



UNIVERSIDAD
AUTÓNOMA
DE ICA

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE ICA
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
PROGRAMA ACADÉMICO DE PSICOLOGÍA

TESIS

Estrés laboral y satisfacción laboral en el personal Policial de la
División de Homicidios de la Dirección de Investigación Criminal, Lima
– 2025.

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Calidad de vida, resiliencia y bienestar psicológico

PRESENTADO POR:

Capac Azaña, Solansh

**TESIS DESARROLLADA PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL
DE LICENCIADA EN PSICOLOGÍA**

DOCENTE ASESOR

Dra. Cuello García, Megally Fiorella

<https://orcid.org/0009-0006-3704-042X>

Chincha, Perú, 2025

CONSTANCIA DE APROBACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN



CONSTANCIA DE APROBACIÓN DE INVESTIGACIÓN

Chincha, 07 de Enero del 2026

Mg. Jose Yomil Perez Gomez
Decano de la Facultad de salud
Universidad Autónoma de Ica.

Presente. -

De mi especial consideración:

Sirva la presente para saludarla e informar que, **Bach. Capao Azaña, Solansh**, de la Facultad de salud, del programa Académico de PSICOLOGIA, han cumplido con elaborar su:

PROYECTO DE TESIS

TESIS

TITULADO:

"ESTRÉS LABORAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN EL PERSONAL POLICIAL DE LA DIVISIÓN DE HOMICIDIOS DE LA DIRECCIÓN DE INVESTIGACIÓN CRIMINAL, LIMA - 2025."

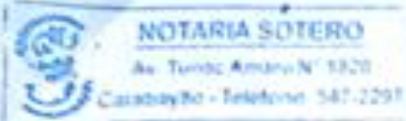
Por lo tanto, queda expedito para continuar con el procedimiento correspondiente para solicitar la emisión de la resolución para la designación de Jurado, fecha y hora de sustentación de la Tesis para la obtención del Título Profesional.

Agradezco por anticipado la atención a la presente, aprovecho la ocasión para expresar los sentimientos de mi especial consideración y deferencia personal. Cordialmente,

A handwritten signature in blue ink, appearing to read "Megally Cuello García".

MG. Megally Fiorella Cuello García
CODIGO ORCID: 0009-0006-3704-042X
DNI: 73039674

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DE LA INVESTIGACIÓN



DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

Yo, Capac Azafia Solansh, identificado(a) con DNI N° 71820069, en mi condición de Bachiller del programa de estudios de Psicología, de la Facultad de la Salud, en la Universidad Autónoma de Ica y que habiendo desarrollado la Tesis titulada: "ESTRÉS LABORAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN EL PERSONAL POLICIAL DE LA DIVISIÓN DE HOMICIDIOS DE LA DIRECCIÓN DE INVESTIGACIÓN CRIMINAL LIMA - 2025", declaro bajo juramento que:

- La investigación realizada es de mi autoría
- La tesis no ha cometido falta alguna a las conductas responsables de investigación, por lo que, no se ha cometido plagio, ni autoplagio en su elaboración.
- La información presentada en la tesis se ha elaborado respetando las normas de redacción para la citación y referenciación de las fuentes de información consultadas.
- Así mismo, el estudio no ha sido publicado anteriormente, ni parcial, ni totalmente con fines de obtención de algún grado académico o título profesional.
- Los resultados presentados en el estudio, producto de la recopilación de datos, son reales, por lo que, el (la) investigador(a), no han incurrido ni en falsedad, duplicidad, copia o adulteración de estos, ni parcial, ni totalmente.
- La investigación cumple con el porcentaje de similitud establecido según la normatividad vigente de la Universidad (no mayor al 28%), el porcentaje de similitud alcanzado en el estudio es del:

13%

Autorizo a la Universidad Autónoma de Ica, de identificar plagio, autoplagio, falsedad de información o adulteración de estos, se proceda según lo indicado por la normatividad vigente de la universidad, asumiendo las consecuencias o sanciones que se deriven de alguna de estas malas conductas.

Chincha Alta, 09 de enero del 2026


Capac Azafia Solansh
DNI N° 71820069



LEGALIZACIÓN A LA VUELTA 

ESTE DOCUMENTO NO HA SIDO REDACTADO EN ESTA NOTARIA

DEDICATORIA

El presente trabajo se lo dedico a mis padres, por su apoyo incondicional y por ser el pilar fundamental en mi superación profesional. A mi hija, quien representa la motivación más grande que me impulsó a alcanzar cada meta y a no rendirme en el camino.

Asimismo, dedico este logro a mi pareja, por su compañía, comprensión y aliento constante, que me dieron la fuerza necesaria para culminar este desafío académico.

De igual manera, lo dedico a mis hermanos, quienes con su apoyo, consejos y ejemplo de esfuerzo me acompañaron en este proceso, siendo parte esencial de mi crecimiento personal y profesional.

AGRADECIMIENTO

A Dios, por iluminar cada paso de mi camino, fortalecer mi espíritu en los momentos de dificultad y guiarme siempre por el sendero correcto hacia la culminación de este logro académico.

A la Universidad Autónoma de Ica, por confiar en sus estudiantes y brindarnos el espacio y las herramientas necesarias para nuestro desarrollo profesional, convirtiéndose en el pilar fundamental de nuestra formación.

A mi asesor, por su orientación constante, paciencia y dedicación, que fueron esenciales para la culminación de este trabajo de investigación.

Al personal policial del área de homicidios de la DIRINCRI, por su valiosa colaboración y disposición, que hicieron posible la recopilación de información necesaria para este estudio.

De manera muy especial, agradezco a mis padres, por su amor incondicional, sacrificio y apoyo permanente, que han sido la base de mi esfuerzo y superación. A mi pareja, por su compañía, comprensión y aliento en cada etapa de este proceso, siendo mi motivación y sostén en los momentos más desafiantes.

RESUMEN

La presente investigación tuvo como **objetivo** determinar la relación entre el estrés laboral y la satisfacción laboral en el personal policial de la División de Homicidios de la Dirección de Investigación Criminal, Lima – 2025. El estudio se desarrolló bajo un **enfoque** cuantitativo, de tipo básico, nivel correlacional y diseño no experimental de corte transversal. La población y muestra estuvo conformada por 112 efectivos policiales, utilizándose un muestreo censal. Para la recolección de datos se empleó la Escala de Estrés Laboral OIT–OMS y la Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC, ambas adaptadas al contexto policial peruano y con adecuados índices de validez y confiabilidad. El análisis de los datos se realizó mediante el software estadístico SPSS versión 26, aplicándose estadísticos descriptivos y la prueba no paramétrica Rho de Spearman, debido a la ausencia de normalidad en la distribución de los datos. Los **resultados** descriptivos mostraron que la mayoría del personal policial presentó un bajo nivel de estrés laboral y un nivel medio de satisfacción laboral. En el análisis inferencial se evidenció una correlación negativa moderada y estadísticamente significativa entre el estrés laboral y la satisfacción laboral ($Rho = -0,486$; $p < 0,01$), así como relaciones negativas significativas entre el estrés laboral y las dimensiones significación en la tarea, condiciones de trabajo, reconocimiento personal y beneficios económicos. Se **concluyó** que el incremento del estrés laboral se asocia con una disminución de la satisfacción laboral en el personal policial, afectando su bienestar psicológico y desempeño profesional.

Palabras claves: Satisfacción laboral, estrés laboral, personal policial.

ABSTRACT

The present research aimed to determine the relationship between work-related stress and job satisfaction among police personnel of the Homicide Division of the Criminal Investigation Directorate, Lima – 2025. The study followed a quantitative approach, with a basic type, correlational level, and a non-experimental cross-sectional design. The population and sample consisted of 112 police officers, using a census sampling method.

Data collection was carried out using the OIT–WHO Work Stress Scale and the SL-SPC Job Satisfaction Scale, both adapted to the Peruvian police context and showing adequate levels of validity and reliability. Data analysis was conducted using SPSS version 26, applying descriptive statistics and Spearman’s Rho non-parametric test due to the non-normal distribution of the data. Descriptive results indicated that most police officers presented low levels of work-related stress and medium levels of job satisfaction. Inferential analysis revealed a moderate, negative, and statistically significant correlation between work-related stress and job satisfaction ($Rho = -0.486$; $p < 0.01$). Additionally, significant negative relationships were found between work-related stress and the dimensions of task significance, working conditions, personal and social recognition, and economic benefits. It is concluded that higher levels of work-related stress are associated with lower levels of job satisfaction, negatively affecting psychological well-being and professional performance among police personnel.

ÍNDICE

	Pág.
Portada	
Constancia	
Declaración de autenticidad de investigación	
Dedicatoria	i
Agradecimiento	ii
Resumen	iii
Abstract	iv
Índice general	v
Índice de tablas	vi
Palabras claves	vii
Índice de figuras	viii
I. INTRODUCCIÓN	14
II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	16
2.1 Descripción del problema	16
2.2 Pregunta de investigación general	17
2.3 Preguntas de investigación específicas	17
2.4 Objetivo general y específicos	18
2.5 Justificación e importancia	19
2.6 Alcances y limitaciones	20
III. MARCO TEÓRICO	21
3.1 Antecedentes	21
3.2 Bases Teóricas	26
3.3 Marco conceptual	35
IV. METODOLÓGICA	36
4.1 Tipo y nivel de investigación	36
4.2 Diseño de investigación	36
4.3 Hipótesis general y específicas	37
4.4 Identificación de las variables	38

4.5	Matriz de operacionalización de variables	40
4.6	Población – muestra	42
4.7	Técnicas e instrumentos de recolección de información	42
4.8	Técnicas de análisis y procesamiento de datos	46
V.	RESULTADOS	47
5.1.	Presentación de resultados	47
VI.	ANÁLISIS DE RESULTADOS	49
6.1.	Análisis inferencial	49
VII.	DISCUSIÓN DE RESULTADOS	55
7.1.	Comparación de resultados.	55
	CONCLUSIÓN Y RECOMENDACIONES	57
	REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	59
	ANEXOS	65
	Anexo 1: Matriz de consistencia	65
	Anexo 2: Instrumento de recolección de datos	67
	Anexo 3: Ficha de validación por juicio de expertos	72
	Anexo 4: Base de datos	78
	Anexo 5: Informe de Turnitin al 28% de similitud	82
	Anexo 6: Evidencia fotográfica	84

INDICE DE TABLAS

Tabla 1	Niveles de estrés laboral en el personal policial	47
Tabla 2	Niveles de satisfacción laboral en el personal policial	48
Tabla 3	Correlación entre estrés laboral y significación en la tarea	51
Tabla 4	Correlación entre estrés laboral y condiciones de trabajo	52
Tabla 5	Correlación entre estrés laboral y reconocimiento personal y social	53
Tabla 6	Correlación entre estrés laboral y beneficios económicos	54
Tabla 7	Base de datos de respuestas del personal policial	78
Tabla 8	Estadísticos descriptivos de la variable estrés laboral	79
Tabla 9	Estadísticos descriptivos de la variable satisfacción laboral	80
Tabla 10	Resultados de la prueba de Rho de Spearman	81

INDICE DE FIGURAS

Figura 1	Distribución de niveles de estrés laboral en el personal policial	47
Figura 2	Distribución de niveles de satisfacción laboral en el personal policial	48
Figura 3	Correlación entre estrés laboral y significación en la tarea	51
Figura 4	Correlación entre estrés laboral y condiciones de trabajo	52
Figura 5	Correlación entre estrés laboral y reconocimiento personal y social	53
Figura 6	Correlación entre estrés laboral y beneficios económicos	54
Figura 7	Matriz de consistencia de la investigación	65
Figura 8	Instrumento de recolección de datos aplicado al personal policial	66

I. INTRODUCCIÓN

La presente investigación proporcionará información muy importante acerca del estudio investigado de las variables estrés laboral y satisfacción laboral en una dependencia policial lo cual será de mucha ayuda para posteriores investigaciones.

El estrés laboral es un problema creciente que afecta a muchas personas, con consecuencias negativas para su salud, sus efectos abarcan desde el agotamiento hasta problemas musculoesqueléticos, depresión, lesiones, violencia y, en casos extremos hasta el suicidio. EL estrés laboral no solo afecta al trabajador, sino también a su entorno personal, familiar y social. Ante esto, algunas organizaciones buscan mejorar las condiciones laborales para lograr mayor motivación, estabilidad emocional y desarrollo personal y profesional a largo plazo (Organización Mundial de la Salud, 2020).

Por otro lado, la satisfacción laboral, se ve reflejada en las actitudes de los trabajadores, influyendo positivamente o negativamente en su rendimiento. La satisfacción laboral está íntimamente ligada a la salud mental. Desde 1990, la Organización Mundial de la Salud (OMS) enfatiza su importancia para el bienestar del trabajador, un concepto respaldado por la (OIT), que promueve el trabajo decente, el empleo digno y la seguridad social (OIT, 2023).

Estudios a nivel mundial corroboran esta problemática: Un informe de International Business Report muestra altos niveles de estrés laboral, encabezando China con un (76%), México un (74%), en Turquía y Vietnam un (72%), y Grecia un (68%). (Cero, 2020). De otro lado en Latinoamérica en Venezuela, el 63% de los trabajadores reportaron estrés laboral, el 54% en Ecuador, el 49% en Panamá y el 26% en Colombia, indicando un problema generalizado (Mejía et al., 2021).

En el Perú, más del 78% de la población presenta síntomas de agotamiento laboral (Burnout) debido a largas jornadas, el tráfico y el estrés en el trabajo. (Forbes, 2023).

Con el fin de lograr una mejor comprensión, el presente estudio estará organizado en siete capítulos, según la estructura requerida por la institución.

El **primer capítulo** se tratará acerca de una breve introducción acerca de las variables estudiadas, en el **segundo capítulo** se hablará sobre el planteamiento del problema, es decir acerca de la realidad problemática de la investigación, permitiendo de esta manera el ver de manera más minuciosa acerca de cómo se está tratando el problema, así mismo saber el cómo se encuentra el avance de su conocimiento y cuáles son las tendencias existentes. De la misma manera se mostrará las preguntas de investigación general y específica, el objetivo general y específica, la justificación e importancia y por último los alcances y limitaciones. En el **tercer capítulo** se presentará el marco teórico, en donde se hablará acerca de los antecedentes de investigaciones ya realizadas, a su vez se hablará de las bases teóricas científico de la variable estrés laboral y satisfacción laboral en el ámbito policial, y para finalizar el marco conceptual de ambas variables. En el **cuarto capítulo** se explicará sobre el marco metodológico, en donde se hablará el tipo, nivel y diseño de la investigación, la formulación de las hipótesis general y específica, además se identificarán y describirán las variables, seguidamente se hablará de la matriz de operacionalización de variables, también de la población y muestra estudiada, así mismo se mostrará la mención y validación de los instrumentos. El **quinto capítulo** contiene la presentación de los hallazgos obtenidos y su interpretación de los resultados. El **sexto capítulo** se explicará acerca de los análisis de los resultados, se realizará un examen inferencial de los datos, profundizando en su significado y aportes. Y por último en el **séptimo capítulo** se presentará la compararán de las respuestas y hallazgos obtenidos con las teorías y antecedentes revisados, evaluando coincidencias y diferencias.

II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

2.1. Descripción del Problema

En los últimos años el estrés laboral y la satisfacción laboral son cruciales en todas las industrias, especialmente en la policía, donde la baja satisfacción se asocia con un aumento significativo del estrés, afectando el bienestar y el desempeño policial. La motivación policial es fundamental para la seguridad pública y el bienestar de los agentes. Un ambiente laboral positivo y apoyo psicológico son cruciales para afrontar los desafíos diarios. (Talledo, 2024)

Las estadísticas globales indican que aproximadamente tres millones de personas fallecen anualmente a causa de enfermedades relacionadas con el trabajo, cifra que representa un incremento del 5% con respecto a 2015, según datos de la Organización Internacional del Trabajo (2023). De igual manera, la Organización Mundial de la Salud (2024) estima pérdidas anuales de doce mil millones de jornadas laborales debido a la depresión y la ansiedad, con un costo estimado de un billón de dólares en disminución de la productividad.

En el contexto internacional, estudios recientes como el de Shrestha (2024) en Nepal, donde estuvo enfocada en el personal de la policía del Valle de Katmandú, revelo que la mayoría de los agentes experimentan niveles de estrés que oscilan entre moderados y altos, mientras que su grado de satisfacción laboral se mantiene en un nivel medio o promedio. El aspecto más destacado del estudio fue que no se encontró una relación significativa entre el estrés laboral y la satisfacción laboral, lo que evidencio que el efecto del estrés sobre el bienestar de los policías puede variar de acuerdo con el contexto cultural y organizacional en el que se desempeñan.

En el ámbito nacional, Gomes y Tarazona (2024), en la ciudad de Huaraz, efectuó una investigación donde el estudio demuestra una clara relación entre el desempeño policial y el estrés laboral en Ancash. El estrés organizacional, generado por el contacto continuo con la delincuencia, las protestas sociales y los problemas socioeconómicos y políticos, está significativamente asociado con

reacciones emocionales de miedo y comportamientos corporales de temor en los agentes.

Dentro las investigaciones locales se tienen a Barzola y Uchupaico (2022) quien realizó un estudio en una comisaría al personal policial en la ciudad de Lima donde se evidencio que presentan un nivel promedio de satisfacción laboral (34.6%) y un nivel bajo de estrés (38.5%), evidenciando una correlación inversamente significativa entre la satisfacción laboral y el estrés laboral, revelando un desequilibrio.

De los datos anteriormente brindados, surgió la necesidad de investigar la relación entre el estrés laboral y la satisfacción laboral en el personal policial de la División de Homicidios de la Dirección de Investigación Criminal en Lima, donde enfrentan diariamente altas demandas y presiones en sus labores de investigación criminal, en un contexto de carencias laborales. Estas condiciones generan estrés, afectando su clima laboral, relaciones familiares y estabilidad emocional debido a horarios irregulares y viajes imprevistos.

2.2. Pregunta de investigación general

¿Cuál es la relación entre el estrés laboral y la satisfacción laboral en el personal policial de la División de Homicidios de la Dirección de Investigación Criminal, Lima – 2025?

2.3. Preguntas de investigación específicas

¿Cuál es la relación que existe entre el estrés laboral y la dimensión significación en la tarea en el personal policial de la División de Homicidios de la Dirección de Investigación Criminal, Lima – 2025?

P.E.2:

¿Cuál es la relación que existe entre el estrés laboral y la dimensión condiciones de trabajo en el personal policial de la División de Homicidios de la Dirección de Investigación Criminal, Lima – 2025?

P.E.3:

¿Cuál es la relación que existe entre el estrés laboral y la dimensión reconocimiento personal y social en el personal policial de la División de Homicidios de la Dirección de Investigación Criminal, Lima – 2025?

P.E.4:

¿Cuál es la relación entre estrés laboral y la dimensión beneficios económicos en el personal policial de la División de Homicidios de la Dirección de Investigación Criminal, Lima – 2025?

2.4. Objetivo General

Determinar la relación entre el estrés laboral y la satisfacción laboral en el personal policial de la División de Homicidios de la Dirección de Investigación Criminal, Lima – 2025.

2.5. Objetivos Específicos

O.E.1:

Determinar la relación entre el estrés laboral y la dimensión significación en la tarea en el personal policial de la División de Homicidios de la Dirección de Investigación Criminal, Lima – 2025.

O.E.2:

Determinar la relación entre el estrés laboral y la dimensión condiciones de trabajo en el personal policial de la División de Homicidios de la Dirección de Investigación Criminal, Lima – 2025.

O.E.3:

Determinar la relación entre estrés laboral y la dimensión reconocimiento personal y social en el personal policial de la División de Homicidios de la Dirección de Investigación Criminal, Lima – 2025.

O.E.4:

Determinar la relación entre estrés laboral y la dimensión beneficios económicos en el personal policial de la División de Homicidios de la Dirección de Investigación Criminal, Lima – 2025.

2.6. Justificación e importancia

Justificación.

Justificación teórica: La importancia de esta investigación se basa en datos de estudios y teorías que nos ayudan a entender mejor el estrés y la satisfacción en el trabajo. Para ello, usamos la honestidad y buscamos información en fuentes confiables como libros, archivos de instituciones, artículos científicos y sitios web seguros. Así, podemos explicar cada aspecto del estrés y la satisfacción, desde sus inicios y definiciones hasta sus diferentes partes y lo que dicen los autores hoy en día. Todo esto se cita correctamente para reconocer el valor de cada contribución.

Justificación práctica: Este estudio nos permitió llegar a conclusiones basadas en datos reales, ayudándonos a entender cómo se relacionan el estrés y la satisfacción en el trabajo, y a conocer la situación actual en la institución. Como no hay muchas investigaciones sobre esto en la Policía Nacional del Perú, este estudio nos ayudó a reconocer que el estrés puede ser una causa oculta de problemas en el trabajo, tanto individual como grupal, y de futuras consecuencias laborales, psicológicas y médicas. También nos permitió identificar a las personas que muestran los primeros síntomas de este problema, y fomentar una cultura en la unidad policial que valore el trabajo de los policías. Además, la satisfacción en el trabajo es muy importante porque influye en la salud mental y mejora el desempeño laboral de los policías. Los resultados de este estudio se pueden usar en otros lugares con características similares, beneficiando directamente al personal policial y a toda la Policía Nacional del Perú.

Justificación metodológica: Esta investigación es de tipo aplicada de corte transversal, de nivel correlacional, se realizará en un momento específico, buscando encontrar la relación entre el estrés y la satisfacción en el trabajo. Para

ello, se utilizará un método estadístico confiable. Los instrumentos que se usarán deberán ser válidos y confiables, lo que significa que otros investigadores pueden usarlos para realizar estudios similares en el futuro.

Importancia:

Si bien los integrantes de la Policía Nacional del Perú no suelen ser considerados con frecuencia como posibles afectados por el estrés laboral, este estudio permitió avanzar significativamente en la comprensión de las alteraciones psicológicas que impactan a este grupo profesional. La constante exposición a elevados niveles de estrés puede derivar en diversas consecuencias, tales como agotamiento físico, trastornos del sueño, ansiedad, estados de desánimo, consumo problemático de alcohol, actitudes negativas, dificultades conyugales, conflictos interpersonales tanto en el entorno laboral como familiar, e incluso conductas suicidas. Estos hallazgos evidencian la complejidad del contexto en el que se desempeñan los efectivos policiales. En contraste, la satisfacción laboral se presenta en este análisis como un factor con implicancias positivas, al ser entendida como una vivencia emocional gratificante derivada del ejercicio profesional, lo cual resulta fundamental para preservar la salud mental de los miembros de esta institución.

2.7. Alcances y limitaciones

Alcances

Alcance espacial o geográfico: El estudio se llevó a cabo en la División de Homicidios de la Dirección de Investigación Criminal ubicada en Lima.

Alcance temporal: El estudio fue de corte transversal, y la información fue recolectada en un único momento durante el año 2025.

Alcance social: Los sujetos en la investigación fueron el personal policial de la División de Homicidios.

Alcance metodológico: El estudio fue de tipo básica y de nivel correlacional, con un diseño no experimental de corte transversal. Su objetivo fue describir la relación entre ambas variables, sin manipularlas.

Limitaciones

Este estudio tuvo como limitación que no se encontró muchas fuentes de información en el ámbito policial.

Asimismo, se tuvo como limitación la falta de disponibilidad de los efectivos policiales al momento de la aplicación de los instrumentos.

III. MARCO TEÓRICO

3.1. Antecedentes Internacionales

Karan Shrestha (2024) elaboro una investigación en la ciudad de Katmandú (Nepal) titulada estrés ocupacional y satisfacción laboral en efectivos policiales de tránsito, cuyo propósito principal fue medir los niveles de estrés ocupacional y satisfacción laboral en los policías de tránsito, así mismo analizo el impacto del estrés sobre la satisfacción en el trabajo. Su metodología fue de enfoque cuantitativa, con diseño descriptivo y de técnica encuesta. Los resultados mostraron que la mayoría de los policías reportan niveles moderados de estrés ocupacional y en satisfacción laboral un nivel promedio, así mismo tampoco se halló una correlación significativa entre el estrés ocupacional y la satisfacción laboral. El estudio concluyo que los policías de tránsito enfrentan altos niveles de estrés ocupacional, pero este no se relaciona directamente con la satisfacción laboral.

Espinoza (2023) desarrolló una investigación en Ecuador titulada apoyo organizacional, satisfacción laboral y riesgo psicosocial en funcionarios policiales que laboran en la ciudad de Ibarra, cuyo objetivo fue analizar la relación entre el apoyo organizacional percibido, la satisfacción laboral y los riesgos psicosociales en el personal policial. Desde una perspectiva metodológica, el estudio se enmarcó en un enfoque cuantitativo, con diseño descriptivo, tipo correlacional y de corte transversal. Los hallazgos evidenciaron una correlación positiva significativa entre el apoyo organizacional y la satisfacción laboral, lo que indica que, a mayor percepción de respaldo institucional, mayor es el nivel de satisfacción en el trabajo. Asimismo, se constató una relación estadísticamente significativa entre el apoyo organizacional y los riesgos psicosociales, con un valor p menor a 0.05 ($p = 0.023$), lo que sugiere que el nivel de apoyo recibido influye en la percepción de factores de riesgo psicosocial. El autor concluyo que el estudio señala que la percepción de apoyo institucional, el grado de satisfacción laboral y los riesgos psicosociales están vinculados con alteraciones en la salud física y mental de los funcionarios policiales evaluados.

Por su parte, Olivas (2023) desarrolló una investigación en México titulada Salud mental y estrés laboral en un grupo de policías municipales, cuyo propósito fue examinar la influencia de los estresores laborales, así como de los apoyos personales, sociales y organizacionales, sobre los niveles de salud mental en efectivos policiales. El estudio se enmarcó en un diseño metodológico de tipo descriptivo y correlacional, empleando como instrumento la escala SWS-Survey. Los resultados indicaron que el 20% de los policías evaluados presentó niveles elevados de estrés laboral, mientras que el 16.9% manifestó una percepción baja de apoyo en el entorno laboral. No obstante, en términos generales, se concluyó que el grupo de participantes mostró niveles adecuados de salud mental, bajos niveles de estrés y una percepción elevada de apoyo organizacional, lo que sugiere condiciones laborales relativamente favorables para el bienestar psicológico del personal policial.

Chacón (2022) elabora una investigación en la ciudad del Ecuador, Quito cuyo título fue el estrés laboral y el desempeño de los servidores policiales pertenecientes a la Dirección de Educación de la policía Nacional de Ecuador, su objetivo principal fue determinar la influencia que ejerce el estrés laboral en el desempeño, donde tuvo como metodología fue de enfoque cuantitativo, diseño descriptivo y técnica encuesta. Los resultados evidenciaron que existe una correlación negativa entre el estrés laboral y el desempeño laboral; a mayor estrés, menor rendimiento. El autor concluyó que el estrés laboral es un factor crítico que afecta directamente al desempeño de los servidores policiales.

Además, Pérez (2020) desarrolló una investigación en Colombia titulada Efectos del estrés en el rendimiento laboral de los integrantes del departamento de Policías de Caldas, cuyo propósito fue analizar cómo el estrés laboral incide en el desempeño profesional de los efectivos policiales. El estudio se enmarcó en un enfoque cuantitativo, con un diseño descriptivo, acorde con la naturaleza del fenómeno abordado.

Los hallazgos mostraron que el 86.5% de los policías encuestados ha experimentado o experimenta estrés laboral, siendo los principales factores

desencadenantes la sobrecarga de funciones y la falta de disfrute de los descansos establecidos. Esta situación genera consecuencias tanto en el ámbito profesional como personal, tales como irritabilidad en las relaciones con colegas, agotamiento físico y mental, y alteraciones en el sueño.

Nacionales

Por otro lado, Espinoza y Yupanqui (2023) realizaron una investigación en Cerro de Pasco titulada estrés laboral en policías de la unidad de servicios especiales, Cerro de Pasco, donde tuvo como objetivo general establecer la relación entre el nivel de estrés y la satisfacción laboral en el personal policial. El estudio se desarrolló bajo una metodología científica de tipo básico, con un nivel relacional y un diseño no experimental, correlacional de corte transaccional. Los resultados indicaron que el 25% de los participantes presentó simultáneamente bajos niveles de estrés e insatisfacción laboral. La investigación concluyó que existe una relación inversa entre el estrés y la satisfacción laboral, aunque de magnitud baja, lo que sugiere que a medida que aumenta el estrés, tiende a disminuir la satisfacción en el trabajo, sin que dicha relación sea altamente significativa.

Gómez y Tarazona (2023) llevaron a cabo una investigación en la región de Áncash titulada estrés laboral y satisfacción laboral en efectivos policiales de la ciudad de Huaraz, cuyo propósito fue examinar la relación entre el nivel de estrés laboral y la satisfacción en el trabajo en el personal uniformado. El estudio se desarrolló bajo una metodología de tipo básico, con un diseño no experimental, correlacional y de corte transversal. Los resultados evidenciaron una correlación significativa y de magnitud moderada ($r = 0.498$) entre ambas variables, lo que indica que el estrés laboral influye directamente en el grado de satisfacción laboral. En consecuencia, se concluyó que, a mayor nivel de estrés en los efectivos policiales, menor es su satisfacción en el desempeño de sus funciones.

Guevara y Guillen (2023) en Ica realizó un estudio, donde tuvo como objetivo principal relacionar la satisfacción y el estrés laboral en los efectivos policiales, su

metodología de la investigación fue de enfoque cuantitativo, de tipo básica y un diseño transversal correlacional no experimental. Los resultados fueron que la mayoría del personal sanitario de la Policía (66.1%) presenta alta satisfacción laboral, mientras que el 33.9% restante muestra un nivel medio. En cuanto al estrés laboral, la mayoría (83.9%) presenta niveles bajos, y solo el 16.1% un nivel medio. Se Concluyo que el personal sanitario de la Policía Nacional del Perú en Ica muestra una correlación negativa (-0.414 , $p=0.002$) entre la satisfacción laboral y el estrés laboral.

Barzola y Unchupaico (2022) desarrollaron una investigación en Lima, cuyo objetivo fue examinar la relación existente entre la satisfacción en el trabajo y el nivel de estrés laboral en el personal policial. El estudio se enmarcó en una metodología de tipo no experimental, con diseño correlacional y corte transversal. Los hallazgos revelaron que el promedio de satisfacción laboral en la muestra fue de 34,6%, mientras que el estrés laboral alcanzó un 38,5%, lo que permitió identificar un nivel bajo de estrés en los participantes. A partir de estos resultados, se concluyó que existe una correlación negativa significativa entre ambas variables, es decir, a medida que aumenta la satisfacción laboral, el estrés tiende a disminuir.

Asimismo, Mendoza y Yupanqui (2021) en la ciudad de Cusco desarrollaron una investigación donde tuvieron como objetivo general determinar la relación que existe entre el estrés y la satisfacción laboral, en efectivos policiales de la unidad de emergencias utilizando una metodología de enfoque cuantitativa de tipo aplicada con diseño no experimental, descriptivo correlacional. Los resultados encontrados en la variable estrés fueron que el 89.4% presentan nivel bajo, 9.4% nivel intermedio y 1.2% moderado; para la variable satisfacción laboral el 91.8% nivel regular, 4.7% presenta parcial insatisfacción, un 1.2% nivel bajo, 1.2% parcial satisfacción y 1.2% presenta un alto nivel. El estudio concluyo que existe una relación significativa entre ambas variables y negativa moderada (Rho de Spearman = -0.402 , $p = 0.000$) entre el estrés laboral y la satisfacción laboral en los efectivos policiales.

Pareja y IIIa (2020) en la ciudad del cusco donde realizo un estudio cuyo objetivo general fue determinar la relación entre el nivel de estrés y la satisfacción laboral. Su metodología fue de enfoque cuantitativo, de diseño no experimental de tipo descriptiva correlacional. Los resultados fueron Los resultados mostraron una relación estadísticamente significativa ($p < 0.05$) entre las dos variables. El coeficiente de correlación de Spearman ($Rho = -0.682$) indica una correlación negativa moderada. Se concluyo que existe una relación inversa entre el estrés laboral y la satisfacción laboral: a mayor estrés, menor satisfacción.

Locales o regionales

Chanchhuaña (2025) desarrollo una investigación en la ciudad de Lima, donde tuvo como título satisfacción laboral y estrés laboral en policías de carreteras de Lima norte, teniendo como objetivo determinar la relación entre la satisfacción laboral y el estrés laboral. Su metodología fue de enfoque cuantitativo, tipo básico, nivel relacional de diseño no experimental. Los resultados fueron que la mayoría de los policías presentan bajos niveles de estrés laboral en las dimensiones de cohesión grupal y políticas. Sin embargo, en las dimensiones de competitividad y organización, la mayoría (58.3%) presenta estrés. En cuanto a la satisfacción laboral, predomina la categoría de "muy baja" (50%), seguida de "media" (26.7%). Se observan niveles bajos (18.3%) y muy altos (5%). En el análisis por dimensiones, la satisfacción laboral en factores higiénicos muestra una mayor frecuencia en el nivel bajo (46.7%), mientras que, en los factores motivacionales, la mayoría se encuentra en el nivel medio (50%). Se concluyo que no se encontró una relación estadísticamente significativa entre la satisfacción laboral y el estrés laboral en los policías de carreteras

Talledo (2024) en la ciudad de Lima realizo una investigación donde tuvo como objetivo central determinar si existe una relación entre el estrés y la satisfacción laboral en el personal policial, su metodología fue de enfoque cuantitativo de nivel correlacional y de diseño no experimental con corte transversal, los resultados relevaron una correlación negativa baja ($R = -0.209$) entre el estrés y la satisfacción

laboral, con un p-valor menor a 0.005, lo que indica una relación estadísticamente significativa. Se concluyó que existe una relación significativa entre las dos variables, donde un mayor nivel de estrés se asocia con una menor satisfacción laboral.

Finalmente, Azaña y Santiago (2023) en Lima desarrollaron una investigación titulada estrés laboral en efectivos policiales de la comisaría del distrito de Barranca, donde tuvo como objetivo determinar el nivel de estrés laboral en efectivos policiales. Su metodología fue de tipo básico, de nivel descriptivo, con enfoque cuantitativo, diseño no experimental, sus resultados fueron que la mayoría de los policías (70%) presentaron un alto nivel de estrés laboral, mientras que un 20% mostró un nivel medio y el 10% restante, un nivel bajo. Se concluyó que la mayoría de los efectivos policiales presentaron altos niveles de estrés laboral.

3.2. Bases teóricas

3.2.1. Estrés laboral

Definición

Hans Selye (1936) definió el estrés como la respuesta fisiológica general del cuerpo ante cualquier estímulo o situación demandante, denominándolo "síndrome general de adaptación". Este síndrome consta de tres fases: alarma, resistencia y agotamiento.

Según Lazarus y Folkman (1984), el estrés surgió de la interacción entre la persona y una situación percibida como amenazante o superadora de sus recursos, poniendo en riesgo su bienestar. Su modelo destaca la evaluación cognitiva y los factores psicológicos en el proceso del estrés.

Melgosa (1997) describió el estrés como la respuesta del organismo a cualquier demanda, caracterizada por una intensa tensión psicológica que prepara al cuerpo para la lucha o la huida. Esta respuesta involucra dos componentes: los agentes estresores (circunstancias externas que lo causan) y las respuestas individuales a esos estresores.

La Organización Mundial de la Salud (2004) precisó el estrés laboral, como la reacción a un desequilibrio entre las demandas del trabajo y los recursos del trabajador, provocando una sobrecarga que impacta negativamente en su salud física y mental.

Por otro lado, Corredor y Monroy (2009) señalaron que el estrés es un problema común que causa agotamiento, aunque su impacto varía según la persona y su capacidad de adaptación a las situaciones estresantes.

Ángeles y Gutiérrez (2012) describieron al estrés laboral como situaciones diarias que llevan a algunos empleados a creer que no pueden desempeñar adecuadamente su trabajo, lo que genera conflictos laborales y problemas personales (ansiedad, irritabilidad, etc.), pudiendo derivar en problemas de salud si no se gestiona adecuadamente.

Teorías

Debido a su complejidad, el estrés ha sido analizado desde distintos ángulos por numerosos autores, quienes lo han descrito como estímulo, respuesta o proceso interactivo. Las diferentes teorías se exponen a continuación.

Según la teoría de Hans Selye (1976), tanto situaciones positivas como negativas pueden generar una misma respuesta de tensión, con resultados que pueden ser positivos o negativos. Selye destacó que el estrés no fue únicamente tensión nerviosa, sino que también podía ser adaptativo e incluso necesario para la vida; su ausencia total equivalía a la muerte. Su modelo describió tres fases en la respuesta al estrés: una fase inicial de alarma, una fase de resistencia y, finalmente, una fase de agotamiento cuando la tensión persistía.

- Durante la fase de alarma, se experimentan cambios físicos y psicológicos abruptos en respuesta a un factor estresante. Esto se manifiesta con un aumento de adrenalina y angustia, lo que lleva a un estado de hipervigilancia,

especialmente ante nuevos estímulos estresantes.

- Si el estrés persiste, se inicia la fase de resistencia, donde la persona busca adaptarse al factor estresante. Esto puede implicar un enfrentamiento directo o una gestión del estrés que le permita mantener o incluso aumentar su energía, productividad y creatividad.
- La fase de agotamiento surge tras una exposición prolongada a factores estresantes, resultando en significativas alteraciones físicas y mentales. Esto lleva a una disminución de la capacidad de trabajo, manifestándose como fatiga y agotamiento.

La teoría de Karasek (1979) sobre la demanda y el control en el trabajo analiza cómo las exigencias laborales y la autonomía del empleado impactan su salud y bienestar. Inicialmente, se centraba en dos dimensiones.

- La dimensión de las demandas, se refiere a las exigencias psicológicas del puesto de trabajo. Esto incluye factores como la carga de trabajo, la presión por el tiempo, instrucciones confusas, la dependencia del ritmo de trabajo de otros, la concentración necesaria y las interrupciones inesperadas.
- La dimensión de control se centra en los recursos disponibles para gestionar las demandas laborales. El estrés no depende solo de la cantidad de exigencias, sino también de la capacidad para manejarlas, lo cual implica el desarrollo de habilidades y la autonomía en el trabajo.

La combinación de ambos define cuatro tipos de trabajo: pasivo (baja demanda, bajo control), activo (alta demanda, alto control), de alta tensión (alta demanda, bajo control – el más riesgoso) y de baja tensión (baja demanda, alto control).

Posteriormente, Johnson y Hall (1986) integraron el apoyo social (de compañeros, supervisores o la organización) como un factor clave que mitiga el estrés, especialmente en situaciones de alta demanda y bajo control.

La teoría de Siegrist (1996) sobre el Desequilibrio Esfuerzo-Recompensa (DER) explica el estrés laboral crónico a partir de la relación entre el esfuerzo del trabajador y las recompensas recibidas. Un desequilibrio, con un esfuerzo mayor a las recompensas, incrementa el riesgo de problemas de salud física y mental.

El modelo identifica dos componentes principales de esfuerzo:

- Esfuerzo extrínseco: Esto se refiere a los requisitos objetivos del trabajo, incluyendo la carga de trabajo, plazos ajustados, responsabilidades y demandas físicas.
- Esfuerzo intrínseco: Esto incluye el compromiso personal del trabajador, su motivación, dedicación y búsqueda de reconocimiento. Es un aspecto más subjetivo, dependiendo de la actitud individual.

Un tercer componente es crucial el sobrecompromiso juega un papel fundamental. Las personas con alto sobrecompromiso suelen subestimar los riesgos y sobrestimar su capacidad de afrontar las situaciones, empeorando los efectos negativos del desequilibrio entre esfuerzo y recompensa.

Lazarus y Folkman (1986), plantearon una teoría de respuesta al estrés que enfatiza los procesos cognitivos. Esta teoría, enmarcada en los modelos transaccionales del estrés, postula que la manera en que se gestiona el estrés depende de la interacción entre el individuo y su entorno, mediada por evaluaciones y pensamientos. Se distinguen tres procesos centrales.

- Evaluación cognitiva:
 - Primaria, la persona evalúa si un evento es irrelevante, positivo o estresante, categorizando este último como daño/pérdida, amenaza o desafío.
 - Secundaria, analiza los recursos disponibles para manejar la situación, incluyendo habilidades personales, apoyo social y recursos materiales.
- Afrontamiento: Estrategias para manejar el estrés percibido.

Centradas en el problema, modificar la situación estresante.

Centrales en la emoción, regular la respuesta emocional.

- Reevaluación: Ajusta de la evaluación inicial en función de nueva información o cambios internos.

El estrés no reside en el evento en sí, sino en cómo se percibe. La interpretación subjetiva es crucial, ya que individuos diferentes pueden responder de manera distinta al mismo estímulo. El proceso de afrontamiento es activo, adaptable al contexto y no una respuesta refleja.

Dimensiones

3.2.2. Satisfacción laboral

Definición de satisfacción laboral

Según Locke (1976), la satisfacción laboral resulta de la diferencia entre las expectativas del trabajador y lo que realmente obtiene en su trabajo; a menor diferencia, mayor satisfacción. Esta satisfacción, según Locke, está ligada a ciertas condiciones laborales y tiene consecuencias en la salud física del trabajador, su familia, y su actitud general hacia la vida y hacia sí mismo.

Robbins y Coulter (2000) definieron a la satisfacción laboral como la actitud general de un empleado hacia su trabajo.

Según Brief y Weiss (2002), la satisfacción laboral es una mezcla de factores afectivos (emocionales) y cognitivos (de pensamiento). Ambos aspectos contribuyen a este estado interno, que se manifiesta tanto emocional como intelectualmente.

Spector (2002) describió a la satisfacción laboral como una actitud que refleja la percepción individual del trabajo en general y sus diferentes aspectos. Esta actitud indica el grado de agrado con el empleo y, por extensión, con la organización.

Landy y Conte (2005) definieron a la satisfacción laboral como una actitud o estado emocional positivo que surge de la evaluación de la experiencia laboral. Esta evaluación depende de la motivación recibida y de la percepción individual del trabajador.

Gamero (2007) planteo que la satisfacción laboral puede ser un juicio comparativo, una evaluación implícita que cada persona hace entre su trabajo actual y su trabajo ideal.

Teorías

Existen diversos modelos teóricos para comprender la satisfacción laboral, incluyendo enfoques basados en la discrepancia, teorías dinámicas y teorías motivacionales. Esta investigación utilizo la Escala de Satisfacción Laboral de Sonia Palma, cuyo marco teórico se basa en estas diferentes perspectivas.

Modelo de Higiene-Motivacional

La teoría de Herzberg (1968) estableció que ciertos factores contribuyen a la satisfacción laboral, mientras que la ausencia de otros genera insatisfacción. Los factores que generan satisfacción (factores motivacionales) son intrínsecos al trabajo (logro, reconocimiento, el trabajo en sí, responsabilidad, crecimiento). Los factores que generan insatisfacción (factores de higiene) son extrínsecos (políticas de la empresa, supervisión, relaciones interpersonales, condiciones laborales, salario, estatus, seguridad).

Modelo del Ajuste en el trabajo

La teoría de Dawes (1994) indica que la coincidencia entre las habilidades de un individuo (conocimiento, experiencia, etc.) y las exigencias del puesto incrementa la probabilidad de un buen desempeño y, por ende, de una evaluación positiva por parte del empleador. Similarmente, la alineación entre las recompensas del trabajo y los valores personales del empleado aumenta la satisfacción laboral. El nivel de satisfacción se considera un predictor de la

permanencia en el puesto, el éxito laboral y el reconocimiento.

Modelo de la discrepancia

Según esta teoría (Locke, 1968), la satisfacción laboral es un estado emocional positivo que surge de la valoración del trabajo como medio para alcanzar valores personales. La insatisfacción, por el contrario, es un estado negativo derivado de la percepción del trabajo como obstáculo para esos valores. Esta evaluación se basa en la comparación entre los valores del trabajador y su percepción de lo que el trabajo le ofrece. La satisfacción e insatisfacción son dinámicas, variando según la jerarquía de valores individuales y la discrepancia entre estos y la percepción del trabajo. El juicio final se basa en el grado de discrepancia y la importancia del valor para el individuo.

Modelo de la satisfacción por facetas

La teoría de Lawler (1973), propone que la satisfacción laboral depende de la discrepancia entre lo que el individuo cree que merece recibir y lo que realmente recibe, considerando la importancia de cada aspecto. La cantidad que debería recibir se basa en la percepción de su propia contribución, la de sus compañeros y las características del trabajo. La cantidad recibida se basa en la percepción de las recompensas de otros y en las recompensas propias. Si ambas cantidades son iguales, hay satisfacción; si la cantidad esperada es mayor, hay insatisfacción; y si es menor, se siente culpa o inequidad.

Teoría de los eventos situacionales

Según esta teoría (Quarstein, McAffe, y Glassman, 1992), la satisfacción laboral se determina por factores situacionales, divididos en características y eventos. Las características son aspectos evaluados antes de aceptar el puesto (salario, oportunidades de ascenso, condiciones de trabajo, etc.). Los eventos son aspectos que surgen después de ocupar el puesto, pudiendo ser positivos (recompensas) o negativos (problemas).

Modelo basado en las necesidades de Existencia, Relaciones y Crecimiento

La teoría de Alderfer (1972) propone tres necesidades básicas: existencia, relación y crecimiento. Las necesidades de existencia (fisiológicas y de seguridad) se satisfacen con el salario, beneficios, ambiente de trabajo y seguridad laboral. Las necesidades de relación (sociales) se satisfacen mediante las interacciones con compañeros y entorno social. Las necesidades de crecimiento (autoestima y autorrealización) se satisfacen al desarrollar al máximo las capacidades personales.

Modelo del grupo de referencia social

Esta teoría Peiró (1996) propone que la satisfacción laboral se evalúa en relación al grupo socioeconómico del individuo. La persona compara las características de su trabajo con las normas y expectativas de su grupo de referencia, y la satisfacción depende del grado de ajuste entre ambas.

DIMENSIONES

ESTRÉS LABORAL

En el presente estudio se considerarán las dimensiones propuestas en el modelo de la OIT-OMS, tal como fueron adaptadas por Ingrid Takamura Saldaña (2020) en su escala de evaluación de la satisfacción laboral.

➤ **D.1: Superiores, cohesión grupal y políticas:**

Superiores: La calidad de la relación con los superiores, la claridad de las expectativas laborales y el apoyo recibido son factores clave que impactan el nivel de estrés laboral. Según Salazar (2021), un liderazgo deficiente o una comunicación ineficaz contribuyen significativamente al estrés.

Cohesión grupal y políticas: La interacción entre compañeros, la colaboración y las políticas de la empresa influyen en el ambiente laboral y la productividad. Hernández y Morales (2022) señalan que la falta de cohesión grupal y políticas ineficaces aumentan el estrés laboral.

➤ **D.2: Competitividad y organización:** El estrés laboral puede derivar

de la presión por cumplir objetivos, la competencia entre compañeros y una mala organización del trabajo. Fuentes y Díaz (2023) destacan la alta competitividad y la desorganización como fuentes significativas de estrés.

SATISFACCIÓN LABORAL

En cuanto a nuestra segunda variable se tomó en cuenta las dimensiones de la Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC, creada originalmente por Sonia Palma Carrillo (2005) y adaptada al contexto policial peruano por Gómez Cruz y Tarazona Espinoza (2024).

- **D.1: Significación en la tarea:** Esto significa que el trabajador percibe que sus funciones tienen sentido, valor y utilidad dentro de la organización. Se relaciona con la autorrealización, el propósito laboral y el impacto de su trabajo en los demás.
- **D.2: Condiciones de trabajo:** Analiza el entorno físico y organizacional en el que se desempeña el trabajador: infraestructura, comodidad, distribución del espacio, y horario laboral.
- **D.3: Beneficios económicos:** Es la percepción del trabajador sobre la remuneración que recibe, su suficiencia, equidad y capacidad para cubrir sus expectativas económicas.
- **D.4: Reconocimiento personal:** Aborda el trato recibido por parte de la institución, la valoración del esfuerzo, las relaciones interpersonales y el reconocimiento del trabajo realizado.

La satisfacción laboral, según el autor, es crucial y afecta positivamente o negativamente a los empleados, influyendo en el cumplimiento de objetivos personales e institucionales. Una percepción positiva de las cuatro dimensiones mencionadas indica una adecuada satisfacción laboral.

3.3. Marco conceptual

- **Estrés laboral:** Se refiere a la respuesta física y emocional negativa que surge cuando las exigencias del trabajo no se ajustan a las capacidades, el

desempeño o las necesidades del empleado. El estrés prolongado puede disminuir el bienestar y la productividad, según Torres y Castro (2020).

- **Satisfacción laboral:** Refleja el grado de bienestar y realización que sienten los empleados en sus puestos de trabajo. Este sentimiento impacta positivamente en su productividad y bienestar general. Como señalan Pérez y Martínez (2021), la satisfacción laboral es un factor clave para una buena calidad de vida en el trabajo y se vincula directamente con la motivación y el rendimiento.

- **El estrés:** Es una respuesta natural que facilita la adaptación y la superación de situaciones o eventos que representan amenazas o desafíos (OIT, 1989).

- **Estructura organizacional:** Es el sistema de relaciones e interacciones entre los miembros de una organización, facilitando el flujo de información y el desarrollo del trabajo (Brume, 2019).

IV. METODOLOGÍA

4.1. Tipo y Nivel de Investigación

Enfoque

El estudio empleó un enfoque cuantitativo para analizar y medir la presencia, el nivel o la existencia de fenómenos, eventos, poblaciones, hechos o variables (Hernández y Mendoza, 2018).

Tipo.

El tipo de investigación desarrollada corresponde al enfoque básico, ya que se orienta prioritariamente a la recopilación sistemática de información, hechos y fenómenos observables, con el propósito de profundizar el conocimiento existente y generar nuevos conceptos teóricos que contribuyan al fortalecimiento o comprensión de modelos explicativos previamente establecidos (Hernández - Sampieri y Mendoza, 2018).

Nivel.

La presente investigación se enmarcó en un nivel correlacional, dado que tuvo como finalidad examinar el grado de asociación, correspondencia o vínculo existente entre las dos variables: estrés laboral y satisfacción laboral dentro de un contexto determinado. Este enfoque permite inferir el comportamiento de una variable a partir del conocimiento previo sobre otra con la que se encuentra relacionada. Para establecer dicha asociación, se requirió medir individualmente cada una de las variables involucradas, cuantificarlas mediante procedimientos estadísticos y proceder al análisis correspondiente de sus interrelaciones, como menciona los autores (Hernández y Mendoza, 2018).

4.2. Diseño de la Investigación

El enfoque del presente estudio correspondió a un diseño no experimental, transversal y correlacional, conforme a la clasificación presentada por Hernández, Fernández y Baptista (2014), quienes destacaban que este tipo de investigación se caracteriza por el análisis de los fenómenos tal como se manifiestan en su entorno natural, sin intervención directa sobre las variables implicadas. Desde esta perspectiva, el diseño es considerado no experimental porque las variables independientes no son manipuladas, sino observadas en su estado original, lo cual permite interpretar su comportamiento sin alterar las condiciones del

entorno. A su vez, el estudio adopta un corte transversal, ya que la información será recolectada en un único momento, lo que facilita la descripción puntual de las variables y su posible interrelación en ese periodo específico. Finalmente, el diseño es clasificado como correlacional debido a que se pretende analizar estadísticamente el nivel de asociación entre los constructos seleccionados, sin establecer inferencias causales ni modificar sus estructuras internas.

4.3. Hipótesis general y específicas

4.3.1. Hipótesis general

Existe relación significativa entre el estrés laboral y la satisfacción laboral en el personal policial de la División de homicidios de la Dirección de Investigación Criminal, Lima – 2025.

4.3.2. Hipótesis específicas

H.E.1:

Existe relación significativa entre el estrés laboral y la dimensión significación en la tarea en el personal policial de la División de homicidios de la Dirección de Investigación Criminal, Lima – 2025.

H.E.2:

Existe relación significativa entre el estrés laboral y la dimensión condiciones de trabajo en el personal policial de la División de homicidios de la Dirección de Investigación Criminal, Lima – 2025.

H.E.3:

Existe relación significativa entre el estrés laboral y la dimensión reconocimiento personal y social en el personal policial de la División de homicidios de la Dirección de Investigación Criminal, Lima – 2025.

H.E.4:

Existe relación significativa entre el estrés laboral y la dimensión beneficios económicos en el personal policial de la División de homicidios de la Dirección de

4.4. Identificación de las variables

Variable 1: Estrés laboral

Según Takamura (2020), el estrés laboral deteriora la gestión emocional, manifestándose en ansiedad, irritabilidad, tristeza y otros síntomas. Además, provoca agotamiento físico y mental, reduciendo el rendimiento laboral. La exposición prolongada al estrés puede derivar en trastornos mentales y problemas de salud.

Dimensiones:

➤ **D.1: Superiores, cohesión grupal y políticas:**

Superiores: La calidad de la relación con los superiores, la claridad de las expectativas laborales y el apoyo recibido son factores clave que impactan el nivel de estrés laboral. Según Salazar (2021), un liderazgo deficiente o una comunicación ineficaz contribuyen significativamente al estrés.

Cohesión grupal y políticas: La interacción entre compañeros, la colaboración y las políticas de la empresa influyen en el ambiente laboral y la productividad. Hernández y Morales (2022) señalan que la falta de cohesión grupal y políticas ineficaces aumentan el estrés laboral.

➤ **D.2: Competitividad y organización:** El estrés laboral puede derivar de la presión por cumplir objetivos, la competencia entre compañeros y una mala organización del trabajo. Fuentes y Díaz (2023) destacan la alta competitividad y la desorganización como fuentes significativas de estrés.

Variable 2: Satisfacción laboral

La satisfacción laboral se define por las tareas que realiza en su puesto de trabajo y se ve influenciada por su percepción del mismo (seguridad, relaciones interpersonales, remuneración, desarrollo profesional). Además, la compatibilidad entre el trabajo y sus valores, características personales o deficiencias también influye en su desempeño (Boada, 2019).

Dimensiones:

- **D.1: Significación en la tarea:** Esto significa que el trabajador percibe que sus funciones tienen sentido, valor y utilidad dentro de la organización. Se relaciona con la autorrealización, el propósito laboral y el impacto de su trabajo en los demás.
- **D.2: Condiciones de trabajo:** Analiza el entorno físico y organizacional en el que se desempeña el trabajador: infraestructura, comodidad, distribución del espacio, y horario laboral.
- **D.3: Beneficios económicos:** Es la percepción del trabajador sobre la remuneración que recibe, su suficiencia, equidad y capacidad para cubrir sus expectativas económicas.
- **D.4: Reconocimiento personal:** Aborda el trato recibido por parte de la institución, la valoración del esfuerzo, las relaciones interpersonales y el reconocimiento del trabajo realizado.

4.5. Matriz de operacionalización de variables

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA DE VALORES	NIVEL Y RANGOS	TIPO DE VARIABLE ESTADÍSTICA
Estrés Laboral	D.1: SUPERIORES, COHESION GRUPAL Y POLITICAS	- Clima organizacional - Estructura organizacional - Territorio Organizacional - Tecnología	1,10,11,20 2,12,16,24 3,15,22 4,14,25	Escala Ordinal Valores: Siempre (7) Generalmente (6) Frecuentemente (5)	< 90 bajo nivel de estrés 91- 117 nivel intermedio	Cuantitativa Ordinal
	D.2: ORGANIZACIÓN Y EQUIPO DE TRABAJO	- Influencia del líder - Falta de cohesión - Respaldo del grupo.	5,6,13,17 7,9,18,21 8,19,13	Algunas veces (4) Ocasionalmente (3) Raras veces (2) Nunca	118 – 153 estrés < 154 alto nivel de estrés	

				(1)		
--	--	--	--	-----	--	--

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA DE VALORES	NIVEL Y RANGOS	TIPO DE VARIABLE ESTADÍSTICA
Satisfacción Laboral	D.1: SIGNIFICACIÓN EN LA TAREA	- El trabajo es valioso - Utilidad del trabajo - Distribución	1,2 3,4 5	Escala Ordinal Valores: Totalmente de acuerdo (5) De acuerdo (4) Medianamente de acuerdo (3) Es desacuerdo (2) Total desacuerdo (1)	Alto (74 al 100)	Cuantitativa Ordinal
	D.2: CONDICIONES DE TRABAJO	- Comodidad - Horario de trabajo	6,7 8			
	D.3: BENEFICIOS ECONOMICOS	- Remuneración - Beneficios	9,10 11,12		Bajo (20 al 46)	
	D.4: RECONOCIMIENTO PERSONAL	- Desarrollo personal en el trabajo - Desarrollo en beneficio de la sociedad	13,14,15,16,17,18 19,20			

4.6. Población – Muestra

Población

La población del estudio correspondió a 112 efectivos policiales que desempeñan funciones en el personal policial de la División de Homicidios de la Dirección de Investigación Criminal, en la ciudad de Lima, durante el año 2025. Esta población ha sido seleccionada debido a su pertinencia directa respecto a las variables de interés, específicamente el estrés laboral y la satisfacción laboral.

Muestra

La muestra estuvo integrada por los 112 efectivos policiales que conforman la población objetivo del estudio, pertenecientes a la División de Homicidios de la Dirección de Investigaciones Criminal en Lima durante el año 2025.

Dado que se trata de una población reducida y plenamente accesible, se empleará un muestreo de tipo censal, lo que conllevará la inclusión de la totalidad de los integrantes que cumplen con los criterios establecidos.

Muestreo

Se utilizó un muestreo de tipo censal, ya que dependió de lo que requirieron los investigadores, teniendo en cuenta los 112 efectivos policiales. (Hernández, et al. 2014).

El muestreo censal contribuye a la obtención de resultados con mayor representatividad, al considerar la totalidad de la población objetivo y eliminar el error muestral asociado a la selección parcial. Esta estrategia metodológica también favorece una mayor precisión en los análisis correlacionales, al contar con todos los datos relevantes del grupo de estudio.

4.7. Técnicas e instrumentos de recolección de información

Técnica

La técnica seleccionada para la recopilación de datos correspondió a la encuesta, la cual facilitó la obtención y procesamiento de información relevante para los objetivos investigativos. Cada participante brindó sus respuestas de manera voluntaria, en concordancia con los estándares éticos previamente establecidos y reconocidos (Sánchez

et al., 2017, p. 163).

Instrumento

Variable estrés laboral

Para la medición de la variable estrés laboral, se empleó la Escala de Estrés Laboral de la OIT-OMS, desarrollada por Ivancevich y Matteson (1989) como parte de una iniciativa conjunta entre la Organización Internacional del Trabajo (OIT) y la Organización Mundial de la Salud (OMS). Esta escala fue diseñada para identificar factores estresores presentes en el entorno laboral y sus efectos sobre la salud física, emocional y conductual de los trabajadores.

En el contexto peruano, dicha escala fue adaptada por Suárez (2013), quien realizó un proceso de adecuación lingüística y cultural, asegurando su pertinencia para poblaciones locales. La adaptación incluyó juicio de expertos, aplicación piloto y análisis de confiabilidad interna, obteniendo indicadores psicométricos adecuados para su uso en investigaciones aplicadas.

En función de la población específica de estudio, el instrumento empleado estuvo adaptado al contexto policial, según lo reportado en la tesis de Gómez y Tarazona (2024). En dicha investigación, se utilizó la versión adaptada por Suárez (2013) en efectivos de la Policía Nacional del Perú, evidenciando su validez y confiabilidad en este grupo ocupacional. La escala permitió identificar síntomas como agotamiento físico, insomnio, ansiedad, desánimo, consumo de alcohol, actitudes negativas, conflictos interpersonales y riesgo suicida.

Ficha técnica del instrumento para evaluar la variable estrés laboral

Aspecto	Detalle
Nombre del instrumento	Escala de estrés laboral OIT - OMS
Autores originales	Ivancevich y Matteson (1989)
Adaptación al contexto Peruano	Mg. Ángela Suarez Tunanñaña (2013)
Adaptación al ámbito policial	Gómez Cruz Dyanna y Tarazana Espinoza Tahit Rosmery (2024)
Objetivo	Medir el nivel de estrés laboral en trabajadores del ámbito policial
Dimensiones	<ul style="list-style-type: none"> - Superiores, cohesión grupal y políticas - Organización y equipo de trabajo
Numero de ítems	25 ítems
Tipo de escala	Likert de 7 puntos (1 = nunca, 7 = siempre)
Forma de aplicación	Individual, colectiva y autoadministrable
Tiempo estimado	15 a 20 minutos
Población objetivo	Adultos de 25 a más
Validación	Juicios de expertos (3 psicólogos) y prueba piloto con 20 efectivos policiales
Confiabilidad	Alfa de Cronbach = 0.980
Contexto de aplicación	Policía Nacional del Perú – Ciudad de Huaraz

Variable satisfacción laboral

Para la evaluación de la variable “satisfacción laboral”, se empleó la Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC, desarrollada originalmente por Palma (2005), la cual fue posteriormente adaptada al contexto peruano por Ríos (2020). Esta escala demostró ser pertinente para medir el grado de satisfacción en entornos organizacionales.

En el estudio, se utilizó una versión del instrumento adaptada específicamente al ámbito policial por las autoras Gómez y Tarazona (2024), en función de las características culturales, técnicas y ocupacionales de la población objetivo. Esta adaptación fue sometida a un proceso riguroso de validación psicométrica, incluyendo juicio de expertos y prueba piloto, lo que garantizó su confiabilidad y pertinencia para investigaciones en salud ocupacional y organizacional dentro del contexto policial peruano.

Ficha técnica del instrumento para evaluar la variable satisfacción laboral

Aspecto	Detalle
Nombre del instrumento	Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC
Autores originales	Sonia Palma Carrillo (2005)
Adaptación al contexto Peruano	Gabriel Ríos (2020)
Adaptación al ámbito policial	Gómez Cruz Dyanna y Tarazona Espinoza Tahit Rosmery (2024)
Objetivo	Evaluar el grado de satisfacción laboral en trabajadores del ámbito policial
Dimensiones	<ul style="list-style-type: none"> - Significación en la tarea - Condición de trabajo - Beneficios económicos - Reconocimiento personal y social
Numero de ítems	20 ítems
Tipo de escala	Likert de 5 puntos (1 = total desacuerdo, 5 = total acuerdo)
Forma de aplicación	Individual y colectiva
Tiempo estimado	20 minutos
Población objetivo	Adultos de 18 años a más
Validación	Juicios de expertos (3 psicólogos) y prueba piloto con 20 efectivos policiales

Confiabilidad	Alfa de Cronbach = 0.943
Contexto de aplicación	Policía Nacional del Perú – Ciudad de Huaraz

4.8. Técnicas de análisis y procesamiento de datos

Una vez recolectados los datos se procedió a la tabulación de las respuestas, luego a la utilización del programa SPSS V.26 para su análisis estadístico, donde más adelante se realizaron los análisis descriptivos de la investigación. De igual modo, el análisis inferencial de las variables se llevó a cabo mediante la correlación Rho de Spearman, con la cual se demostró el nivel relacional entre ambas variables de estudio y sus dimensiones.

Los resultados se adjuntaron en función de los objetivos y se presentaron mediante gráficos y cuadros, utilizando diversas pruebas de medición estadística propias del análisis respectivo. Al finalizar, se procedió a realizar la interpretación de los resultados encontrados, seguida de las conclusiones y sugerencias correspondientes.

V. RESULTADOS

5.1. Presentación de Resultados

Resultados descriptivos

TABLA 1. Frecuencia de Sexo

Sexo	Frecuencia	Porcentaje
Masculino	85	75,9%
Femenino	27	24,1%

GRÁFICO 1. Frecuencia de Sexo

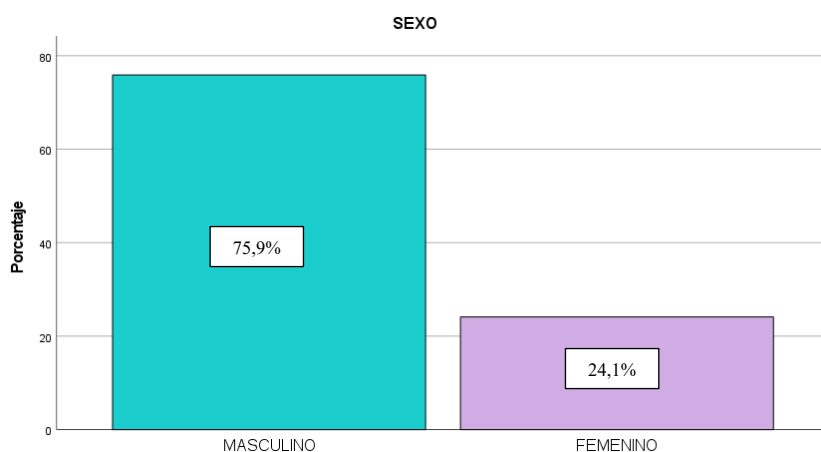


TABLA 2. Niveles de estrés laboral

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo Nivel De Estrés	94	83,9%
Nivel Intermedio De Estrés	11	9,8%
Estrés	6	5,4%
Alto Nivel De Estrés	1	0,9%

GRÁFICO 2. Niveles de estrés laboral

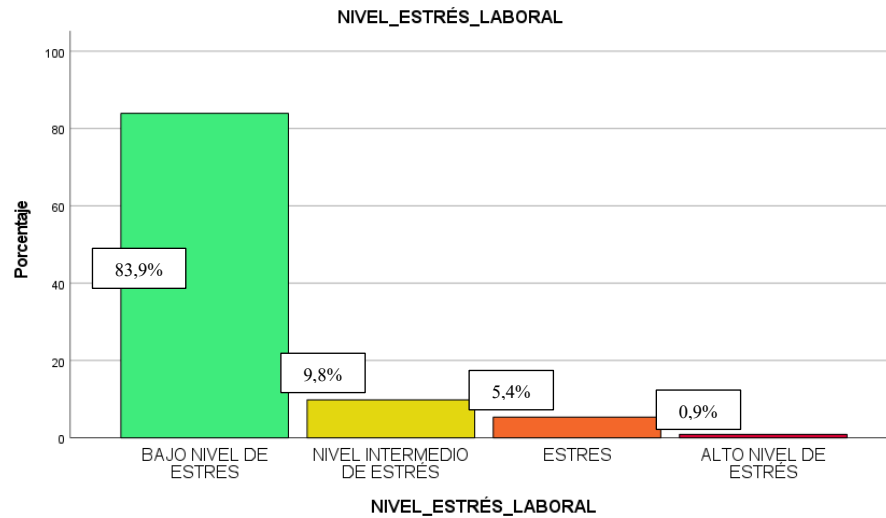
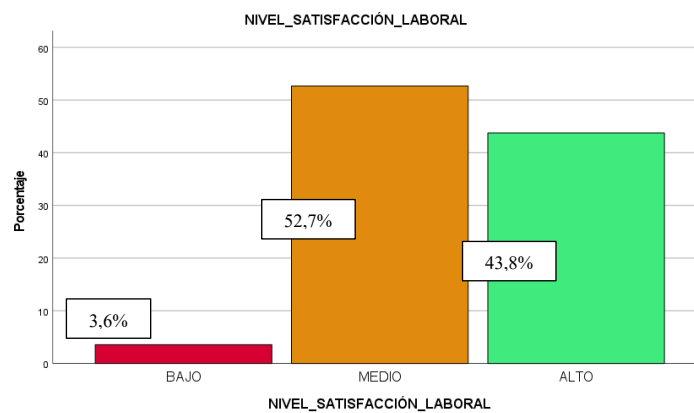


TABLA 3. Niveles de satisfacción laboral

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	4	3,6%
Medio	59	52,7%
Alto	49	43,8%

GRÁFICO 3. Niveles de satisfacción laboral



5.2. Interpretación de Resultados

La tabla y gráfico 1 en sus resultados muestran que la mayoría del personal policial evaluado es de sexo masculino, representando el 75,9 % de la muestra, mientras que el 24,1

% corresponde al sexo femenino. Esta distribución refleja la composición predominante del personal en áreas operativas especializadas como la División de Homicidios, donde históricamente existe una mayor presencia masculina. No obstante, la participación femenina resulta relevante para el análisis, ya que permite considerar distintas percepciones frente al estrés y la satisfacción laboral dentro del contexto institucional.

En relación con los niveles de estrés laboral, en la **tabla y gráfico 2** se observa que la mayoría del personal policial presenta un bajo nivel de estrés, con un 83,9 %, seguido por un 9,8 % que se ubica en un nivel intermedio, por otro lado, un porcentaje reducido presenta niveles altos de estrés, siendo el 5,4 % clasificado como estrés y solo el 0,9 % en un alto nivel de estrés. Estos resultados sugieren que, en general, el personal evaluado mantiene un adecuado manejo de las demandas laborales; sin embargo, la presencia de casos con niveles elevados evidencia la existencia de factores estresores que podrían afectar el bienestar psicológico si no son atendidos oportunamente.

Respecto a los niveles de satisfacción laboral, en la **tabla y gráfico 3** los resultados indican que más de la mitad del personal policial se ubica en un nivel medio de satisfacción (52,7 %), mientras que un porcentaje considerable alcanza un nivel alto (43,8 %). Solo un 3,6 % presenta un nivel bajo de satisfacción laboral. Es así que, esta distribución evidencia una percepción mayoritariamente favorable hacia el trabajo desempeñado, aunque la predominancia del nivel medio sugiere que existen aspectos del entorno laboral susceptibles de mejora para fortalecer la satisfacción plena del personal.

VI. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

6.1. Análisis inferencial

Objetivo General: Determinar la relación entre el estrés laboral y la satisfacción laboral en el personal policial de la División de Homicidios de la Dirección de Investigación Criminal, Lima – 2025.

TABLA 4. Prueba de normalidad Kolmogorov-Smirnov de las variables estrés laboral y satisfacción laboral

Variable	Estadístico	gl	Sig.
Estrés Laboral	0.156	112	0.000
Satisfacción Laboral	0.089	112	0.030

a. Corrección de significación de Lilliefors

De acuerdo a la tabla 1, para hallar la normalidad se aplicó la prueba estadística Kolmogorov-Smirnov a las variables estrés laboral y satisfacción laboral, ya que el número de participantes es mayor a 50; obteniéndose valores de significancia menores a 0,05, indicando que lo obtenido en los datos no presenta normalidad en su distribución. Ante ese resultado, se optó por dar uso de la prueba no paramétrica Rho de Spearman, la cual resulta adecuada para analizar la relación entre estas variables cuando no cumplen el criterio de normalidad.

TABLA 5. Prueba de Correlación Rho de Spearman de las variables estrés laboral y satisfacción laboral

		Satisfacción	
		Estrés Laboral	Laboral
Estrés Laboral	Coefficiente de correlación	1,000	-,486**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	112	112
Satisfacción Laboral	Coefficiente de correlación	-,486**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	112	112

Nota: Tabla extraída del Software SPSS

En cuanto a la tabla 2, los datos hallados evidencian una correlación negativa con fuerza moderada y estadísticamente significativa entre el estrés laboral y la satisfacción laboral (Rho = -0,486; $p < 0,01$), lo que indica que, a mayores niveles de estrés laboral, menor son los niveles de satisfacción laboral en el personal policial de la División de Homicidios. Este hallazgo se explica porque el estrés laboral implica una sobrecarga de demandas cognitivas, emocionales y físicas que afecta la percepción global del trabajo, reduciendo la motivación y la valoración de la experiencia laboral. En contextos

policiales, donde las exigencias son constantes y de alta presión, el incremento del estrés interfiere directamente con el bienestar psicológico, deteriorando la actitud general hacia el trabajo y, por ende, la satisfacción laboral.

Objetivo específico 1: Determinar la relación entre el estrés laboral y la dimensión significación en la tarea en el personal policial de la División de Homicidios de la Dirección de Investigación Criminal, Lima – 2025.

TABLA 6. Prueba de Correlación Rho de Spearman de la variable estrés laboral y la dimensión significación en la tarea

		Significación	
		Estrés Laboral	en la tarea
	Coeficiente de correlación	1,000	-,390**
Estrés Laboral	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	112	112
	Coeficiente de correlación	-,390**	1,000
Significación	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	112	112

Nota: Tabla extraída del Software SPSS

Por consiguiente, en la tabla 3 los datos hallaron una correlación negativa moderada y significativa entre el estrés laboral y la dimensión significación en la tarea ($Rho = -0,390$; $p < 0,01$), lo que sugiere que el aumento del estrés laboral se relaciona con una menor apreciación de sentido, utilidad y propósito del trabajo policial. Este resultado puede comprenderse desde la perspectiva de que el estrés constante debilita la motivación interna y la sensación de autorrealización, haciendo que las tareas pierdan valor personal y social para el trabajador, es decir cuando el personal se siente presionado por las amplias tareas laborales, disminuye su capacidad de percibir el impacto positivo de su labor, afectando la conexión emocional con sus funciones dentro de la organización.

TABLA 7. Prueba de Correlación Rho de Spearman de la variable estrés laboral y la dimensión condiciones de trabajo

Objetivo específico 2: Determinar la relación entre el estrés laboral y la dimensión condiciones de trabajo en el personal policial de la División de Homicidios de la Dirección de Investigación Criminal, Lima – 2025.

		Estrés Laboral	Condiciones de trabajo
Estrés Laboral	Coeficiente de correlación	1,000	-,517**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	112	112
Condiciones de trabajo	Coeficiente de correlación	-,517**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	112	112

Nota: Tabla extraída del Software SPSS

En base a la tabla 4, los datos determinan una correlación negativa moderada y con significancia entre el estrés laboral y las condiciones de trabajo ($Rho = -0,517$; $p < 0,01$), evidenciando que niveles elevados de estrés se relacionan con una percepción desfavorable del entorno laboral. Esto se explica porque las condiciones físicas y organizacionales, como la infraestructura, los horarios y la carga laboral, pueden convertirse en fuentes directas de estrés cuando no responden a las necesidades del trabajador. En el contexto policial, condiciones inadecuadas intensifican la sensación de desgaste y agotamiento, influyendo negativamente en la valoración del ambiente de trabajo y aumentando la tensión psicológica.

Objetivo específico 3: Determinar la relación entre estrés laboral y la dimensión reconocimiento personal y social en el personal policial de la División de Homicidios de la Dirección de Investigación Criminal, Lima – 2025.

TABLA 8. Prueba de Correlación Rho de Spearman de la variable estrés laboral y la dimensión reconocimiento personal

		Estrés Laboral	Reconocimiento personal
Estrés Laboral	Coeficiente de correlación	1,000	-,199*
	Sig. (bilateral)	.	,036
	N	112	112
Reconocimiento personal	Coeficiente de correlación	-,199*	1,000
	Sig. (bilateral)	,036	.
	N	112	112

Nota: Tabla extraída del Software SPSS

En la tabla 5, se encontró una correlación negativa baja pero estadísticamente significativa entre el estrés laboral y la dimensión reconocimiento personal ($Rho = -0,199$; $p < 0,05$), lo que indica que, aunque la relación es menos intensa, el incremento del estrés laboral se relaciona con una menor percepción de valoración y reconocimiento por parte de la institución. Este resultado sugiere que el estrés afecta las relaciones interpersonales y la percepción del trato recibido, generando sentimientos de desmotivación y descontento, es decir cuando el trabajador experimenta altos niveles de tensión, puede interpretar de manera más crítica la ausencia de reconocimiento, lo que impacta en su satisfacción emocional y en su vínculo con la institución.

Objetivo específico 4: Determinar la relación entre estrés laboral y la dimensión beneficios económicos en el personal policial de la División de Homicidios de la Dirección de Investigación Criminal, Lima – 2025.

TABLA 9. Prueba de Correlación Rho de Spearman de la variable estrés laboral y la dimensión beneficios económicos

		Estrés Laboral	Beneficios económicos
Estrés Laboral	Coeficiente de correlación	1,000	-,264**
	Sig. (bilateral)	.	,005
	N	112	112
		Coeficiente de correlación	-,264**
			1,000

Beneficios económicos	Sig. (bilateral)	,005	.
	N	112	112

Nota: Tabla extraída del Software SPSS

Finalmente, en la tabla 6 se evidenció una correlación negativa baja y significativa entre el estrés laboral y la dimensión beneficios económicos ($Rho = -0,264$; $p < 0,01$), lo que indica que mayores niveles de estrés laboral se asocian con una percepción menos favorable de la remuneración y los beneficios recibidos. Este resultado se explica porque el estrés incrementa la sensación de desequilibrio entre el la recompensa obtenida y el esfuerzo que conlleva su trabajo, generando insatisfacción económica, considerando que en un entorno laboral exigente como el policial, cuando las demandas superan los recursos percibidos, los beneficios económicos tienden a considerarse insuficientes, reforzando el malestar laboral y contribuyendo al aumento del estrés.

VII. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

7.1. Comparación resultados

La presente investigación tuvo como finalidad analizar la relación existente entre el estrés laboral y la satisfacción laboral en el personal policial de la División de Homicidios de la Dirección de Investigación Criminal de Lima durante el año 2025. Los resultados obtenidos permiten interpretar el comportamiento de ambas variables, contrastándolos con antecedentes empíricos y fundamentos teóricos, lo que contribuye a una mejor comprensión del fenómeno en el contexto policial.

En relación con el objetivo general, el análisis estadístico evidenció la existencia de una relación inversa, de intensidad moderada y estadísticamente significativa entre el estrés laboral y la satisfacción laboral ($Rho = -0,486$; $p < 0,01$). Este resultado indica que el incremento del estrés laboral se asocia con una disminución en los niveles de satisfacción laboral del personal policial evaluado. Dicho hallazgo es consistente con el estudio realizado por Gómez y Tarazona (2023), quienes reportaron que el estrés constituye un factor que afecta negativamente la percepción del trabajo en efectivos policiales.

Desde una perspectiva teórica, este comportamiento puede explicarse a partir del modelo del Desequilibrio Esfuerzo–Recompensa de Siegrist (1996), el cual plantea que cuando el esfuerzo exigido en el trabajo no se ve compensado de manera adecuada por recompensas materiales o simbólicas, se incrementa el estrés y se deteriora la satisfacción laboral. Asimismo, la teoría transaccional de Lazarus y Folkman (1986) sostiene que la evaluación cognitiva negativa de las demandas laborales, junto con recursos insuficientes para afrontarlas, impacta directamente en el bienestar psicológico del trabajador.

Respecto al objetivo específico 1, se identificó una relación negativa moderada y significativa entre el estrés laboral y la dimensión significación en la tarea ($Rho = -0,390$; $p < 0,01$). Este resultado evidencia que, a mayor estrés laboral, menor es la percepción de sentido, utilidad y trascendencia del trabajo realizado. Este hallazgo guarda concordancia con lo señalado por Espinoza y Yupanqui (2023), quienes indicaron que la presión constante y la sobrecarga laboral reducen la motivación intrínseca y el sentimiento de autorrealización. Desde el enfoque motivacional de Herzberg (1968), el significado del trabajo se ve afectado cuando las condiciones laborales generan tensión, disminuyendo la

satisfacción derivada de las funciones desempeñadas.

En cuanto al objetivo específico 2, los resultados mostraron una relación negativa moderada y estadísticamente significativa entre el estrés laboral y la dimensión condiciones de trabajo ($Rho = -0,517$; $p < 0,01$), siendo esta la asociación de mayor magnitud encontrada en el estudio. Este resultado coincide con investigaciones previas, como las de Talledo (2024) y Chacón (2022), quienes señalan que factores como la infraestructura inadecuada, los horarios extensos y la carga laboral excesiva actúan como fuentes importantes de estrés en el personal policial. Este hallazgo se explica desde el modelo demanda-control de Karasek (1979), el cual plantea que altos niveles de exigencia laboral, combinados con escaso control y limitados recursos, incrementan la tensión psicológica y afectan negativamente la percepción del entorno laboral.

En relación con el objetivo específico 3, se evidenció una relación negativa baja pero significativa entre el estrés laboral y la dimensión reconocimiento personal y social ($Rho = -0,199$; $p < 0,05$). Este resultado sugiere que el aumento del estrés laboral influye en la percepción de falta de valoración institucional, aunque con menor intensidad que en otras dimensiones. Este hallazgo es coherente con lo reportado por Guevara y Guillén (2023), quienes señalaron que el estrés afecta la calidad de las relaciones interpersonales y la percepción del reconocimiento recibido. De acuerdo con la teoría de Herzberg (1968), el reconocimiento constituye un factor motivacional esencial, por lo que su ausencia, sumada a elevados niveles de estrés, contribuye a la disminución de la satisfacción laboral.

Finalmente, respecto al objetivo específico 4, se encontró una relación negativa baja y estadísticamente significativa entre el estrés laboral y la dimensión beneficios económicos ($Rho = -0,264$; $p < 0,01$). Este resultado indica que, a mayores niveles de estrés, los efectivos policiales tienden a percibir de manera menos favorable su remuneración y los beneficios recibidos. Este hallazgo coincide con los estudios de Mendoza y Yupanqui (2021) y Pareja e Illa (2020), quienes concluyeron que, en contextos de alta exigencia laboral, los trabajadores perciben un desequilibrio entre el esfuerzo realizado y la compensación económica obtenida. Dicho resultado se sustenta nuevamente en el modelo de Siegrist (1996), donde el desequilibrio entre esfuerzo y recompensa incrementa el

malestar laboral.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

CONCLUSIONES

Se concluye que existe una relación negativa moderada y estadísticamente significativa entre el estrés laboral y la satisfacción laboral en el personal policial de la División de Homicidios de la Dirección de Investigación Criminal de Lima durante el año 2025, evidenciando que el incremento del estrés laboral se asocia con una disminución de la satisfacción laboral.

Se concluye que el estrés laboral se relaciona de manera negativa y significativa con la dimensión significación en la tarea de la satisfacción laboral, lo que indica que mayores niveles de estrés laboral se asocian con una menor percepción de sentido, utilidad y trascendencia del trabajo policial.

Se concluye que existe una relación negativa moderada y estadísticamente significativa entre el estrés laboral y la dimensión condiciones de trabajo, siendo esta la relación de mayor intensidad encontrada en el estudio, lo cual evidencia que condiciones laborales percibidas como inadecuadas incrementan los niveles de estrés en el personal policial.

Se concluye que el estrés laboral presenta una relación negativa baja pero significativa con la dimensión reconocimiento personal y social, indicando que el incremento del estrés laboral se asocia con una menor percepción de reconocimiento institucional por parte del personal policial. Se concluye que existe una relación negativa baja y estadísticamente significativa entre el estrés laboral y la dimensión beneficios económicos, lo que evidencia que mayores niveles de estrés laboral se relacionan con una percepción desfavorable de la remuneración y los beneficios recibidos.

Finalmente, se concluye que el estrés laboral constituye un factor relevante que afecta la satisfacción laboral del personal policial de la División de Homicidios, por lo que resulta necesario que la institución implemente estrategias orientadas a la mejora de las condiciones laborales, el fortalecimiento del reconocimiento institucional y la prevención del estrés laboral, con el fin de promover el bienestar psicológico y el desempeño profesional.

RECOMENDACIONES

Se recomienda que la Dirección de Investigación Criminal implemente programas institucionales de prevención y manejo del estrés laboral, orientados al fortalecimiento de estrategias de afrontamiento psicológico, con el fin de reducir los niveles de estrés en el personal policial y mejorar su satisfacción laboral.

Se recomienda promover acciones orientadas a incrementar la significación de la tarea, tales como el reconocimiento del impacto social del trabajo policial, la asignación equitativa de funciones y el fortalecimiento de la motivación intrínseca, a fin de mejorar la percepción del sentido y utilidad del trabajo desempeñado.

Se sugiere fortalecer las condiciones de trabajo del personal policial, mediante la mejora de la infraestructura, la dotación adecuada de recursos materiales y la optimización de los horarios laborales, considerando que esta dimensión presentó la relación más significativa con el estrés laboral.

Se sugiere implementar sistemas formales de reconocimiento personal y social, que valoren el desempeño, el esfuerzo y los logros del personal policial, contribuyendo a fortalecer la satisfacción laboral y el compromiso institucional.

Se recomienda evaluar y revisar periódicamente los beneficios económicos y compensaciones otorgados al personal policial, considerando la alta exigencia laboral y el nivel de riesgo inherente a las funciones desempeñadas, con el objetivo de reducir la percepción de desequilibrio entre esfuerzo y recompensa.

Se recomienda que futuras investigaciones amplíen el estudio a otras unidades policiales y regiones del país, así como la inclusión de variables adicionales relacionadas con el bienestar psicológico y el clima organizacional, con el fin de fortalecer la evidencia científica sobre el estrés y la satisfacción laboral en el ámbito policial.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Azaña, L., & Santiago, D. (2023). “Estrés laboral en efectivos policiales de la comisaría del distrito de Barranca, Lima-Perú 2022”. Universidad César Vallejo https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/114796/Aza%c3%b1a_VLL-Santiago_CDL-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Alderfer, C. (1972) “Existencia, relación y crecimiento: Necesidades humanas en entornos organizacionales”. <https://psycnet.apa.org/record/1973-05591-000>

Ángeles I. y Gutiérrez, R. (2012). *Acercas del afrontamiento y manejo del estrés*. México DF: Trillas. <file:///C:/Users/HP/Downloads/Dialnet-EIEstresEnEIEntornoLaboral-7188504.pdf>

Brume, M. (2020). Estructura organizacional 2020. Barranquilla. Universidad Itsa. <https://www.itsa.edu.co/docs/ESTRUCTURAORGANIZACIONAL.pdf>

Boada, N. (2019). Satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral en una Pyme de servicios de seguridad en el Perú. *Journal of Economics Finance and International Business*, 3(1), 75–103. <https://doi.org/10.20511/jefib.2019.v3n1.398>

Barzola, M. & Unchupaico, T. (2022). “Satisfacción laboral y estrés en efectivos de una comisaría de la policía Nacional del Perú, Lima 2021”. Universidad César Vallejo. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/88014/Barzola_CMVUnchupaico_AT-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Chancahuaña L. (2025). *Satisfacción laboral y estrés laboral en policías de carreteras de lima norte, 2025*. Universidad Autónoma de Ica. <https://repositorio.autonomadeica.edu.pe/bitstream/20.500.14441/3057/1/14CHANCAHUA%20%91A%20LIZANA%20LUIS%20ALBERTO.pdf>

Chacón, J. (2022). *El estrés laboral y el desempeño de los servidores policiales pertenecientes a la Dirección de Educación de la Policía Nacional del Ecuador*. Universidad Tecnológica Israel. <http://repositorio.uisrael.edu.ec/handle/47000/3792>

Corredor, M. y Monroy, P. (2009). Descripción y comparación de patrones de conducta, estrés laboral y burnout en personal sanitario. *Revista Hacia la Promoción de la Salud*, 14, 109-123. <https://www.redalyc.org/pdf/3091/309126691008.pdf>

Dawes, R. (1994). *Theory of work adjustment*.
http://careersintheory.files.wordpress.com/2009/10/theories_twa.pdf

Espinoza, L., y Yupanqui, R. (2023) “*estrés y satisfacción laboral en policías de la unidad de servicios especiales, Cerro de Pasco*”. Universidad Peruana Los Andes.
https://repositorio.upla.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12848/7049/T037_4696930044169893_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Espinoza, A. (2023) “*Apoyo organizacional, satisfacción laboral y riesgo psicosocial en funcionarios policiales que laboran en la ciudad de Ibarra*”. Universidad técnica del Norte
<https://repositorio.utn.edu.ec/handle/123456789/13816>

Fuentes, D., & Díaz, R. (2023) “*Competitividad y organización como factores de estrés laboral en empresas modernas. Psicología Organizacional*”.
<https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/8191/1/T3576-MDTH-Onofre-Influencia.pdf>

González, M., & Rodríguez, A. (2024). Technology in the workplace: Enhancing efficiency and managing stress. *International Journal of Information Management*, 64, 102-113.
https://www.researchgate.net/publication/366393202_MANAGING_THE_DIGITAL_WORKPLACE_IN_THE_POST-PANDEMIC

Gomez, D. & Tarazona, T. (2023) “*Estrés laboral y satisfacción laboral en efectivos policiales de la ciudad de Huaraz, 2024*”. Universidad Cesar Vallejo.
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/153476>

Gamero, C. (2007). *Satisfacción Laboral y tipo de contrato en España. Investigaciones económicas*, 31(3), 415-445. <https://www.redalyc.org/pdf/173/17331303.pdf>

Guevara M. y Guillen Z. (2023) “*Satisfacción y estrés laboral en el personal de la sanidad de la policía nacional del Perú, Ica 2023*”. Universidad Autónoma de Ica.
<http://hdl.handle.net/20.500.14441/2585>

Hernández, R., Sampieri y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la Investigación*. Mc. Graw Hill
<http://www.ebooks7-24.com:443/>

Hernández, C., & Morales, E. (2022). Cohesión grupal y políticas internas: Impacto en el estrés laboral. *Revista de Gestión Empresarial*, 14(1), 88-102. <https://erevistas.uacj.mx/ojs/index.php/culcyt/article/view/2481>

Herzberg, F. (1968). Una vez más: *¿Cómo motiva usted a sus empleados?* Sin incrementar las condiciones de trabajo, aumentar los salarios o evadir tareas. Massachusetts: Harvard Business Review. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=1431362>

Hernández, R., & Mendoza, C. (2018). Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta (7ª ed.). *McGraw-Hill*. <https://centrohumanista.edu.mx/biblioteca/files/original/5121ad6aa80b501a60abcb26790c7762.pdf>

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). Metodología de la investigación (5ª ed.). *McGraw-Hill*. https://www.academia.edu/32697156/Hern%C3%A1ndez_R_2014_Metodologia_de_la_Investigacion

Illa, I., & Pareja, L. (2020) “*Estrés y satisfacción laboral en el personal policial de la sección de seguridad de penales PNP- Qencoro, Cusco – 2020*”. Universidad Autónoma de Ica. <http://repositorio.autonomadeica.edu.pe/bitstream/autonomadeica/931/1/Irwin>

Karasek, R. (1979). Job demands, job decision latitude, and mental strain: Implications for job redesign. *Administrative Science Quarterly*, 24(2), 285-308.

Lawler, E. E. (1973). *Motivation in work organizations*. Monterrey: Brooks/Cole publishing Company. <https://archive.org/details/motivationinwork00lawl/page/n241/mode/2up>

Landy, F. J., & Conte, J. M. (2005). *Psicología industrial: Introducción a la psicología industrial y organizacional* (1.ª ed., L. Reyes Ponce, Trad.). McGraw-Hill/Interamericana Editores. <https://clea.edu.mx/biblioteca/files/original/3ef1159685b8f7c22a3580258c71856e.pdf>

Lazarus, R., & Folkman, S. (1984). Stress, Appraisal, and Coping. *Springer Publishing Company*. https://link.springer.com/rwe/10.1007/978-1-4419-1005-9_215

Locke, E. (1976) “The nature and causes of job satisfaction. Handbook of industrial and organizational psychology. RandMc Nally” 2(5), 360-580. <https://cir.nii.ac.jp/crid/1573105975115113600>

Locke, E. A. (1968). Toward a theory of task motivation and incentives. *Organizational Behavior and Human Performance*, 3(2), 157–189. doi.org [https://doi.org/10.1016/0030-5073\(68\)90004-4](https://doi.org/10.1016/0030-5073(68)90004-4)

Melgosa, J. (1997). Sin estrés. Editorial Safeliz S.L. <https://safelizwellness.com/product-view/sin-estres-2/>

Mendoza, E. y Yupanqui, U. (2022) “Estrés y satisfacción laboral en efectivos policiales de la unidad de emergencias de la Policía Nacional del Perú, Cusco-2021”. Universidad Autónoma de Ica.

<https://repositorio.autonomaieca.edu.pe/bitstream/20.500.14441/1675/3/Ulises%20Yupanqui%20Calsin.pdf>

Organización Mundial de la Salud. (2004) “La organización del trabajo y el estrés: estrategias sistemáticas de solución de problemas para los empleadores, personal directivo y representantes sindicales. Serie de protección de salud de los trabajadores” <https://apps.who.int/iris/handle/10665/42756>.

Organización Internacional del Trabajo (1989) “Estrés en el trabajo: un reto colectivo. Ginebra: Servicio de Administración del Trabajo” https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_protect/---protrav/--safework/documents/publication/wcms_466549.pdf.

Organización Mundial de la Salud. (2024). La salud mental en el trabajo. <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/mental-health-at-work>

Organización Internacional del Trabajo. (2023). Salud mental en el lugar de trabajo: Una prioridad mundial. Ginebra: OIT. <https://www.paho.org/es/salud-mental-covid-19>

Organización Mundial de la Salud. (2020). Estrategias para la prevención y manejo del estrés laboral. https://www.who.int/es/newsroom/questionsandanswers/item/stress?gad_source=1&gclid=Cj0KCQjwwuG1BhCnARIsAFWBUC1WJaH35ysQ7Ikc58qdqwtwKH_6mwZ0HMajqUreufhDYAlzP1vJ-EaAgWLEALw_wcB

Olivas, L. (2023) “Salud mental y estrés laboral en un grupo de policías municipales. *Revista de estudios clínicos e investigación psicológica*” 13(25), 32-46 <https://ceciprevista.mx/RECIP/article/view/4>

Palma, S. (2005) “*Escala de Satisfacción Laboral (SL-SPC) Manual*”. Editora y Comercializadora CARTOLAN EIRL. <https://idoc.pub/documents/186070052-manual-escala-de-satisfaccion-laboraldoc-546jrjqj5qn8>

Peiró, J.M. (1996). *Psicología Social de las Organizaciones*. Madrid: McGrawHill.

Pérez, J. & Martínez, A. (2021) “*Satisfacción laboral como indicador de calidad de vida en el trabajo*” *Psicología y Empresa*. 9(1), 65-80. <https://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/idata/article/view/25407/20887>

Pérez, E., Echeverry, A. y Rendón, M. (2020) “*Efectos de estrés en el rendimiento laboral de los integrantes del departamento de policías de Caldas*”. Universidad de Manizales. <https://ridum.umanizales.edu.co/xmlui/handle/20.500.12746/6727>

Robbins, S. y Coulter, M. (2005). *Administración 8va edición* Pearson Education. https://www.academia.edu/10380934/Administracion_8va_Edicion_Stephen_P_Robbins_y_Mar_y_Coulter

Shrestha, K. (2024). *Estrés ocupacional y satisfacción laboral: Un estudio del personal de la policía de tránsito en el Valle de Katmandú*. Universidad de Tribhuvan. https://www.researchgate.net/publication/384560919_Occupational_Stress_and_Job_Satisfaction_A_Study_of_Traffic_Police_Personnel_in_Kathmandu_Valley

Spector, P. (2002). *Psicología industrial y organizacional: investigación y práctica*. México: Editorial Manual Moderno. <https://www.redalyc.org/pdf/1471/147112816012.pdf>

Salazar, M. (2021) “*Relación entre liderazgo y estrés laboral en entornos corporativos. Liderazgo y Psicología*” 7(2), 32-48. https://repositorio.ulima.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12724/18288/T018_48036890_T.pdf?sequence=2&isAllowed=y

Sánchez, H. y Reyes, C. (2017). *Metodología y Diseños de Investigación* (Quinta ed.). Lima: Bussines Support Aneth.

https://www.academia.edu/78002369/METODOLOG%3%8DA_Y_DISE%3%91OS_EN_LA_INVESTIGACI%3%93N_CIENT%3%8DFICA

Seyle, H. (1976) "*History and present status of the stress concept, Estados Unidos, Nueva York, Columbia University*". <https://www.redalyc.org/pdf/290/29023348005.pdf>

Suarez, A. (2013) "*Adaptación de la escala de estrés laboral de la OIT-OMS en trabajadores de 25 a 35 años de edad de un contact center de Lima*". Revista psiqueMag. <http://blog.ucvlima.edu.pe/index.php/psiquemag/article/view/8/8>

Talledo C. (2024) "*Estrés y satisfacción laboral en el personal policial de las comisarías de la molina, 2024*". Universidad San Ignacio de Loyola. <https://hdl.handle.net/20.500.14005/15554>

Torres, R., & Castro, L. (2020) "Estrés laboral: Causas, consecuencias y manejo en el entorno laboral. Revista Internacional de Psicología Ocupacional" 5(3), 23-40. <https://prevecon.org/es/el-estres-laboral-definicion-causas-consecuencias-y-como-prevenirlo/>

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de Consistencia

Título: Estrés laboral y satisfacción laboral en policías del área de homicidios de la Dirección de Investigación Criminal (DIRINCRI),

Lima - 2025

Responsables:

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLES	METODOLOGÍA
<p>Problema general ¿Cuál es la relación entre el estrés laboral y la satisfacción laboral en el personal policial de la División de Homicidios de la Dirección de Investigación Criminal, Lima – 2025?</p> <p>Problemas específicos P.E.1 ¿Cuál es la relación que existe entre el estrés laboral y la dimensión significación en la tarea en el personal policial de la División de Homicidios de la Dirección de Investigación Criminal, Lima – 2025?</p> <p>P.E.2 ¿Cuál es la relación que existe entre el estrés laboral y la dimensión condiciones de trabajo en el personal policial de la División de Homicidios de la Dirección de Investigación Criminal, Lima – 2025?</p> <p>P.E.3</p>	<p>Objetivo general Determinar la relación entre el estrés laboral y la satisfacción laboral en el personal policial de la División de Homicidios de la Dirección de Investigación Criminal, Lima – 2025.</p> <p>Objetivos específicos: O.E.1 Determinar la relación entre el estrés laboral y la dimensión significación en la tarea en el personal policial de la División de Homicidios de la Dirección de Investigación Criminal, Lima – 2025.</p> <p>O.E.2 Determinar la relación entre el estrés laboral y la dimensión condiciones de trabajo en el personal policial de la División de Homicidios de la Dirección de Investigación Criminal, Lima – 2025.</p> <p>O.E.3</p>	<p>Hipótesis general Existe relación significativa entre el estrés laboral y la satisfacción laboral en el personal policial de la División de Homicidios de la Dirección de Investigación Criminal, Lima – 2025.</p> <p>Hipótesis específicas: H.E.1 Existe relación significativa entre el estrés laboral y la dimensión significación en la tarea en el personal policial de la División de Homicidios de la Dirección de Investigación Criminal, Lima – 2025.</p> <p>H.E.2 Existe relación significativa entre el estrés laboral y la dimensión condiciones de trabajo en el personal policial de la División de Homicidios de la Dirección de Investigación Criminal, Lima – 2025.</p>	<p>Variable 1: Estrés laboral</p> <p>Dimensiones: - D.1: Superiores, cohesión y políticas - D.2: Organización y equipo de trabajo</p> <p>Variable 2: Satisfacción laboral</p> <p>Dimensiones: - D.1: Significación en la tarea - D.2: Condiciones de trabajo - D.3: Beneficios económicos - D.4: Reconocimiento personal</p>	<p>Enfoque: Cuantitativo</p> <p>Tipo de investigación: Básica</p> <p>Nivel de Investigación: Correlacional</p> <p>Diseño: No experimental</p> <p>Población: 112 policías de la División de Homicidios de la Dirección de Investigación Criminal, Lima – 2025</p> <p>Muestra: La muestra estará integrada por los 112 efectivos policiales que conforman la población objetivo del estudio, pertenecientes en el personal policial de la División de Homicidios de la Dirección de Investigación Criminal en Lima durante el año 2025.</p> <p>Dado que se trata de una población reducida y plenamente accesible, se empleará un muestreo de tipo censal, lo que conllevará la inclusión de la totalidad de los integrantes que cumplen con los criterios establecidos.</p>

<p>¿Cuál es la relación que existe entre el estrés laboral y la dimensión reconocimiento personal y social en el personal policial de la División de Homicidios de la Dirección de Investigación Criminal, Lima – 2025?</p> <p>P.E.4: ¿Cuál es la relación entre estrés laboral y la dimensión beneficios económicos en el personal policial de la División de Homicidios de la Dirección de Investigación Criminal, Lima – 2025?</p>	<p>Determinar la relación entre estrés laboral y la dimensión reconocimiento personal y social en el personal policial de la División de Homicidios de la Dirección de Investigación Criminal, Lima – 2025.</p> <p>O.E.4: Determinar la relación entre estrés laboral y la dimensión beneficios económicos en el personal policial de la División de Homicidios de la Dirección de Investigación Criminal, Lima – 2025.</p>	<p>H.E.3 Existe relación significativa entre el estrés laboral y la dimensión reconocimiento personal y social en el personal policial de la División de Homicidios de la Dirección de Investigación Criminal, Lima – 2025.</p> <p>H.E.4: Existe relación significativa entre el estrés laboral y la dimensión beneficios económicos en el personal policial de la División de Homicidios de la Dirección de Investigación Criminal, Lima – 2025.</p>	<p>Técnica e instrumentos: Técnica: Encuesta</p> <p>Instrumentos: Escala de Estrés Laboral OIT/OMS adaptada por Gomes y Tarazona.</p> <p>Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC adaptada por Gomes y Tarazona</p> <p>Métodos de análisis de datos Una vez recolectado los datos se procederá a la tabulación de las respuestas, luego a utilizar el programa SPSS V.26 para su análisis estadístico, donde más adelante se realizará los análisis descriptivos de la investigación, de igual modo el análisis inferencial de las variables se realizará mediante de la correlación Rho de Spearman donde se demostrará el nivel relacional entre ambas variables de estudio, dimensiones. Los resultados se adjuntarán en función de los objetivos y se presentarán mediante gráficos y cuadros, utilizando diversas pruebas de medición estadística propias del análisis respectivo. Al finalizar, se producirá la interpretación de los resultados encontrados, seguido de las conclusiones y sugerencias correspondientes.</p>
--	--	---	--

Anexo 2: Instrumentos de recolección de datos

CUESTIONARIO - ESCALA DE ESTRÉS LABORAL DE LA OIT-OMS

(Ivancevich y Matteson, 1989, adaptado por Suarez en el 2013)

Datos Personales

Sexo: Femenino () Masculino ()

Situación laboral: Nombrado () Contratado ()

Tiempo de servicio:

Lugar de trabajo:

Instrucciones:

A continuación, encontrará un cuestionario que servirá para medir el nivel de estrés en su trabajo. Para cada ítem indicara con qué frecuencia la condición descrita es fuente actual de estrés, anotando el número que mejor la describa al lado derecho de cada enunciado:

- 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.

ITEMS	1	2	3	4	5	6	7
1. El que no comprenda las metas y misión de la institución policial me causa estrés.							
2. El que mi supervisor no me respete me estresa.							
3. El rendirle informes a mis supervisores y a mis subordinados me estresa.							
4. El que no esté en condiciones de controlar las actividades de mi área de trabajo me produce estrés.							
5. El que el equipo disponible para llevar a cabo mi trabajo sea limitado me estresa.							
6. El que mi supervisor no dé la cara por mí ante los jefes 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 las personas que están a mi nivel dentro de la institución policial tengamos poco control sobre el trabajo me causa estrés.							
10. El no tener el conocimiento técnico para competir dentro de la institución policial me estresa.							
11. El que mi supervisor no tenga confianza en el desempeño de mi trabajo me causa estrés.							
12. El que la institución policial carezca de dirección y objetivos me causa estrés.							
13. El que mi equipo no me brinde protección en relación con las injustas demandas de trabajo que me hacen los jefes me causa estrés.							
14. El que tenga que trabajar con miembros de otros departamentos me estresa.							
15. El que mi equipo de trabajo no me brinde ayuda técnica cuando lo necesito me causa estrés.							
16. El que no respeten a mis supervisores, a mí y a los que están debajo de mí, me causa estrés.							
17. El no contar con la tecnología adecuada para hacer un trabajo de calidad me causa estrés.							
18. El que mi equipo de trabajo me presione demasiado me causa estrés.							
19. El que mi equipo de trabajo se encuentre desorganizado me estresa.							
20. El que se maneje mucho papeleo dentro de la institución policial me causa estrés.							
21. El que mi supervisor no se preocupe por mi bienestar me estresa.							
22. El no tener un espacio privado en mi trabajo me estresa.							
23. El que mi equipo de trabajo no tenga prestigio ni valor dentro de la institución policial me causa estrés.							

24. El que la forma en que trabaja la institución policial no sea clara me estresa.							
25. El que las políticas generales de la gerencia impidan mi buen desempeño me estresa.							

ESCALA DE SATISFACCION LABORAL

Palma (2005)

Adaptado por Ríos (2020)

Género: Femenino () Masculino ()

Edad:

Grado:

Instrucciones:

A continuación, se presenta una serie de opiniones vinculadas al trabajo y a su actividad en la misma. Le agradeceríamos nos responda con absoluta sinceridad, marcando con un aspa la respuesta que mejor exprese su punto de vista.

No hay respuesta buena ni mala, todas son importantes. Asegúrese de haber contestado a todas las preguntas.

ITEM	1	2	3	4	5
1. Considera usted que las funciones que realiza son muy valiosas.					
2. Considera usted que la labor que realiza es útil.					
3. Considera usted que son buenos los resultados de su trabajo.					
4. Considera usted que su trabajo le hace sentir realizado como persona.					
5. Considera usted que la distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de sus labores.					

6. Considera usted que el ambiente donde trabaja es confortable.					
7. Considera usted que la comodidad del ambiente de su trabajo es inigualable.					
8. Considera usted que es agradable el horario de su trabajo.					
9. Considera usted que su sueldo es muy bajo en relación a la labor que realiza.					
10. Considera usted que su remuneración económica es bastante aceptable.					

11. Considera usted que su trabajo le permite cubrir sus expectativas económicas.					
12. Considera usted que es innecesario el pago por las horas extras laboradas.					
13. Considera usted que las funciones desempeñadas son acordes a su personalidad.					
14. Considera usted que recibe buen trato de la institución.					
15. Considera usted que le asignan funciones en exceso.					
16. Prefiere mantener distancia de sus compañeros de trabajo.					
17. Considera usted que una buena relación con el jefe mejora su desempeño laboral.					
18. Considera usted que compartir funciones con sus compañeros de trabajo le resulta improductivo.					
19. Considera usted que haciendo su trabajo se siente bien consigo mismo.					
20. Considera usted que su jefe valora el esfuerzo que dedica a su trabajo.					

Anexo 3: Ficha de validación de instrumentos de medición



UNIVERSIDAD
AUTÓNOMA
DE ICA

INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES

Título de la Investigación: Estrés laboral y satisfacción laboral en el personal policial de la División de Homicidios de la Dirección de Investigación Criminal, Lima – 2025

Nombre del instrumento: Escala de estrés laboral de la OIT - GMS

Nombre del Experto: Linares Ramírez Darwin

II. ASPECTOS QUE VALIDAR EN EL INSTRUMENTO

Aspectos Para Evaluar	Descripción:	Evaluación (Cumple/ No cumple)	Preguntas por corregir
1. Claridad	Las preguntas están elaboradas usando un lenguaje apropiado	Cumple	
2. Objetividad	Las preguntas están expresadas en aspectos observable	Cumple	
3. Conveniencia	Las preguntas están adecuadas al tema a ser investigado	Cumple	
4. Organización	Existe una organización lógica y sintáctica en el cuestionario	Cumple	
5. Suficiencia	El cuestionario comprende todos los indicadores en cantidad y calidad	Cumple	
6. Intencionalidad	El cuestionario es adecuado para medir los indicadores de la investigación	Cumple	
7. Consistencia	Las preguntas están basadas en aspectos teóricos del tema investigado	Cumple	
8. Coherencia	Existe relación entre las preguntas e indicadores	Cumple	
9. Estructura	La estructura del cuestionario responde a las preguntas de la investigación	Cumple	
10. Pertinencia	El cuestionario es útil y oportuno para la investigación	Cumple	

III. OBSERVACIONES GENERALES

Linares Ramírez Darwin P.
Licenciado en Psicología
N°. DNI: 46452796



INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES

Título de la Investigación: Estrés laboral y satisfacción laboral en el personal policial de la División de Homicidios de la Dirección de Investigación Criminal, Lima – 2025

Nombre del instrumento: Escala de satisfacción laboral

Nombre del Experto: Linares Ramírez Darwin

II. ASPECTOS QUE VALIDAR EN EL INSTRUMENTO

Aspectos Para Evaluar	Descripción:	Evaluación Cumple/ No cumple	Preguntas por corregir
1. Claridad	Las preguntas están elaboradas usando un lenguaje apropiado	Cumple	
2. Objetividad	Las preguntas están expresadas en aspectos observable	Cumple	
3. Conveniencia	Las preguntas están adecuadas al tema a ser investigado	Cumple	
4. Organización	Existe una organización lógica y sintáctica en el cuestionario	Cumple	
5. Suficiencia	El cuestionario comprende todos los indicadores en cantidad y calidad	Cumple	
6. Intencionalidad	El cuestionario es adecuado para medir los indicadores de la investigación	Cumple	
7. Consistencia	Las preguntas están basadas en aspectos teóricos del tema investigado	Cumple	
8. Coherencia	Existe relación entre las preguntas e indicadores	Cumple	
9. Estructura	La estructura del cuestionario responde a las preguntas de la investigación	Cumple	
10. Pertinencia	El cuestionario es útil y oportuno para la investigación	Cumple	

III. OBSERVACIONES GENERALES

Linares Ramírez Darwin P.
Licenciado en Psicología
N°. DNI: 46452796



INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES

Título de la Investigación: Estrés laboral y satisfacción laboral en el personal policial de la División de Homicidios de la Dirección de Investigación Criminal, Lima – 2025

Nombre del instrumento: Escala de estrés laboral de la CIT - OMS

Nombre del Experto: Ledalia Molina MORI VILLANUEVA

II. ASPECTOS QUE VALIDAR EN EL INSTRUMENTO

Aspectos Para Evaluar	Descripción:	Evaluación Cumple/ No cumple	Preguntas por corregir
1. Claridad	Las preguntas están elaboradas usando un lenguaje apropiado	Cumple	
2. Objetividad	Las preguntas están expresadas en aspectos observable	Cumple	
3. Conveniencia	Las preguntas están adecuadas al tema a ser investigado	Cumple	
4. Organización	Existe una organización lógica y sintáctica en el cuestionario	Cumple	
5. Suficiencia	El cuestionario comprende todos los indicadores en cantidad y calidad	Cumple	
6. Dimensionalidad	El cuestionario es adecuado para medir los indicadores de la investigación	Cumple	
7. Consistencia	Las preguntas están basadas en aspectos teóricos del tema investigado	Cumple	
8. Coherencia	Existe relación entre las preguntas e indicadores	Cumple	
9. Estructura	La estructura del cuestionario responde a las preguntas de la investigación	Cumple	
10. Pertinencia	El cuestionario es útil y oportuno para la investigación	Cumple	

III. OBSERVACIONES GENERALES



Ledalia Molina MORI VILLANUEVA
Grado académico: Licenciada en Psicología
N°. DNI: 77476920



INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES

Título de la Investigación: Estrés laboral y satisfacción laboral en el personal policial de la División de Homicidios de la Dirección de Investigación Criminal, Lima – 2025

Nombre del instrumento: Escala de satisfacción laboral

Nombre del Experto: Ledaiz Melina MORI VILLANUEVA

II. ASPECTOS QUE VALIDAR EN EL INSTRUMENTO

Aspectos Para Evaluar	Descripción:	Evaluación Cumple/ No cumple	Preguntas por corregir
1. Claridad	Las preguntas están elaboradas usando un lenguaje apropiado	Cumple	
2. Objetividad	Las preguntas están expresadas en aspectos observable	Cumple	
3. Conveniencia	Las preguntas están adecuadas al tema a ser investigado	Cumple	
4. Organización	Existe una organización lógica y sintáctica en el cuestionario	Cumple	
5. Suficiencia	El cuestionario comprende todos los indicadores en cantidad y calidad	Cumple	
6. Intencionalidad	El cuestionario es adecuado para medir los indicadores de la investigación	Cumple	
7. Consistencia	Las preguntas están basadas en aspectos teóricos del tema investigado	Cumple	
8. Coherencia	Existe relación entre las preguntas e indicadores.	Cumple	
9. Estructura	La estructura del cuestionario responde a las preguntas de la investigación	Cumple	
10. Pertinencia	El cuestionario es útil y oportuno para la investigación	Cumple	

III. OBSERVACIONES GENERALES



Ledaiz Melina MORI VILLANUEVA
Grado académico: Licenciada en Psicología
N°. DNI: 77476920



INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES

Título de la Investigación: Estrés laboral y satisfacción laboral en el personal policial de la División de Homicidios de la Dirección de Investigación Criminal, Lima – 2025

Nombre del instrumento: Escala de estrés laboral de la OIT - OMS

Nombre del Experto:

II. ASPECTOS QUE VALIDAR EN EL INSTRUMENTO

Aspectos Para Evaluar	Descripción:	Evaluación Cumple/ No cumple	Preguntas por corregir
1. Claridad	Las preguntas están elaboradas usando un lenguaje apropiado	CUMPLE	
2. Objetividad	Las preguntas están expresadas en aspectos observable	CUMPLE	
3. Conveniencia	Las preguntas están adecuadas al tema a ser investigado	CUMPLE	
4. Organización	Existe una organización lógica y sintáctica en el cuestionario	CUMPLE	
5. Suficiencia	El cuestionario comprende todos los indicadores en cantidad y calidad	CUMPLE	
6. Intencionalidad	El cuestionario es adecuado para medir los indicadores de la investigación	CUMPLE	
7. Consistencia	Las preguntas están basadas en aspectos teóricos del tema investigado	CUMPLE	
8. Coherencia	Existe relación entre las preguntas e indicadores	CUMPLE	
9. Estructura	La estructura del cuestionario responde a las preguntas de la investigación	CUMPLE	
10. Pertinencia	El cuestionario es útil y oportuno para la investigación	CUMPLE	

III. OBSERVACIONES GENERALES

NINGUNA

Apellidos y Nombres del validador: Carmen Rosa ORELLANA MONTES
Grado académico: LICENCIADA
N°. DNI: 71273728.



UNIVERSIDAD
AUTÓNOMA
DE ICA

INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES

Título de la Investigación: Estrés laboral y satisfacción laboral en el personal policial de la División de Homicidios de la Dirección de Investigación Criminal, Lima – 2025

Nombre del instrumento: Escala de satisfacción laboral

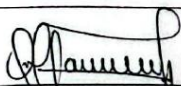
Nombre del Experto:

II. ASPECTOS QUE VALIDAR EN EL INSTRUMENTO

Aspectos Para Evaluar	Descripción:	Evaluación Cumple/ No cumple	Preguntas por corregir
1. Claridad	Las preguntas están elaboradas usando un lenguaje apropiado	CUMPLE	
2. Objetividad	Las preguntas están expresadas en aspectos observable	CUMPLE	
3. Conveniencia	Las preguntas están adecuadas al tema a ser investigado	CUMPLE	
4. Organización	Existe una organización lógica y sintáctica en el cuestionario	CUMPLE	
5. Suficiencia	El cuestionario comprende todos los indicadores en cantidad y calidad	CUMPLE	
6. Intencionalidad	El cuestionario es adecuado para medir los indicadores de la investigación	CUMPLE	
7. Consistencia	Las preguntas están basadas en aspectos teóricos del tema investigado	CUMPLE	
8. Coherencia	Existe relación entre las preguntas e indicadores	CUMPLE	
9. Estructura	La estructura del cuestionario responde a las preguntas de la investigación	CUMPLE	
10. Pertinencia	El cuestionario es útil y oportuno para la investigación	CUMPLE	

III. OBSERVACIONES GENERALES

NINGUNA


Apellidos y Nombres del validador: Carmen Rosa ORELLANA MONTES
Grado académico: LICENCIADA
N°. DNI: 71273728.

Anexo 4: Base de datos

ID	Edad	Sexo	M-1 / F-2 Años de servicio	ESTRÉS LABORAL																								
				DIMENSION 01: Superiores, cohesión grupal y políticas															DIMENSION 02: Organización y equipo de trabajo									
				Item 1	Item 2	Item 3	Item 4	Item 10	Item 11	Item 12	Item 14	Item 15	Item 16	Item 20	Item 22	Item 24	Item 25	Item 5	Item 6	Item 7	Item 8	Item 9	Item 13	Item 17	Item 18	Item 19	Item 21	Item 23
1	36	1	13	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	4	4	4	2	1	1	1	2	1	2	4	4	6	2	4
2	37	2	14	4	4	4	4	1	1	1	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	24	1	3	4	4	1	4	1	1	1	4	2	2	4	4	1	1	3	4	4	4	3	3	1	1	4	4	4
4	57	1	37	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
5	24	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	7	1	1	1	2	1	1	1	1
6	39	1	3	4	4	4	4	1	1	1	5	5	4	5	5	5	5	4	6	3	4	4	5	5	5	5	5	5
7	29	2	4	1	7	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	2	1	1	1	1	6	1	6	1	2	2	2	2
8	24	1	2	1	5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
9	37	2	17	5	1	2	3	1	1	1	1	2	2	2	2	1	2	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1
10	27	1	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
11	25	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
12	26	2	6	4	7	1	4	1	1	1	1	6	6	6	4	4	2	4	4	4	2	4	4	4	7	4	4	4
13	32	2	11	2	1	3	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
14	37	1	13	4	4	4	4	1	1	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
15	37	1	15	4	7	5	3	1	1	1	1	4	2	6	7	6	4	5	7	6	5	3	7	6	6	7	7	4
16	29	1	5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
17	27	2	8	3	4	2	5	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1
18	57	1	35	5	5	3	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1
19	28	1	3	1	2	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	3	3	2	1	1	2	1	2	1	1	1
20	27	2	3	1	7	7	7	1	1	1	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
21	59	1	36	2	2	1	1	1	1	1	1	2	2	2	6	4	2	2	1	1	1	2	1	2	1	1	2	4
22	25	1	4	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2
23	25	1	6	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
24	26	2	3	5	5	1	3	1	1	1	1	2	2	2	3	2	1	2	2	3	1	1	4	1	4	2	4	
25	25	2	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
26	30	2	10	1	3	1	3	1	1	1	1	2	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1
27	50	1	31	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
28	26	1	5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
29	26	1	3	1	7	7	1	1	1	1	1	7	7	1	7	7	1	7	2	6	1	7	7	7	7	7	7	7
30	24	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
31	27	2	6	1	1	1	1	1	1	1	1	4	4	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	6	4	6	1	1
32	25	1	3	7	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
33	26	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
34	31	1	6	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
35	32	1	6	4	4	4	4	1	1	1	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4
36	40	1	17	2	3	2	3	1	1	1	2	2	2	6	6	3	4	4	4	3	4	3	4	5	2	2	4	1
37	24	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
38	25	2	3	2	2	3	5	1	1	1	3	5	3	6	3	6	4	2	3	5	3	2	2	6	3	2	1	1
39	57	1	35	4	4	3	4	1	1	1	1	2	3	2	2	2	2	2	4	4	3	3	2	3	2	3	2	1
40	60	1	36	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
41	33	1	9	4	3	2	2	1	1	1	1	2	2	1	5	1	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	2	1
42	58	1	32	1	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	2	1	1	1
43	35	2	13	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
44	36	2	17	5	5	2	4	1	1	1	4	4	5	2	3	3	4	4	5	4	3	3	5	5	3	5	5	5
45	24	1	3	1	2	7	1	1	1	1	1	1	1	1	7	1	1	1	7	1	1	1	1	7	7	7	7	7
46	24	1	3	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1
47	42	1	17	7	7	7	7	1	1	1	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
48	27	1	3	4	6	2	3	1	1	1	1	4	6	4	4	2	4	2	4	4	2	2	4	6	4	4	5	2
49	29	1	3	1	1	7	2	1	1	1	1	1	6	4	3	2	3	1	7	2	2	3	1	7	3	3	7	2
50	38	1	13	2	4	2	1	1	1	1	1	4	2	4	1	2	4	6	1	2	1	2	2	2	2	4	2	2
51	25	1	3	1	7	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
52	33	1	14	5	5	2	5	1	1	1	2	1	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	2
53	55	1	35	6	2	2	2	1	1	1	1	2	2	2	2	2	3	3	2	1	2	2	3	3	2	2	3	2
54	37	1	14	1	1	4	1	1	2	1	1	1	1	4	1	1	1	7	1	1	1	1	7	7	4	1	4	1
55	25	2	3	3	5	2	4	1	2	2	1	1	4	2	1	2	4	5	5	5	2	2	3	6	2	1	3	1
56	29	1	3	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1

SATISFACCION LABORAL																				
ID	DIMENSION 1: Significación en la tarea					DIMENSION 2: Condiciones de tra			DIMENSION 3: Beneficios economicos				DIMENSION 04: Reconocimiento personal							
	Item 1	Item 2	Item 3	Item 4	Item 5	Item 6	Item 7	Item 8	Item 9	Item 10	Item 11	Item 12	Item 13	Item 14	Item 15	Item 16	Item 17	Item 18	Item 19	Item 20
1	5	5	5	4	4	5	4	4	4	2	2	2	4	2	4	2	4	2	4	4
2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	1	1	1	1	1	1	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
5	4	5	5	5	5	5	2	5	5	4	4	5	5	4	2	1	4	1	5	5
6	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
7	4	4	4	4	4	4	4	2	4	2	2	2	4	2	4	2	4	2	4	4
8	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	1	1	5	1	5	5
9	5	5	5	5	4	3	3	4	4	3	3	1	4	4	2	2	2	2	4	4
10	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	4	1	5	5	1	1	4	1	5	5
11	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	2	2	4	4	2	2	4	2	4	2
12	5	5	5	5	3	3	2	5	5	3	2	1	3	3	3	2	4	2	4	3
13	5	5	5	5	5	5	5	5	4	2	2	5	5	2	2	1	2	2	5	4
14	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
15	5	5	5	5	2	1	1	1	3	3	1	1	2	1	4	3	4	4	4	1
16	5	5	5	5	5	2	2	1	2	1	1	5	4	3	5	1	5	1	5	2
17	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	2	1	5	5	1	1	5	1	5	5
18	4	4	4	5	4	4	4	4	3	3	3	2	4	3	3	3	4	2	4	3
19	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	2	5	5	2	1	5	1	5	5
20	5	5	5	5	5	5	5	1	1	1	1	1	4	1	5	5	5	4	5	1
21	5	5	5	5	2	2	2	3	5	2	5	5	4	3	3	1	1	5	5	3
22	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	2	2	5	5	5	5	5	4	4	4
23	5	5	5	5	5	5	5	4	3	3	3	3	5	2	3	1	2	1	5	5
24	5	5	5	5	5	5	5	4	3	4	4	3	4	5	1	1	4	1	5	4
25	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	1	5	5	5	1	1	5	1	5	5
26	5	5	5	5	5	5	3	4	5	2	1	1	5	4	2	1	5	1	5	4
27	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	1	5	5	1	1	5	1	5	5
28	1	5	5	5	4	3	3	4	3	3	3	1	5	3	3	2	3	1	5	5
29	5	5	5	5	5	5	2	2	1	1	2	5	1	2	5	5	5	2	5	2
30	5	5	5	5	5	5	3	3	5	3	3	5	5	5	3	1	5	1	5	5
31	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	4	5	5	5	2	1	3	5	5	5
32	5	5	5	5	5	5	1	5	5	1	5	1	5	1	1	1	1	1	5	5
33	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	1	1	5	5	2	1	5	1	5	5
34	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	1	5	5	1	1	5	1	5	5
35	4	4	4	4	3	3	3	3	4	2	4	1	4	2	3	3	3	3	3	3
36	5	5	5	5	2	1	1	4	5	1	1	5	5	3	5	3	5	1	5	4
37	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	1	5	3	5	1	5	1	5	5
38	5	5	4	3	2	2	2	2	3	3	3	4	4	4	3	4	3	1	3	3
39	5	4	3	4	2	2	2	3	3	2	3	1	4	3	3	2	3	2	4	3
40	5	5	5	5	5	5	4	4	1	5	5	5	5	5	1	1	4	1	5	4
41	1	1	1	1	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	2	1	1	1	3
42	4	5	4	5	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	2	2	4	2	4	4
43	5	5	2	5	5	5	4	4	4	4	4	2	5	4	3	2	4	2	5	4
44	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	2	2	4	4	4	3
45	5	5	5	5	1	1	4	1	5	1	1	1	5	3	5	5	5	1	5	1
46	1	1	1	1	1	1	1	2	5	1	2	1	5	4	2	1	5	5	5	4
47	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
48	5	5	5	5	3	3	3	3	4	3	3	1	4	4	5	2	4	1	5	3
49	5	5	5	5	4	2	5	2	5	2	2	2	5	2	5	2	2	2	5	2
50	5	5	5	5	3	4	4	4	3	4	3	1	5	4	2	2	5	1	5	3
51	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
52	4	4	4	4	4	3	1	1	5	1	3	5	3	3	4	1	4	1	4	3
53	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	3	1	5	4	2	1	4	1	5	4
54	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	1	1	5	3	3	1	5	1	5	5
55	4	4	4	5	4	4	4	4	4	2	2	2	4	3	2	1	4	2	4	4
56	5	5	5	5	5	5	5	3	4	4	4	4	4	4	2	2	4	2	4	4
57	5	5	5	5	2	3	3	3	5	3	3	5	5	3	3	1	5	1	5	3
58	4	4	4	4	2	2	1	2	5	1	1	1	4	3	5	4	1	1	4	1
59	5	5	5	5	5	4	4	3	5	1	2	1	5	4	3	1	5	1	5	4
60	4	5	5	5	5	5	5	5	4	2	4	5	5	5	1	1	5	1	5	5

60	4	5	5	5	5	5	5	5	4	2	4	5	5	5	1	1	5	1	5	5
61	5	5	5	5	4	3	1	5	3	3	3	5	4	4	2	1	3	1	5	4
62	5	5	5	5	5	1	1	1	1	1	1	5	3	4	4	2	4	2	4	4
63	4	5	5	4	3	3	2	4	5	4	4	4	3	3	3	3	3	2	4	3
64	5	5	4	4	5	3	1	2	1	1	1	5	5	3	4	3	5	1	5	2
65	4	4	4	4	4	4	4	5	3	4	4	2	4	4	3	2	4	4	5	4
66	3	5	4	5	4	5	4	3	4	3	4	1	3	2	3	3	3	4	5	4
67	4	4	4	4	3	4	4	4	3	2	4	2	4	4	3	1	3	2	4	4
68	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	2	2	4	2	4	4
69	5	5	5	5	3	2	2	3	4	3	3	1	3	3	3	2	3	3	5	3
70	5	5	5	5	5	5	1	5	5	1	1	5	5	1	1	1	5	1	5	5
71	5	5	5	5	5	5	5	5	1	1	5	1	5	5	1	1	5	1	5	5
72	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
73	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3
74	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
75	5	5	3	2	4	3	3	4	5	2	2	1	1	3	4	3	2	3	1	2
76	5	5	5	5	5	4	5	4	5	2	2	5	5	5	3	2	5	2	5	4
77	1	1	1	5	1	1	1	1	5	1	1	5	1	1	1	1	5	1	5	5
78	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	1	5	1	5	5
79	5	5	5	5	5	5	4	4	3	3	3	5	5	5	3	2	5	1	5	5
80	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	1	1	1	1	5	1
81	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	1	5	5	3	1	5	1	5	5
82	5	5	5	4	3	4	2	4	3	3	3	3	4	4	2	2	4	2	4	4
83	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	1	4	5	2	2	2	2	5	4
84	1	1	5	1	1	1	1	4	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	5
85	5	5	5	5	5	5	5	3	5	3	3	5	5	5	2	1	4	1	5	3
86	5	5	5	5	2	1	2	2	5	1	1	5	5	2	5	1	5	2	5	2
87	5	5	5	5	5	5	5	4	2	2	4	4	4	4	2	1	5	5	5	3
88	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
89	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
90	5	5	5	5	4	4	3	3	5	3	3	1	3	3	3	2	5	1	4	3
91	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	2	2	2	2	4	2
92	4	4	4	4	4	4	4	4	1	3	3	5	4	4	3	3	4	4	4	4
93	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
94	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3
95	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	1	5	1	5	5
96	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	3	2	5	5	2	1	5	5	5	5
97	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	1	5	5	3	3	1	5	5	5	4
98	5	5	5	5	1	1	1	5	5	1	1	5	5	1	5	1	5	5	5	1
99	5	5	3	5	5	4	3	2	3	1	2	1	1	2	2	2	2	2	4	4
100	4	4	4	4	4	4	3	4	5	1	2	5	4	3	3	2	4	1	4	4
101	5	5	5	5	5	5	1	5	3	4	4	4	4	3	2	2	4	1	5	3
102	5	5	5	5	2	1	1	4	5	2	1	1	1	1	3	5	1	5	5	1
103	4	5	5	5	4	4	4	4	5	3	3	2	4	4	2	2	4	2	4	4
104	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
105	4	4	4	4	4	3	2	3	4	3	3	2	4	3	3	3	3	3	4	3
106	5	5	4	4	4	4	4	4	5	2	2	5	2	4	2	1	5	2	5	3
107	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	4	4	4	4
108	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	2	4	2	4	3
109	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	4	4	3	2	4	1	4	4
110	4	4	4	4	4	3	3	3	1	5	4	5	3	3	3	2	4	2	4	3
111	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	2	4	3	3	3	2	4	2	4	4
112	5	4	4	4	5	5	3	4	3	3	4	5	4	4	2	2	4	1	1	4

Anexo 5: Informe de Turnitin al 28% de similitud



1767624108_TESIS CAPAC AZAÑA.docx

2025

2025

Universidad Autónoma de Ica

Detalles del documento

Identificador de la entrega

00000001177164218994

Fecha de entrega

5 ene 2026, 10:28 a.m. GMT-5

Fecha de descarga

5 ene 2026, 10:36 a.m. GMT-5

Nombre del archivo

1767624108_TESIS CAPAC AZAÑA.docx

Tamaño del archivo

2.3 MB

81 páginas

16.979 palabras

88.567 caracteres



13% Similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluida la fuentes superpuestas, para ca...

Filtrado desde el informe

- Bibliografía
- Coincidencias menores (menos de 15 palabras)

Fuentes principales

- 11%  Fuentes de Internet
- 2%  Publicaciones
- 7%  Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Marcas de integridad

N.º de alertas de integridad para revisión

No se han detectado manipulaciones de texto sospechosas.

Los algoritmos de nuestro sistema analizan un documento en profundidad para buscar inconsistencias que permitan distinguir de una entrega normal. Si advertimos algo extraño, lo marcamos como una alerta para que pueda revisarlo.

Una marca de alerta no es necesariamente un indicador de problemas. Sin embargo, recomendamos que preste atención y lo revise.

Fuentes principales

- 11% Fuentes de Internet
- 2% Publicaciones
- 7% Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Fuentes principales

Las fuentes con el mayor número de coincidencias dentro de la entrega. Las fuentes superpuestas no se mostrarán.

1	Internet	
hdl.handle.net		2%
2	Internet	
www.repositorio.autonomadeica.edu.pe		2%
3	Internet	
www.ti.autonomadeica.edu.pe		1%
4	Internet	
repositorio.autonomadeica.edu.pe		1%
5	Internet	
repositorio.usmilenar.edu.pe		<1%
6	Internet	
repositorio.autonoma.edu.pe		<1%
7	Internet	
repositorio.ucv.edu.pe		<1%
8	Trabajos entregados	
POSGRADO en 2025-11-18		<1%
9	Publicación	
Hellasi Colque, Luz Karen. "Calidad de servicio y satisfacción del usuario/ria del C...		<1%
10	Internet	
repositorio.upla.edu.pe		<1%
11	Trabajos entregados	
Universidad Andina del Cusco en 2025-06-29		<1%

12	Trabajos entregados	Universidad de San Martín de Porres en 2024-07-09	+1%
13	Trabajos entregados	Universidad César Vallejo en 2017-01-14	+1%
14	Trabajos entregados	Universidad César Vallejo en 2025-12-31	+1%
15	Publicación	Lauretta Flores, Wilma Marilery. "Estrés laboral y satisfacción laboral en personal ...	+1%
16	Trabajos entregados	Universidad Católica San Pablo en 2024-11-06	+1%
17	Internet	repositorio.continental.edu.pe	+1%
18	Trabajos entregados	Universidad San Ignacio de Loyola en 2023-08-29	+1%
19	Publicación	"Elecciones presidenciales 2013 : un análisis de la prensa digital chilena a través d...	+1%
20	Publicación	Elvira Yanett Calonge-Angulo, Oswaldo Arturo Villoslada-Aguirre, Toni Mateo Vall...	+1%
21	Trabajos entregados	Universidad Nacional Santiago Antunez de Mayolo en 2025-11-29	+1%
22	Trabajos entregados	Universidad Ricardo Palma en 2019-08-06	+1%
23	Internet	repositorio.uct.edu.pe	+1%
24	Internet	repositorio.utelnsup.edu.pe	+1%