó información detallada respecto a los términos de participación, destacando que los datos recolectados solo serían utilizados exclusivamente para fines académicos, en línea con los objetivos del estudio. Además, se cumplió rigurosamente con la regulación vigente relacionada a los derechos de autor, siguiendo las normativas aplicables en cuanto a documentos, fuentes bibliográficas y citas, reconociendo debidamente a los autores de las fuentes consultadas conforme a las directrices de la APA (2020)

CAPÍTULO III: RESULTADOS

Resultados Inferenciales

Tabla 1

Prueba de normalidad de Kolmogorov Smirnov

| | Kolmogorov Smirnov | | |
|---------------------------------|--------------------|----|------|
| | Estadístico | gl | Sig. |
| Estrés Laboral | .086 | 94 | .084 |
| Satisfacción Laboral | .163 | 94 | .000 |
| Satisfacción Laboral Intrínseca | .172 | 94 | .000 |
| Satisfacción Laboral Extrínseca | .157 | 94 | .000 |

Nota: gl= grados de libertad, Sig= significancia estadística

Se ejecutó prueba normalidad de Kolmogorov Smirnov. Esta se posiciona por sobre otras por ser precisas en muestras grandes, superiores a 50 observaciones, detectando con suma precisión casos atípicos a la distribución (Pedrosa et al., 2015). Los análisis indicaron que la mayoría de las variables examinadas presentaron valores p menores a .05, lo que evidencia la ausencia de normalidad en su distribución. Sin embargo, el estrés laboral ($p > .05$) mostró normalidad en su distribución. Tomando en consideración los hallazgos generales, el uso de estadísticos no paramétricos se posicionó como la alternativa de mayor precisión.

Tabla 2

Correlación entre estrés laboral y satisfacción laboral

| | | Satisfacción Laboral |
|----------------|------------------|----------------------|
| Estrés Laboral | Rho de Spearman | -.232 |
| | Sig. (bilateral) | .025 |
| | N | 94 |

Nota: Sig= significancia estadística; n=muestra

Se presentan los resultados relacionados con el objetivo general del estudio en la tabla 2. Se aprecia una correlación inversa ($\rho = -.232$), además de ser estadísticamente significativa, con un p valor menor a .05. Esto permitió aceptar la hipótesis alterna. Estos hallazgos indican que, cuando los niveles de estrés laboral son más agudos, la probabilidad de que la satisfacción laboral disminuya se hace más frecuente.

Resultados Descriptivos

Tabla 3

Niveles de estrés laboral

| | Frecuencia | Porcentaje |
|-------|------------|------------|
| Bajo | 72 | 76.6 |
| Medio | 14 | 14.9 |
| Alto | 8 | 8.5 |
| Total | 94 | 100.0 |

Se presenta la distribución de frecuencias concernientes a los niveles de estrés laboral en el ejemplar analizada. Los hallazgos demuestran que el 76.6% de los individuos indicaron niveles bajos respecto al estrés experimentado en situaciones laborales, mientras que el 14.9% presentó un nivel medio. Por otro lado, el 8.5% de los partícipes indicó experimentar un nivel alto de estrés, representado por 8 participantes. Así pues, los hallazgos resultan beneficiosos, dando cuenta de un bajo nivel de estrés en los evaluados, lo que señala el buen ambiente laboral y los recursos propios de los colaboradores que laboran en de la organización.

Tabla 4

Niveles de satisfacción laboral

| | Frecuencia | Porcentaje |
|-------|------------|------------|
| Bajo | 23 | 24.5 |
| Medio | 48 | 51.1 |
| Alto | 23 | 24.5 |
| Total | 94 | 100.0 |

Se muestra la distribución de los niveles de satisfacción laboral. El 24.5% estos, reportaron niveles bajos de satisfacción laboral, mientras que el 51.1%, representados por 48 sujetos, se situaron en un nivel medio. Por terminar, el 24.5% indicó niveles altos de satisfacción laboral. Se interpreta a partir de los hallazgos que prevaleció la satisfacción moderada en el ámbito laboral, y proporciones iguales se encuentran en los extremos, lo que señala la relevancia de identificar factores que repercuten e inciden sobre la satisfacción en los colaboradores, con la intención de considerarlos para intervenciones oportunas.

Tabla 5

Correlación entre estrés laboral y la dimensión de la satisfacción laboral intrínseca

| | | Satisfacción Laboral Intrínseca |
|----------------|------------------|---------------------------------|
| | Rho de Spearman | -.195 |
| Estrés Laboral | Sig. (bilateral) | .060 |
| | N | 94 |

Nota: Sig= significancia estadística, n= muestra

Se presentan los resultados relacionados con tercer objetivo específico del estudio en la tabla 5. Se aprecia una correlación inversa ($\rho = -.195$), pero no significativa, con un valor

p superior a .05. Los hallazgos no permiten rechazar la hipótesis nula. Se interpreta que las variantes no están relacionadas.

Tabla 6

Correlación entre estrés laboral y la dimensión de la satisfacción laboral extrínseca

| | | Satisfacción Laboral Extrínseca |
|----------------|------------------|---------------------------------|
| Estrés Laboral | Rho de Spearman | -.235 |
| | Sig. (bilateral) | .022 |
| | n | 94 |

Nota: Sig= significancia estadística, n= muestra

Se observan los resultados relacionados con el cuarto objetivo específico. Se obtuvo una correlación inversa ($\rho = -.235$), con un valor de significancia ($p < .05$). Estos hallazgos indican una relación significativa, inversa y de magnitud baja entre ambas variantes. Esto infiere que, si los niveles de estrés laboral son problemáticos, la satisfacción en los colaboradores(as) tiene una tendencia a verse afectada, dado que el sujeto experimenta una disminución en su percepción de bienestar, lo que podría impactar negativamente en su desempeño.

CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

4.1 Discusión

La investigación indagó en el vínculo entre el estrés laboral y la satisfacción laboral de una muestra de colaboradores pertenecientes al área de RRHH de una compañía limeña. En tal sentido, participaron un total de 94 personas, entre hombres y mujeres, quienes respondieron a cuestionarios breves respecto a las variables seleccionadas. A su vez, se trabajó con un diseño no experimental y el alcance fue correlacional simple, buscando conocer grados de relación entre los fenómenos explorados.

En respuesta del objetivo general de estudio, se logró corroborar la correlación inversa y baja entre las variables de interés ($\rho = -.232$). Asimismo, los hallazgos con un p valor menor a .05, señalan aceptación de la hipótesis alterna, que establece que las variantes se correlacionan de manera estadísticamente significativa. Estos hallazgos son coincidentes con lo expuesto por Espinoza (2023), quien, en el contexto chileno, indagó en la relación de estos fenómenos. Logró reportar una correlación inversa y moderada ($\rho = -.494$), además de ser significativa, con un p valor menor a .05. Es significativo destacar que las muestras utilizadas en ambos estudios son de tamaños bastante próximos. Además, es comparable con lo reportado por Blanco (2020), quienes, en la ciudad de Abancay, revelan conexión fuerte e inversa entre los constructos ($p < .05$, $\rho = -.624$). Concretamente, el tamaño de la muestra fue mucho más reducido en comparación con el de la investigación en curso. Los hallazgos descritos se sustentan en los postulados teóricos expuestos por Herzberg (como se citó en Alva y Juárez, 2014), quien identificó que podemos ver satisfacción en función de factores motivadores e higiénicos. De acuerdo con esta postura, los factores motivadores se relacionan de forma directa con el

logro y reconocimiento. No obstante, los higiénicos, hacen referencia a la naturaleza externa de la organización, es decir, toman en cuenta condiciones laborales, ambiente físico y las directivas de la empresa. Cuando estos últimos no se cumplen, pueden empezar a percibirse como fuentes constantes de insatisfacción. En tal sentido, el estrés laboral aparece ante condiciones adversas dentro del ámbito laboral, limitando el desempeño y productividad del colaborador.

En cuanto al primer objetivo específico, los resultados descriptivos, se buscó identificar los niveles generales de estrés laboral de colaboradores(as). Prevalció el nivel bajo, representado por un contundente 76.6%, lo que da cuenta de las buenas condiciones laborales en las que desempeñan sus funciones los evaluados. Solo un 8.5% del total indicó indicadores preocupantes de estrés, por lo que deben considerarse los factores que intervienen en su desempeño, con la intención de atenuarlo y ser abordados de forma oportuna. Esto es similar a lo expresado por Cabay et al. (2022), quien en Ecuador exploró los niveles sobre estrés laboral de colaboradores administrativo de un nosocomio. Más de 70% indicó que el estrés que perciben en el trabajo es mínimo.

En respuesta al segundo objetivo específico, se propuso indagar en los niveles de satisfacción laboral. Destacó el nivel medio con un 51.1%, grupo que se acerca a experimentar una satisfacción dentro del ámbito laboral buena y que se encuentra conforme con el salario, ambiente y otras condiciones de trabajo. En tanto, el 24.5% destacó un alto nivel de satisfacción, caracterizándose por una percepción positiva respecto a las condiciones laborales. Al igual, Torres & Vásquez (2022) exploraron los niveles de satisfacción laboral y encontraron el 58% manifestó un nivel medio de satisfacción laboral. Estos colaboradores tienden a experimentar mayor compromiso

hacia sus tareas y una actitud proactiva en el desempeño de sus funciones.

En respuesta del tercer objetivo específico, el estrés laboral no se correlacionó de forma significativa con la satisfacción laboral intrínseca, siendo el p valor mayor a .05. Si bien la correlación fue inversa y baja ($\rho = -.195$), no se logró rechazar la hipótesis nula. En tal sentido, en términos prácticos se entiende que, ante niveles elevados de estrés laboral, es probable que la satisfacción intrínseca del colaborador se mantenga, es decir, al realizar tareas laborales siguen produciendo en el sujeto experiencias positivas. De los estudios previos recopilados, los hallazgos se asemejan a los expresados por Bautista (2023) en Bambamarca, quien tampoco encontró una correlación estadísticamente significativa entre el estrés laboral y nivel de satisfacción de trabajadores de salud de una micro red al interior del país ($p < .05$). En ambos casos, los tamaños muestrales fueron similares y el alcance se limitó a una correlación simple. En contraste, los resultados difieren en gran medida con lo reportado por Hidalgo (2023), quien encontró que el estrés laboral se correlacionó de manera inversa y significativa con la satisfacción en el trabajo ($p < .05$, $\rho = -.799$). Estos hallazgos se encuentran en concordancia con lo planteado por Jiménez (2007), quien argumenta sobre motivación y que trabaja haciendo un papel fundamental en la ejecución eficiente de funciones y responsabilidades dentro del contexto laboral. Sin embargo, cuando el estrés laboral emerge en respuesta a situaciones específicas, este tiende a ejercer un efecto inhibitorio sobre la motivación, lo que, a su vez, impacta negativamente en los niveles de satisfacción laboral. Esto ocurre debido a que el personal percibe una disconformidad entre las demandas del entorno y sus capacidades percibidas para cumplir con las exigencias de sus funciones, lo que genera un deterioro en su bienestar psicológico y emocional.

Para finalizar en contestación al cuarto objetivo específico, enfocado en la relación entre el estrés laboral y la dimensión de satisfacción laboral extrínseca, logró reportar relación inversa entre los fenómenos en cuestión ($\rho = -.235, p < .05$). Este resultado permitió refutar la hipótesis nula. De forma similar, Espinoza (2023) encontró una asociación negativa más pronunciada entre estas variables del rubro organizacional ($\rho = -.534, p < .05$). Los valores reportados por dicho autor reflejan una relación más acentuada, posiblemente influida por el contexto del estudio, realizado con docentes de colegios privados en Chile, lo que sugiere que las características del entorno laboral podrían intensificar esta relación. En ambos casos, los hallazgos se relacionan con algunos de los postulados en la teoría de los factores de Herzberg, quien indica, para entender la satisfacción en el laboró se toman en cuenta tanto factores higiénicos como motivacionales (Madero, 2019). En ese sentido, cuando las condiciones externas al sujeto no se cumplen y se perciben como carentes (salario, inmobiliaria, seguridad), puede dar paso a la manifestación de estrés laboral, dado que el colaborador no cuenta con las herramientas necesarias para cumplir con las demandas del entorno laboral, actuado en conjunto con las características individuales del sujeto (Mehrad, 2020).

4.2 Limitaciones

En resumen, se alcanzaron de manera satisfactoria los objetivos establecidos; sin embargo, se detectaron algunas limitaciones que se exponen a continuación. El tamaño muestral estuvo restringido a la cantidad de colaboradores disponibles en la organización. Por ello, las generalizaciones derivadas de los hallazgos deben interpretarse con cautela, ya que están circunscritas únicamente al contexto y las características específicas de esta población, limitando su aplicabilidad a otros entornos organizacionales con condiciones

diferentes. Asimismo, se evidenció una escasez de estudios previos con estándares metodológicos robustos que permitieran un contraste riguroso con los resultados obtenidos, lo que limitó el alcance del análisis comparativo. Finalmente, el diseño del estudio se centró exclusivamente en la correlación simple, lo que impidió analizar patrones longitudinales en la interacción de los fenómenos explorados o establecer relaciones de causalidad entre estos.

4.3 Implicancias

Las implicancias del presente estudio involucran un plano teórico, ya que esta investigación aporta a la actualización y desarrollo del conocimiento sobre las variables de estudio, asimismo, afianza las bases para reforzar las teorías empleadas. En segundo lugar, a nivel práctico, los hallazgos obtenidos ofrecen información importante para la gestión de personal en diferentes entidades públicas y privadas, teniendo como referencia para nuevas estrategias que se quieran implementar con el fin de fidelización y un ambiente de trabajo positivo que incentive la retención de empleados valiosos.

4.4 Conclusiones

Luego de todo lo descrito, se establecen las conclusiones de estudio tomando en cuenta los objetivos, tanto general como específicos. En primer lugar, se determinó que el estrés laboral se correlacionó de forma inversa y significativa con la satisfacción laboral ($p < .05$, $\rho = -.232$) en trabajadores del área de RRHH de una compañía limeña. Es decir, niveles mayores de estrés laboral se vinculan con una disminución en la satisfacción laboral.

Asimismo, se concluye que en mayor parte de los colaboradores(as) presenta niveles bajos de estrés laboral, lo cual sugiere que las exigencias laborales son percibidas como adecuadamente manejables, posiblemente debido a un entorno organizacional bien estructurado y favorable.

A su vez, se observó que predominan los niveles moderados de satisfacción laboral entre los participantes, con distribución equitativa entre quienes reportan una satisfacción alta y baja. Este patrón resalta la necesidad de identificar y ahondar los factores que marcan la percepción de satisfacción, a fin, fomentar un ambiente laboral más equilibrado y propicio.

Asimismo, se logró identificar que el estrés laboral no presentó una correlación significativa con la dimensión satisfacción intrínseca ($p > .05$), por lo que se infiere que los fenómenos explorados no guardan relación entre sí.

También, se observó una relación inversa con la dimensión satisfacción extrínseca ($\rho = -.235$). De esta manera, ante niveles elevados de estrés dentro del trabajo, los sujetos experimentan a la par, grados de satisfacción disminuidos relacionados a factores externos como el salario, ambientes de trabajo e incluso, las relaciones que se establecen con otros compañeros y/o colaboradores dentro de la organización. Es decir, el estrés merma negativamente en estos tópicos del individuo.

Se halló una correlación inversa y de magnitud baja entre el estrés laboral y la dimensión de satisfacción extrínseca ($p < .05$, $\rho = -.235$). Con el aumento de los niveles de estrés laboral, se ve una disminución de la percepción favorable de los factores extrínsecos al trabajo, compensación económica y las condiciones laborales. La

interacción entre estas variables podría indicar un ciclo negativo, en el que el estrés reduce la satisfacción con los aspectos laborales no directamente relacionados con la realización de las tareas.

4.5 Recomendaciones

A partir de los hallazgos y conclusiones obtenidas, resulta relevante instar a las autoridades de la organización poner en marcha programas dirigidos a reducir los niveles de estrés entre los empleados. Dichos programas deberían incluir el desarrollo de prácticas específicas orientadas al manejo efectivo del estrés, así como estrategias de afrontamiento adaptativas frente a situaciones problemáticas. Todo esto se da con el fin de mejorar la experiencia del colaborador, fomentando un ambiente adecuado, facilitar en buena medida sus funciones y percibirse a sí mismos, mucho más capaces.

Asimismo, se insta a futuros investigadores a considerar la inclusión de variables organizacionales adicionales que permitan la construcción de modelos explicativos más complejos, los cuales contribuyan a comprender en mayor profundidad la influencia de factores contextuales sobre los niveles de satisfacción laboral. La integración de diversas dimensiones organizacionales enriquecerá los enfoques teóricos y metodológicos en investigaciones de esta naturaleza.

De igual manera, se sugiere aumentar los tamaños muestrales en futuros estudios, así como diversificar las muestras en términos de características demográficas y laborales, con el objetivo de generar generalizaciones más robustas y obtener una comprensión más holística de la interacción entre los fenómenos investigados en contextos organizacionales variados.

Finalmente, se recomienda diseñar y ejecutar estrategias orientadas al fortalecimiento del ambiente organizacional, mediante la implementación de talleres de desarrollo interpersonal y actividades que fomenten la integración y cohesión entre los compañeros de trabajo. Estas iniciativas contribuirán a reducir la prevalencia de factores estresantes, favoreciendo un clima laboral más saludable con mayor nivel de satisfacción entre los colaboradores.

REFERENCIAS

Arias, F (2012). El proyecto de investigación (6a ed.). Editorial EPISTEME, C.A.

Alva, J & Juárez, J. (2014). Relación entre el nivel de satisfacción laboral y el nivel de productividad de los colaboradores de la empresa Chimú agropecuaria S.A del distrito de Trujillo-2014 [Tesis]. Universidad Privada Antenor Orrego. <https://repositorio.upao.edu.pe/handle/20.500.12759/716>

Bautista, L. (2023). Estrés laboral y nivel de satisfacción en personal de salud de la Micro Red San Antonio - Bambamarca, 2023 [Tesis]. Universidad Nacional de Cajamarca. <https://repositorio.unc.edu.pe/handle/20.500.14074/6249>

Blanco, Y. (2022). Estrés laboral y satisfacción laboral en docentes de una institución educativa pública de Abancay, Apurímac – 2022 [Tesis]. Universidad Cesar Vallejo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/104720>

Cabay, K, Noroña, D & Vega, V (2022). Relación del estrés laboral con la satisfacción del personal administrativo del Hospital General Riobamba [Tesis]. Universidad Regional Autónoma de Los Andes. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=378277400007>

Celi, M (2022, 19 de marzo). Aportemos felicidad a los colaboradores. Diario el Peruano. <https://www.elperuano.pe/noticia/141631-aportemos-felicidad-a-los-colaboradores>.

Cossio, L (2021) Satisfacción laboral y Estrés laboral en trabajadores del servicio por delivery de la ciudad de Lima, en el año 2021[Tesis]. Universidad Privada del Norte. <https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/31313/Cossio%20Lopez%2C%20Luis%20Alexander.pdf?sequence=3&isAllowed=y>

Cumbicus, T, Noroña, D & Vega, V. (2023). Relación del estrés laboral con la satisfacción del personal de la clínica ecuatoriana San Pablo [Artículo de revisión]. <https://revista.uniandes.edu.ec/ojs/index.php/RUCSALUD/article/view/2854/3654>

Espinoza, F. (2023). El estrés laboral y su relación con la satisfacción laboral en Docentes de los colegios adventistas de la región metropolitana, Santiago de Chile 2022

[Tesis]. Universidad Peruana Unión.
<http://repositorio.upeu.edu.pe/handle/20.500.12840/6977>

Gómez, V. (2005). Richard Stanley Lazarus. Revista Latinoamericana de Psicología, 207-209. <https://www.redalyc.org/pdf/805/80537112.pdf>

Hernández, R & Mendoza, C. (2018). Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. Mc Graw Hill Education.

Hidalgo, B. (2023). Estrés laboral y satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa de seguridad de Lima [Tesis]. [Universidad Autónoma del Perú. https://repositorio.autonoma.edu.pe/handle/20.500.13067/2191?show=full](https://repositorio.autonoma.edu.pe/handle/20.500.13067/2191?show=full)

IPSOS. (2023, 9 de octubre). Día Mundial de la Salud Mental. IPSOS. Día Mundial de la Salud Mental: el 39% dice haber tenido que ausentarse del trabajo debido al estrés en el último año | Ipsos. <https://www.ipsos.com/es-ar/dia-mundial-de-la-salud-mental-2023>

Instituto Especializado en Salud Mental Honorio Delgado Hideyo-Noguchi (2006, 25 de junio). Estrés laboral afecta al 26% de población adulta que trabaja en Lima y Callao. Andina. https://andina.pe/agencia/noticia-estres-laboral-afecta-al-26-poblacion-adulta-trabaja-lima-y-callao-91516.aspx?utm_source=chatgpt.com

Jiménez, D. (2007). Manual de Recursos Humanos. ESIC Editorial.

Leedy, PD y Ormrod, JE (2023). Investigación práctica: planificación y diseño (12.^a ed.). Pearson.

López & Fachelli (2015). Metodología de la investigación social cuantitativa. Editorial Creative Commons.

Lozada, A. (2022). Estrés laboral y satisfacción laboral en personal de una empresa privada de la ciudad de Lima [Tesis]. Universidad San Martín de Porres. <https://repositorio.usmp.edu.pe/handle/20.500.12727/10639>

MINSA (2024, 5 de junio). Establecimientos de salud Minsa atendieron más de 42 000 casos por reacción a estrés agudo y postraumático. MINSA.

<https://www.gob.pe/institucion/minsa/noticias/967445-establecimientos-de-salud-minsa-atendieron-mas-de-42-000-casos-por-reaccion-a-estres-agudo-y-postraumatico>

Morales, A. (2021). Estrés laboral y satisfacción laboral en colaboradores de una empresa pública, Piura 2021 [Tesis]. Universidad Cesar Vallejo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/91175>

Nieto, E. (2016). Variables Críticas en Satisfacción Laboral. ORP Journal. <file:///C:/Users/Mayra.DESPOSORIO/Downloads/Dialnet-VariablesCriticasEnLaSatisfaccionLaboral-5556750.pdf>

Organización mundial de la salud. (2022, 28 de setiembre). La OMS y la OIT piden nuevas medidas para abordar los problemas de salud mental en el trabajo. OMS. <https://www.who.int/es/news/item/28-09-2022-who-and-ilo-call-for-new-measures-to-tackle-mental-health-issues-at-work>

Otzen & Manterola (2017). Técnicas de Muestreo sobre una Población a Estudio [Tesis]. Universidad de Tarapacá, Arica, Chile. https://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0717-95022017000100037&script=sci_arttext

Paz, E & Pereda, A (2020) Propiedades psicométricas de la escala de satisfacción laboral de Warr, Cook y Wall en una empresa privada, Lima 2020 [Tesis]. Universidad Cesar Vallejo. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/51078/Paz_PET-Pereda_RAC-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Pallant, J. (2020). SPSS Survival Manual: una guía paso a paso para el análisis de datos con IBM SPSS (7.ª ed.). Open University Press.

Pedrosa, I., Juarros, J., Robles, A., Basteiro, J., & García, E. (2015). Pruebas de bondad de ajuste en distribuciones simétricas, ¿qué estadístico utilizar? *Universitas Psychologica*, 14(1), 245–254. <https://doi.org/10.11144/Javeriana.upsy>

Quinto, G, Merchán, B & Bastidas, C. (2023). Estrés y satisfacción laboral en gestores de una empresa de cobranza en Guayaquil, Ecuador [Artículo de revisión]. RECIMUNDO. <https://recimundo.com/index.php/es/article/view/1959>

Rachael Yi. (2024, 18 de setiembre). La retención de empleados depende de un reconocimiento adecuado. Gallup.

<https://www.gallup.com/workplace/650174/employee-retention-depends-getting-recognition-right.aspx>

Robbins, S., & Judge, T. (2009). Comportamiento Organizacional. Pearson.

Roció Fernández (2023, 1 de marzo). Ansiedad y depresión en Japón. KYODAI.
<https://kyodaimagazine.jp/wp-content/uploads/2023/02/34-35-PSICOLOGIA.pdf>

Sarmiento, Y & Mendoza, E (2024). Relación entre la Satisfacción y el Estrés Laboral en Personal de Enfermería del Hospital Camilo Villazón Pumarejo Pueblo Bello-Cesar [Tesis]. Universidad de Santander.
<https://repositorio.udes.edu.co/handle/001/10813>

Scardulla, C. (2006). Fobia, Estrés y Pánico. Editorial Kier.

Shadish, W, Cook, T & Campbell, D (2022). Diseños experimentales y cuasiexperimentales para la inferencia causal generalizada (3.^a ed.). Editorial Cengage Learning.

Torres, G & Vásquez, K. (2022). Estrés laboral y satisfacción laboral en los colaboradores de la unidad de gestión logística en Vesta Customs [Tesis]. Universidad Tecnológica Centroamericana UNITEC. <https://repositorio.unitec.edu/items/8ec43b6e-3d42-4db7-9a51-e86be072ddba>

ANEXOS

Anexo N°1: Matriz de consistencia

| Problema | Objetivo | Hipótesis | Variables | Método |
|--|---|---|----------------------|---|
| ¿Cuál es la relación entre Estrés laboral y Satisfacción laboral en colaboradores de una empresa de Lima Metropolitana en el área de RRHH, 2024? | General | General | | |
| | Determinar el vínculo entre Estrés laboral y Satisfacción laboral en colaboradores de una empresa de Lima Metropolitana en el área de RRHH, 2024. | Existe relación entre estrés laboral y satisfacción laboral en colaboradores de una empresa de Lima Metropolitana en el área de RRHH, 2024. | | |
| | Específicos | Específicos | Estrés laboral | |
| | Identificar los niveles de estrés laboral en personal de una empresa privada de la ciudad de Lima en el área de RRHH. | Existe relación inversa entre Estrés laboral y Satisfacción intrínseca en colaboradores de una empresa de Lima Metropolitana en el área de RRHH | | |
| | Identificar los niveles de Satisfacción laboral en personal de una empresa privada de la ciudad de Lima en el área de RRHH. | Existe relación inversa entre Estrés laboral y Satisfacción Extrínseca en colaboradores de una empresa de Lima Metropolitana en el área de RRHH | | Diseño no experimental de alcance correlacional simple. Aplicado en un conjunto de 94 colaboradores(as) |
| | Determinar la relación entre Estrés laboral y Satisfacción intrínseca en colaboradores de una empresa de Lima Metropolitana en el área de RRHH. | | | |
| | Determinar la relación entre Estrés laboral y Satisfacción extrínseca en colaboradores de una empresa de Lima Metropolitana en el área de RRHH. | | Satisfacción laboral | |

Anexo N°2: Operacionalización de las variables

| Variable | Definición conceptual | Dimensiones | Ítems | Instrumentos | Escala de medición |
|----------------------|--|---------------------------|----------------------------|--|---------------------|
| Estrés laboral | Respuesta dada por el individuo al enfrentar una sobrecarga por parte de su contexto laboral, esta respuesta es altamente variable y distinta dada la personalidad, los rasgos propios y las características del ambiente con el que se relaciona (Matteson & Ivancevich, 1987). | Clima organizacional | 1, 10, 11, 20 | Cuestionario de Estrés Laboral de OIT/OMS de Matteson & Ivancevich (1987). | Escala de intervalo |
| | | Estructura organizacional | 2, 12, 16, 24 | | |
| | | Territorio organizacional | 3, 5, 22 | | |
| | | Tecnología | 4, 14, 25 | | |
| | | Supervisores | 5, 6, 13, 17 | | |
| | | Falta de cohesión | 7, 9, 18, 21 | | |
| Satisfacción laboral | Según Warr, Cook y Wall (como se citó en Pacheco y Rojas, 2020), la satisfacción laboral se define como un conjunto de variables psicológicas y organizacionales, que interactúan entre sí y logran que el individuo experimente un nivel de agrado y/o conformidad respecto a los quehaceres que lleva a cabo en el entorno organizacional. | Factores extrínsecos | 1, 3, 5, 7, 9, 11, 13 y 15 | Overall Job Satisfaction (1989) | |
| | | Factores intrínsecos | 4, 6, 8, 10, 12 y 14 | | |

ANEXO N° 3. CONSENTIMIENTO INFORMADO

CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA PARTICIPANTES EN INVESTIGACIÓN

Estimado/a participante:

Estamos realizando una investigación científica en colaboradores de una empresa de Lima Metropolitana. Tu participación es voluntaria y anónima, los datos entregados serán tratados confidencialmente, no tiene fines de diagnóstico individual, y se utilizarán únicamente para los propósitos de este estudio. El procedimiento consiste en completar dos cuestionarios breves, con una duración aproximada de **25** minutos en total.

¿Aceptas participar voluntariamente en esta investigación?

No (1)

Sí (2)

Cuestionario de datos sociodemográficos

Edad: ____

Sexo:

Hombre (1)

Mujer (2)

¿Cuánto tiempo tiene en la empresa?

De 6 meses a 1 año (1)

De 1 año a 2 años (2)

De 2 años a más (3)

ANEXO N° 4. ESCALA DE ESTRÉS LABORAL

ESCALA DE ESTRESORES LABORALES DE OIT/OMS

ESCALA DE ESTRESORES LABORALES DE OIT/OMS.

Instrucciones

En este cuestionario encontrarás 25 preguntas, las cuales tienen diferentes opciones de acuerdo con cómo te sientes en tu ámbito laboral, responde de manera sincera las opciones que encontrarás:

1=Nunca 2=Raras veces 3=Ocasionalmente 4=Algunas veces 5=Frecuentemente 6=Generalmente 7=Siempre

| N.º | PREGUNTAS | Nunca | Raras veces | Ocasionalmente | Algunas veces | Frecuentemente | Generalmente | Siempre |
|-----|--|-------|-------------|----------------|---------------|----------------|--------------|---------|
| 1 | ¿El que no comprenda las metas y la misión de la empresa me causa estrés? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 2 | ¿El rendir informes a mis superiores y a mis subordinados me estresa? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 3 | ¿El que no esté en condiciones de controlar las actividades de mi área de trabajo me produce estrés? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 4 | ¿El que el equipo disponible para llevar a cabo mi trabajo sea limitado me estresa? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 5 | ¿El que mi supervisor no dé la cara por mí ante los jefes me estresa? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 6 | ¿El que mi supervisor no me respete me estresa? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 7 | ¿El que no sea parte de un equipo de trabajo que colabore estrechamente me causa estrés? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 8 | ¿El que mi equipo de trabajo no me respalde en mis metas me causa estrés? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 9 | ¿El que mi equipo de trabajo no tenga prestigio ni valor dentro de la empresa me causa estrés? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 10 | ¿El que la forma en que trabaja la empresa no sea clara me estresa? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 11 | ¿En que las políticas generales de la gerencia impidan mi buen desempeño me estresa? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 12 | ¿El que las personas que están en mi nivel dentro de la empresa tengamos poco control sobre el trabajo me causa estrés? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 13 | ¿El que mi supervisor no se preocupe por mi bienestar me estresa? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 14 | ¿El no tener el conocimiento técnico para competir dentro de la empresa me estresa? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 15 | ¿El no tener un espacio privado en mi trabajo me estresa? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 16 | ¿El que se maneje mucho papeleo dentro de la empresa me causa estrés? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 17 | ¿El que mi supervisor no tenga confianza en el desempeño de mi trabajo me causa estrés? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 18 | ¿El que mi equipo de trabajo se encuentre desorganizado me estresa? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 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? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 20 | ¿El que la empresa carezca de dirección y objetivos me causa estrés? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 21 | ¿El que mi equipo de trabajo me presione demasiado me causa estrés? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 22 | ¿El que tenga que trabajar con miembros de otros departamentos me estresa? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 23 | ¿El que mi equipo de trabajo no me brinde ayuda técnica cuando lo necesito me causa estrés? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 24 | ¿El que no respeten a mis superiores, a mí y a los que están debajo de mí, me causa estrés? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 25 | ¿El no contar con la tecnología adecuada para hacer un trabajo de calidad me causa estrés? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |

Fin

Antes de terminar, asegúrate una vez más de haber respondido correctamente a todas las preguntas.

¿Estás seguro de tus respuestas?

No

Sí

ANEXO N° 5. ESCALA DE SATISFACCIÓN LABORAL ESCALA OVERALL JOB SATISFACTION.

ESCALA OVERALL JOB SATISFACTION.

Instrucciones

En este cuestionario encontrarás 15 preguntas, las cuales tienen diferentes opciones de acuerdo con cómo te sientes en tu ámbito laboral, responde de manera sincera las opciones que encontrarás:

1= Muy insatisfecho 2= Insatisfecho 3= Moderadamente insatisfecho 4= Ni satisfecho ni insatisfecho 5= Moderadamente satisfecho 6= Satisfecho 7= Muy Satisfecho

| N.º | PREGUNTAS | ESCALA DE SATISFACCIÓN | | | | | | |
|-----|---|------------------------|--------------|----------------------------|-------------------------------|--------------------------|------------|----------------|
| | | Muy insatisfecho | Insatisfecho | Moderadamente insatisfecho | Ni satisfecho ni insatisfecho | Moderadamente satisfecho | Satisfecho | Muy satisfecho |
| 1 | Condiciones físicas del trabajo | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 2 | Libertad para elegir tu propio método de trabajo | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 3 | Tus compañeros de trabajo | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 4 | Reconocimiento que obtienes por el trabajo bien hecho | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 5 | Tu superior inmediato | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 6 | Responsabilidad que se te ha asignado | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 7 | Tu sueldo | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 8 | La posibilidad de utilizar tus capacidades | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 9 | Relación entre dirección y trabajadores en tu empresa | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 10 | Tus posibilidades de crecer profesionalmente | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 11 | El modo en que tu empresa está gestionada | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 12 | La atención que se presta a las sugerencias que haces | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 13 | Tu horario de trabajo | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 14 | La variedad de tareas que realizas | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 15 | Tu estabilidad en el empleo | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |

Fin

Antes de terminar, asegúrate una vez más de haber respondido correctamente a todas las preguntas.

¿Estás seguro de tus respuestas?

No

Sí

Anexo 6: ESCALAS EN FORMS

Estrés Laboral & Satisfacción Laboral

Estimados colaboradores, Con el debido respeto me presento; soy bachiller en psicología Mayra Desposorio, de la Universidad Privada del Norte. En la actualidad estoy realizando una investigación causal con aplicación a nivel de Lima, para obtener el grado de Licenciada en Psicología.

La presente investigación tiene como objetivo: Determinar la relación entre Estrés laboral y Satisfacción laboral en colaboradores de una empresa de Lima Metropolitana en el área de RRHH, 2024. Para ello se requiere de la participación de su persona. El proceso consta de completar 2 cuestionarios cortos durante un tiempo aproximado de 25 minutos.

Los datos serán tratados de forma confidencial y únicamente con fines de investigación. Su participación es anónima, por lo que se le pide responder con total sinceridad.

En caso tenga alguna duda sobre el estudio, puede contactarse al siguiente correo:

Autor de la investigación: Bach. Desposorio Valle, Mayra Alejandra (N00170505@upn.pe). El presente estudio está dirigido a **colaboradores/as del área de RRHH**.

desposoriomanpower@gmail.com [Cambiar cuenta](#) 

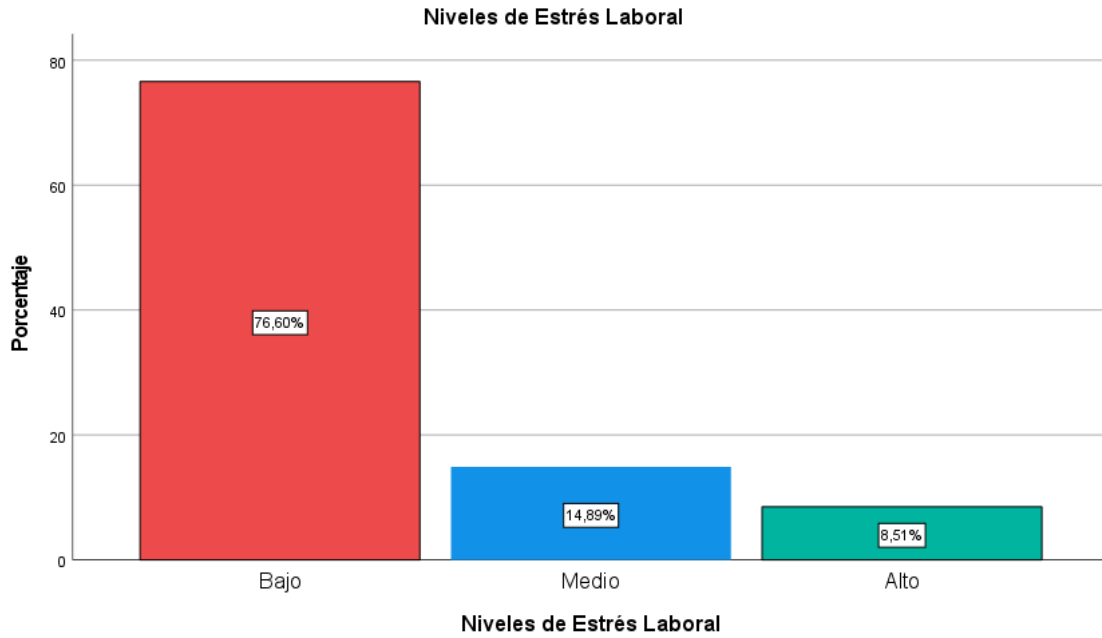
 No compartido

* Indica que la pregunta es obligatoria

“El colaborador/colaboradora autoriza expresamente a la autora de la investigación a tratar sus datos personales con la finalidad de gestionar la presente información y usarla estrictamente para la investigación. Ello de acuerdo a lo establecido por la legislación peruana vigente en la materia (Ley N° 29733 y su reglamento)” *

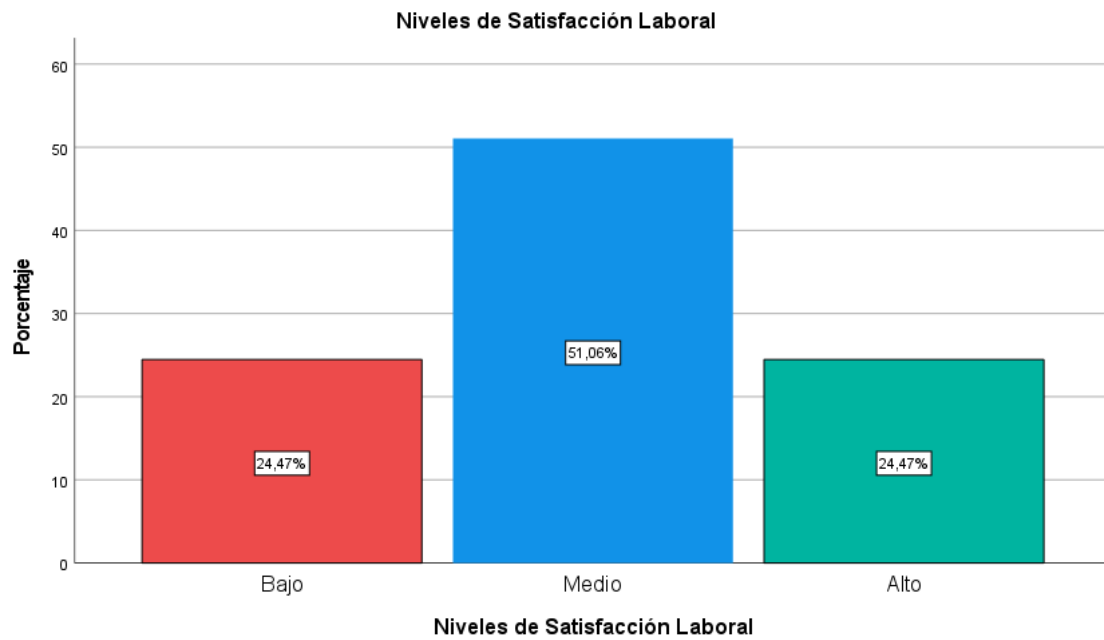
Anexo 7: PORCENTAJES DE NIVELES DE ESTRÉS LABORAL

Figura 2



Anexo 8: PORCENTAJES DE NIVELES DE SATISFACCIÓN LABORAL

Figura 3



Anexo 9: Datos sociodemográficos

Tabla 7

Edad

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|--------------|------------|--------------|-------------------|----------------------|
| Válido | 20 | 1 | 1,1 | 1,1 | 1,1 |
| | 21 | 1 | 1,1 | 1,1 | 2,1 |
| | 23 | 3 | 3,2 | 3,2 | 5,3 |
| | 24 | 3 | 3,2 | 3,2 | 8,5 |
| | 25 | 7 | 7,4 | 7,4 | 16,0 |
| | 26 | 6 | 6,4 | 6,4 | 22,3 |
| | 27 | 5 | 5,3 | 5,3 | 27,7 |
| | 28 | 4 | 4,3 | 4,3 | 31,9 |
| | 29 | 10 | 10,6 | 10,6 | 42,6 |
| | 30 | 6 | 6,4 | 6,4 | 48,9 |
| | 31 | 2 | 2,1 | 2,1 | 51,1 |
| | 32 | 9 | 9,6 | 9,6 | 60,6 |
| | 33 | 3 | 3,2 | 3,2 | 63,8 |
| | 35 | 4 | 4,3 | 4,3 | 68,1 |
| | 36 | 1 | 1,1 | 1,1 | 69,1 |
| | 37 | 2 | 2,1 | 2,1 | 71,3 |
| | 38 | 2 | 2,1 | 2,1 | 73,4 |
| | 39 | 2 | 2,1 | 2,1 | 75,5 |
| | 40 | 3 | 3,2 | 3,2 | 78,7 |
| | 41 | 2 | 2,1 | 2,1 | 80,9 |
| | 42 | 1 | 1,1 | 1,1 | 81,9 |
| | 43 | 1 | 1,1 | 1,1 | 83,0 |
| | 44 | 1 | 1,1 | 1,1 | 84,0 |
| | 45 | 2 | 2,1 | 2,1 | 86,2 |
| | 47 | 3 | 3,2 | 3,2 | 89,4 |
| | 49 | 3 | 3,2 | 3,2 | 92,6 |
| | 50 | 2 | 2,1 | 2,1 | 94,7 |
| | 51 | 1 | 1,1 | 1,1 | 95,7 |
| | 53 | 1 | 1,1 | 1,1 | 96,8 |
| | 55 | 1 | 1,1 | 1,1 | 97,9 |
| | 56 | 1 | 1,1 | 1,1 | 98,9 |
| | 57 | 1 | 1,1 | 1,1 | 100,0 |
| | Total | 94 | 100,0 | 100,0 | |

Tabla 8

Sexo

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|-----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Masculino | 43 | 45,7 | 45,7 | 45,7 |
| | Femenino | 51 | 54,3 | 54,3 | 100,0 |
| | Total | 94 | 100,0 | 100,0 | |

Tabla 9

Tiempo

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|-----------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | 6 meses a 1 año | 21 | 22,3 | 22,3 | 22,3 |
| | 1 año a 2 años | 19 | 20,2 | 20,2 | 42,6 |
| | 2 años a más | 54 | 57,4 | 57,4 | 100,0 |
| | Total | 94 | 100,0 | 100,0 | |

Tabla 10

Baremos contruidos de Estrés laboral

| | Niveles | | |
|---------------------------|---------|-------|-------|
| | Bajo | Medio | Alto |
| Clima organizacional | 4-12 | 13-20 | 21-28 |
| Estructura organizacional | 4-12 | 13-20 | 21-28 |
| Territorio organizacional | 3-9 | 10-15 | 16-21 |
| Tecnología | 3-9 | 10-15 | 16-21 |
| Influencia del líder | 4-12 | 13-20 | 21-28 |
| Falta de cohesión | 4-12 | 13-20 | 21-28 |
| Respaldo del grupo | 3-9 | 10-15 | 16-21 |

Tabla 11

Baremos contruidos de satisfacción laboral

| | Niveles | | |
|---------------------------------|---------|-------|-------|
| | Bajo | Medio | Alto |
| Satisfacción Laboral Intrínseca | 7-21 | 22-35 | 36-49 |
| Satisfacción Laboral Extrínseca | 8-24 | 25-40 | 41-56 |

Anexo 10: AUTORIZACIÓN DE USO DE INSTRUMENTO

Autorización de uso de instrumento utilizado en su investigación ▶ Recibidos x



Mayra Alejandra Desposorio Valle <ale10.11.91@gmail.com>

para andreapereda2013 ▾

vie, 15 nov 2024, 1:16 p.m.



Estimada Andrea,

Me es grato comunicarme con usted, mi nombre es Mayra Desposorio, Bachiller en psicología de la universidad Privada del Norte. El motivo de mi correo es para solicitarle la autorización del instrumento usado en su investigación denominado Escala de satisfacción Laboral de Warr, Cook y Wall, me encuentro realizando mi investigación acerca de la relación de estrés laboral y satisfacción laboral en una empresa de Lima, con su autorización me permitirá hacer un estudio de la situación en el área de RRHH de la institución. Me despido no sin antes agradecerle su tiempo y dedicación.

Quedo atenta a su pronta respuesta,
Saludos.



Andrea Pereda <andreapereda2013@gmail.com>

para mi ▾

lun, 18 nov 2024, 11:45 a.m.



Hola Mayra,

Esperando te encuentres bien, estamos agradecidas contigo por leer nuestra investigación y querer tomarnos como base para la tuya, así mismo, te brindamos nuestro apoyo y consentimiento para que puedas usar el instrumento que hemos validado. Muchos éxitos con su proyecto.

Atte
Erika Paz
Andrea Pereda

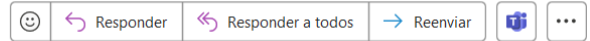
Saludos cordiales,

Anexo 11: AUTORIZACIÓN PARA APLICAR PRUEBAS

Permiso para aplicar pruebas para tesis



DESPOSORIO Mayra
Para MORA Vanessa

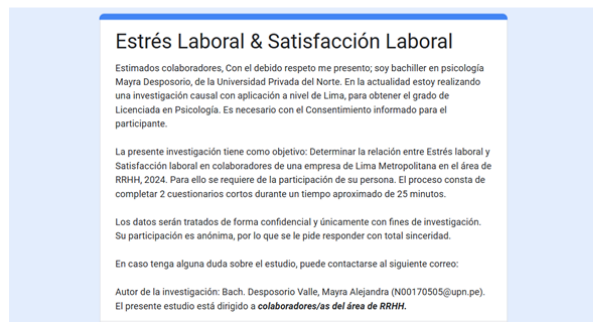


miércoles 6/11/2024 11:39

Hola Vanessa,

Te comento que actualmente me encuentro realizando mi tesis para optar el título de licenciada en psicología, me dirijo a ti con la finalidad de solicitar acceso a personal de la empresa específicamente del área de RRHH para poder aplicar dos instrumentos de evaluación sobre estrés laboral y satisfacción laboral, de la cual estoy haciendo mi investigación.

Formulario: <https://forms.gle/W8MtSk4QsBhCRuHm6>



De ante mano agradezco tu apoyo,
Saludos.

