



UNIVERSIDAD  
**AUTÓNOMA**  
DE ICA

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

TESIS

**“ESTRÉS Y SATISFACCION LABORAL EN EL PERSONAL  
POLICIAL DE LA SECCION DE SEGURIDAD DE PENALES PNP-  
QENCCORO - CUSCO – 2020”**

Línea de investigación

**Calidad de vida, resiliencia y bienestar psicológico**

Presentado por:

**Irwin Illa Borda**

**Lilian Snay Pareja Delgado**

Tesis para optar el título profesional de Licenciado en Psicología

Docente Asesor:

Mg. Giorgio Alexander Aquije Cárdenas

Código Orcid N° 0000-0002-9450-671X

Chincha, 2020

## **Página de asesor y jurados**

### **Asesor**

Mg. Giorgio Alexander Aquije Cárdenas

---

Dr. Willian Esteban Chu Estrada

---

Dr. Lorenzo Edmundo González Zavaleta

---

Dr. Elio Javier Huamán Flores

## DEDICATORIA

El presente trabajo de investigación  
la dedico a mi amada madre, por su  
amor, trabajo y apoyo incondicional

Durante el desarrollo de mi carrera  
Profesional durante estos años.

Lilian Snay Pareja Delgado

Este trabajo de investigación es el  
resultado de grandes esfuerzos  
realizados por mi persona para salir  
adelante y está dedicado a toda mi  
familia quienes fueron un apoyo en  
este camino.

Irwin Illa Borda

**AGRADECIMIENTO:**

A la Universidad Autónoma de Ica por la oportunidad brindada para el desarrollo personal y profesional.

A nuestro asesor de tesis, Mg. Giorgio Alexander Aquije Cárdenas por aportarnos conocimientos con los cuales no contaba, gracias.

## RESUMEN

El presente trabajo de tesis, fue abordado desde el paradigma positivista, orientada hacia el enfoque cuantitativo, para la cual se utilizó como diseño el no experimental, enmarcada en el tipo de investigación descriptiva correlacional teniendo como objetivo central, el determinar la relación existente entre el nivel de estrés y la satisfacción laboral del personal policial que asegura el control externo del centro penitenciario Qencoro de la ciudad de Cusco-2020.

El precedente de este estudio, fue el aspecto de la salud de dicho personal policial, especialmente por el grado de satisfacción laboral y su estrecha relación con los factores que aumentan su estrés en el trabajo y los diversos factores que se asocian a ello. La población empleada para esta investigación fue de 86 efectivos policiales, correspondiente al total de trabajadores de la PNP que labora en la institución penitenciaria de Qencoro de la ciudad de Cusco-2020.

Además, se puede observar que el  $p - \text{valor} = 0.00 < 0.05$  indicando que existe una relación estadísticamente significativa entre ambas variables y el índice de correlación Rho de Spearman es  $-0.682$ , de modo que se afirma que existe una correlación negativa media entre ambas variables, por lo que concluimos que a mayor nivel de estrés laboral menor será la satisfacción laboral en el personal policial de la sección de seguridad de penales PNP-Qencoro - Cusco – 2020.

En cuanto a la prevalencia de características de estrés laboral (Tabla 12), en el personal policial de la sección de seguridad de penales PNP-Qencoro - Cusco – 2020, se presentan los siguientes resultados. un 36% se encuentra en un nivel intermedio de estrés laboral, un 34.9% presenta bajo nivel de estrés, un 26,7% presenta estrés moderado y un 2.3% presenta alto nivel de estrés.

En cuanto a la prevalencia de características de satisfacción laboral (tabla 13), en el personal policial de la sección de seguridad de penales PNP-Qencoro - Cusco – 2020, se observa que un 2.3% presentan un nivel alto de satisfacción laboral, 5.8% parcial satisfacción laboral, 44.2% regular satisfacción laboral, 30.2% parcial insatisfacción laboral y 17.4% nivel bajo de satisfacción laboral.

**Palabras claves:** Estrés laboral, satisfacción laboral, agentes estresores, trabajo en equipo, Burnout, estrés, vocación de servicio.

## ABSTRACT

The present thesis work was approached from the positivist paradigm, oriented towards the quantitative approach, for which the non-experimental design was used, framed in the type of correlational descriptive research, with the central objective of determining the relationship between the stress level and job satisfaction of police personnel who ensure external control of the Qenccoro prison in the city of Cusco-2020.

The precedent for this study was the health aspect of said police personnel, especially due to the degree of job satisfaction and its close relationship with the factors that increase their stress at work and the various factors that are associated with it. The sample used for this research was 86 members

of the PNP that includes 78.18% corresponding to the total of police workers of the Qenccoro penitentiary institution of the city of Cusco-2020.

Furthermore, it can be observed that the  $p$  - value = 0.00 < 0.05 indicating that there is a statistically significant relationship between both variables and the Spearman Rho correlation index is -0.682, so that it is stated that there is a mean negative correlation between both variables. Therefore, we conclude that the higher the level of work stress, the lower the job satisfaction in the police personnel of the PNP-Qenccoro prison security section - Cusco - 2020.

Regarding the prevalence of occupational stress characteristics (Table 12), in the police personnel of the PNP-Qenccoro - Cusco - 2020 prison security section, the following results are presented. 36% are in an intermediate level of work stress,

34.9% have a low level of stress, 26.7% have moderate stress and 2.3% have a high level of stress.

Regarding the prevalence of job satisfaction characteristics (table 13), in the police personnel of the PNP-Qencoro prison security section - Cusco - 2020, it is observed that 2.3% present a high level of job satisfaction, 5.8% partial job satisfaction, 44.2% regular job satisfaction, 30.2% partial job dissatisfaction and 17.4% low level of job satisfaction.



## ÍNDICE GENERAL

Página de asesor y jurados.....	i
DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO .....	ii
RESUMEN .....	iii
ABSTRACT .....	v
ÍNDICE GENERAL.....	vii
ÍNDICE DE CUADROS .....	x
I. INTRODUCCIÓN.....	11
II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	14
2.1. Descripción del Problema .....	14
2.2. Pregunta de investigación general .....	18
2.3. Preguntas de investigación específicas .....	19
2.4. Objetivo General .....	20
2.5. Objetivos Específicos.....	20
2.6. Justificación e importancia .....	21
2.7. Alcances y limitaciones .....	22
III. MARCO TEÓRICO .....	24
3.1. Antecedentes .....	24
3.2. Bases teóricas.....	30
3.3. Identificación de las variables .....	44
IV. METODOLOGÍA.....	45
4.1. Tipo y Nivel de Investigación.....	45
4.2. Diseño de la Investigación .....	46
4.3. Operacionalización de variables .....	47
4.4. Hipótesis general y específicas.....	48

4.5. Población – Muestra.....	49
4.6. Técnicas e instrumentos: Validación y Confiabilidad.....	50
4.7. Recolección de datos .....	52
4.8. Técnicas de análisis e interpretación de datos.....	52
V. RESULTADOS .....	54
5.1. Presentación de Resultados .....	54
5.2. Interpretación de los resultados .....	55
VI. ANALISIS DE LOS RESULTADOS .....	63
6.1. Análisis de los resultados.....	63
6.2. Comparación resultados con antecedentes .....	79
VII. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	82
7.1. Conclusiones.....	82
7.2. Recomendaciones.....	84
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	86
ANEXOS .....	92
Matriz de consistencia .....	93
Anexo 6: Informe de Turnitin al 28% de similitud se excluye referencias bibliográficas .....	113

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 01: Esquema diseño descriptivo- comparativo.....	46
Figura 02: variable estrés laboral .....	64
Figura 03: variable satisfacción laboral .....	65
Figura 04: factor clima organizacional.....	66
Figura 05: factor estructura organizacional .....	67
Figura 06: factor territorio organizacional .....	68
Figura 07: Factor tecnología.....	69
Figura 08: factor influencia del líder .....	70
Figura 09: factor falta de cohesión .....	71
Figura 10: factor respaldo del grupo.....	72
Figura 11: factor condiciones físicas y/o materiales .....	73
Figura 12: factor beneficios laborales y/o remunerativos .....	74
Figura 13: factor políticas administrativas .....	75
Figura 14: factor relaciones sociales .....	76
Figura 15: factor desarrollo personal.....	77
Figura 16: factor desempeño de tareas.....	78

## ÍNDICE DE CUADROS

Tabla 1: Operacionalización de variable estrés laboral .....	47
Tabla 2: Operacionalización de variable satisfacción laboral .....	48
Tabla 03: Prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov .....	54
Tabla 04: Correlación entre estrés laboral y satisfacción laboral .....	55
Tabla 05: correlación entre el factor clima organizacional y la variable satisfacción laboral.....	56
Tabla 06: correlación entre el factor estructura organizacional y la variable satisfacción laboral.....	57
Tabla 07: correlación entre el factor territorio organizacional y la variable .....	58
satisfacción laboral.....	58
Tabla 08: correlación entre el factor tecnología y la variable satisfacción laboral .....	59
Tabla 09: correlación entre el factor influencia del líder y la variable satisfacción laboral.....	60
Tabla 10: correlación entre el factor falta de cohesión y la variable satisfacción laboral.....	61
Tabla 11: correlación entre el factor respaldo de grupo y la variable satisfacción laboral.....	62
Tabla 12: variable estrés laboral .....	63
Tabla 13: variable satisfacción laboral .....	65
Tabla 14: factor clima organizacional .....	66
Tabla 15: factor estructura organizacional .....	67
Tabla 16: factor territorio organizacional .....	68
Tabla 17: Factor tecnología.....	69
Tabla 18: factor influencia del líder.....	70
Tabla 19: Factor falta de cohesión .....	71
Tabla 20: Factor respaldo del grupo.....	72
Tabla 21: Factor condiciones físicas y/o materiales .....	73
Tabla 22: factor beneficios laborales y/o remunerativos .....	74
Tabla 23: factor políticas administrativas .....	75
Tabla 24: factor relaciones sociales .....	76
Tabla 25: factor desarrollo personal .....	77
Tabla 26: Factor desempeño de tareas.....	78
Tabla 27: Factor relación con la autoridad .....	79

## **I. INTRODUCCIÓN**

Las variables que se investigaron para esta tesis, fueron el estrés laboral y la satisfacción laboral, tratando de determinar su relación. En la actualidad, la sociedad moderna, al existir una vivencia acelerada con fuertes demandas impuestas por el medio, básicamente a afecto del consumismo y la globalización, alterando el ritmo de vida, generan a su vez reacciones y estados emocionales tensos que impiden en más de las veces el cumplir con ciertas metas y que en síntesis se resumen, en una palabra: Estrés.

La otra variable que se refiere más específicamente al campo laboral de los miembros de toda institución de carácter policial, se relaciona bastante con el aspecto motivacional e interés en el rol o función que cumple el miembro policial, que bien es calificado por ello como una profesión estresante. La fatiga física y los efectos nocivos del estrés, se ven como un resultado cotidiano de su labor, considerando entre algunos factores el trabajo que realizan en el borde de la marginalidad y criminalidad donde su herramienta habitual de trabajo es un arma de fuego que conlleva un modo de actuar agresivo-violento. En consecuencia, es razonable llevar a cabo una evaluación de la relación existente entre ambas variables como la presente tesis.

La finalidad del presente estudio, fue evaluar hasta qué punto existe una relación significativa o no, entre estas variables y que puedan ser trabajadas en programas de mejoramiento de las condiciones más saludables para un buen desempeño laboral, toda vez que se trata de personal policial que tiene que mantener en vigilancia y seguridad la zona externa de un centro penitenciario como el que se ha seleccionado para ser investigada.

De ese modo, nuestra tesis, ha empleado en primer lugar el instrumento de la Organización Mundial del Trabajo (OIT/OMS) (1986), que lleva el título de Cuestionario de Estrés Laboral y que conforme a lo que indica la Organización Mundial de la Salud (OMS), que genera alarma cuando hace mención sobre los altos niveles de estrés a nivel global y como estos afectan a la salud, generando así patologías crónicas en un número alto de trabajadores creando así insatisfacción laboral y pérdidas en las empresas. Conforme a la (OMS, 2005) La ansiedad y la depresión son problemas psicológicos que día a día van creciendo de modo vertiginoso y estos a su vez están generando problemas en distintas áreas del desarrollo personal y sobre todo a nivel laboral afectando así el desempeño que tiene cada individuo en su centro de trabajo, generando así una serie de problemas con las personas que les rodean y causando una deficiencia ya que el trabajo con el pasar de los días se vuelve más exigente y competitivo. Y en segundo lugar se empleó el test titulado escala de satisfacción laboral (SL-SPC-1999).

En ese sentido es primordial destacar el nivel de conocimiento teórico y práctico de ambas variables. Por ejemplo, cuando hablamos de estrés en el campo laboral, está claramente entendido que nos referimos a *“Una reacción física y emocional, un deterioro causado generalmente por un desequilibrio entre las responsabilidades, los recursos y competencias percibidos por un individuo para hacer frente a problemas que le asechan de forma cotidiana”* (Maslach, 1986)

De otro lado, el estrés es un problema grave de salud pública, tal es así que la Organización Mundial de La Salud (OMS, 2005) la considera como una epidemia mundial. El estrés hace que la persona altere su estado de salud, aumente su ausentismo, afectando la productividad y su rendimiento. Se estima que un 50% de

la población mundial sufre de estrés o algún tipo de trastorno de salud relacionado al estrés. (Gutierrez y Murguia, 2014)

En cambio, satisfacción laboral está referido más bien a *“la disposición o tendencia relativamente estable hacia el trabajo, basada en creencias y valores desarrollados a partir de su experiencia ocupacional”* (Palma, 2005). De tal modo, que en función a la influencia de estas variables se pueda tener un mejor conocimiento de cómo trabajar en diversas estrategias y técnicas de superación del estrés laboral y un mejor desarrollo personal en el campo de la salud del personal policial y un mejor servicio a los usuarios en relación al campo externo de vigilancia del centro penitenciario de Qenccoro, Cusco-2020.

De acuerdo a los datos de estas variables, existen estudios relevantes tanto en Perú como en otros países, sobre esta relación y que se alcanzó a encontrar en la presente investigación. De los resultados que es factible destacar que utilidad para una mejora en la salud del personal policial del centro penitenciario donde se llevó a cabo el estudio.

## **II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

### **2.1. Descripción del Problema**

A nivel psicológico, el estrés en el campo laboral actual, va produciendo una serie de respuestas afectivas (emotivas) que impactan en el plano cognitivo superior; y que ello, a mediano y largo plazo llevan al surgimiento del famoso síndrome de burnout. Desde luego que las implicancias van más allá de este síndrome.

Conforme a las dos variables evaluadas, se puede decir que el estrés laboral surge a consecuencia de las exigencias cada vez más rigurosos del mercado laboral ; el agotamiento emocional es un problema que está asociado directamente con este (OIT, 1986); Del mismo modo, la OMS (2018) da a entender que cada día se evidencia niveles de estrés laboral más altos a nivel mundial y estos tienen como principales consecuencias, accidentes laborales con mayor frecuencia generando también el incremento de padecimientos crónicos en muchos trabajadores. De todas maneras, mencionaremos así mismo que los efectos pos shock van a constituir lo que denominamos los trastornos psicosomáticos.

La OIT menciona que el estrés laboral es un problema psicosocial que tiene mayor relevancia en la actualidad. Generando así estragos en la salud tanto a nivel físico como emocional de la persona que lo padece y esta a su vez va teniendo consecuencias directas en la satisfacción laboral. (Farfan, 2006) hace mención, que los trabajadores que presentan insatisfacción laboral en su gran mayoría tienden a desencadenar un gran número de problemas crónicos que afectan a su salud; como, accidentes vasculares encefálicos, trastornos digestivos, aumento de tensión arterial, dolores de cabeza, cuadros de estrés y depresión entre otros (Vargas, 2010). Esos efectos se demuestran, en los reportes de la OMT (2012)



donde un 65% de adultos menores de 25 años no les interesa trabajar, mostrando un panorama laboral lóbrego en esta población.

Desde el punto de vista psicológico la satisfacción laboral queda entendida como un estado emocional de satisfacción proveniente de la valoración que tiene una persona hacia su puesto de trabajo (Vasquez, 2018) acompañados de un conjunto de sentimientos, creencias y comportamientos propios del trabajador a su centro de trabajo, (Newstron y Davis, 1993). En un centro de seguridad penitenciario, donde laboran efectivos policiales resguardando la parte externa de dicho centro, existe un riguroso cumplimiento de reglas y una escasa libertad para tomar decisiones propias. Esto ha generado que esta población este propensa a tener niveles de estrés más altos en su mayoría, afectando de esta manera a la institución, a su bienestar personal y sus compañeros, generando contratiempos con sus superiores tal como lo evidencian Machado, Días, Flores, (Trindade y Saydelles, 2016) quienes afirman que los policías tienden a obtener bajos niveles de satisfacción laboral, como ocurre por ejemplo en Brasil.

Del mismo modo, Blanco y Thoen (2017) Refieren que el estrés laboral en efectivos policiales de Costa Rica, que trabajan en centros de seguridad penitenciaria resguardando a personas que cumplen una sentencia judicial, ha ido en aumento ya que muchos de ellos tienden a presentar altos niveles de depresión, ansiedad y en consecuencia bajos niveles de satisfacción laboral.

Lo expuesto anteriormente, evidencia que el estrés laboral produce dificultades emocionales en los policías, afectando su relación familiar y su desempeño en los centros donde presta sus servicios como tal. Su labor tan sensible, se torna muchas veces, en errores y dificultades por lo que se hace indispensable, que dicho personal sea evaluado de modo permanente para determinar su estado emocional

y cognitivo y hacer que se encuentre siempre de modo saludable. Todo ello, nos condujo a confirmar y encontrar datos de esta realidad, de acuerdo a otros estudios realizados en los últimos años. Así por ejemplo (Rojas Solís y Morán T, 2015) Quienes Realizaron una investigación con el objetivo de determinar la relación que existe entre la variable síndrome de Burnout y la variable la satisfacción de vida en policías ministeriales adscritos a una agencia del Ministerio Público de Puebla, en México. Logrando tener resultados que establecieron la existencia de niveles medios y altos de burnout y algunos resultados opuestos en satisfacción con la vida.

De modo tangencial, en el Perú, por las condiciones laborales en los centros de reclusión, se tiene una larga data histórica de diversos problemas en lo que se presenta los modos cómo deben organizarse y planificarse las acciones diarias en el control de reclusos que cumplen una condena penal de orden judicial-legal. El historial de colapsos y problemas en este trato de personas reclusas en un centro llamado por lo general “cárceles”, es un problema de siempre. Desde luego que este estado de crisis de los penales no es solamente en nuestro país, un buen porcentaje por no decir la mayoría de países tiene en su diagnóstico situacional el problema de cómo planificar del mejor modo posible el trabajo en los centros de internamiento de personas sentenciadas de modo judicial por un determinado tiempo en aparente “rehabilitación” idealmente hablando.

Los diversos motines e inadecuadas administraciones del llamado Instituto Nacional Penitenciario (INPE), es y quizá siga como un verdadero “dolor de cabeza” para los que allí laboran y los planes de tratamiento por parte del mismo estado y muy específico conforme a nuestra investigación, en lo que representa dicha responsabilidad en el personal policial que tiene a su cargo el control y el buen

manejo de la convivencia en el centro de reclusión o conocido como Qencoro de Cusco, en cuya instalación se abordó en una muestra suficiente el lograr aplicar los dos instrumentos de medición de las variables de satisfacción laboral y estrés laboral del personal policial que labora de modo externo en dicho centro.

De acuerdo a ciertos estudios realizados en este centro, materia de nuestro estudio, se ha encontrado una tesis en psicología, bajo el título de “Síndrome de Agotamiento Profesional y Mecanismos de Desconexión Moral en Colaboradores del Establecimiento Penal de Varones Qencoro – Cusco-2020, los cuales Encontraron una correlación alta entre sus variables, esto es que a más alto el agotamiento profesional más mecanismos de desconexión moral se activan. Ello contribuye a tener una realidad problemática en el personal general de este centro y en consecuencia tiene fundamento claro y necesario investigar el perfil de nuestras variables en el personal policial que de modo directo y externo trabaja dicha institución. (Mateos y Pallardel, 2020)

El primer paso evaluado fue alcanzar un perfil de hasta qué punto el personal policial que labora en este centro de reclusión está realmente formado técnica y profesionalmente para cumplir un buen rol social y laboral en este centro y en consecuencia su nivel de satisfacción laboral y el grado de estrés laboral es lo más ajustado a su realidad y a lo que cumple el INPE con esta institución de Cusco. En ello, debemos enfatizar que el perfil de formación y asumo responsable del rol del miembro policial que labora en dicho centro de reclusión, que incluye de todas maneras las condiciones sociales y familiares del entorno donde finalmente vive el policía de modo saludable y con un bajo nivel de problemas psicosomáticos a efecto de su trabajo en el control de la seguridad del centro antes mencionado. Por

lo señalado, y dado el delicado rol que cumple el efectivo policial para dar seguridad en el encierro a todos los reclusos que cumplen una sentencia determinada, variable y del tiempo de internamiento diferencial entre uno y otro recluso. Ello hace que se justifique el haber realizado esta investigación y lograr conocer de modo más claro y objetivo el problema de la existencia de una relación o influencia entre ambas variables. De acuerdo al trabajo externo del personal policial, tenemos que incluir de modo actual y conforme a la situación real de la pandemia por el Covid 19, se tiene un clima bastante alterado en el sistema de visitas de los parientes de los reclusos internos y que en efecto se tiene que desarrollar todo un trabajo de atención y bioseguridad por parte del personal policial y prever el riesgo de contagios a todo nivel.

Quizá por ello en algún momento, los psicólogos, nos detenemos a evaluar de modo más claro lo que impacta en nuevas estrategias de afrontamiento, de tal manera que, en este trabajo se encontró la relación entre estrés laboral y la satisfacción laboral. De esa preocupación surge ahora la necesidad de elaborar un programa de intervención que las condiciones y factores en el que se sustenta el actual rol laboral del personal policial de este centro penitenciario (Qenccoro-Cusco).

## **2.2. Pregunta de investigación general**

¿Cuál es la relación entre el nivel de estrés y satisfacción laboral en el personal policial de la sección de seguridad de penales PNP-Qenccoro Cusco, 2020?

### **2.3. Preguntas de investigación específicas**

- ¿Qué relación existe entre el factor clima organizacional y la variable satisfacción laboral en personal policial de la sección de seguridad de penales PNP – Qenccoro-Cusco-2020?
- ¿Qué relación existe entre el factor estructura organizacional y la variable satisfacción laboral en personal policial de la sección de seguridad de penales PNP – Qenccoro-Cusco-2020?
- ¿Qué relación existe entre el factor Territorio organizacional y la variable satisfacción laboral en personal policial de la sección de seguridad de penales PNP – Qenccoro-Cusco-2020?
- ¿Qué relación existe entre el factor Tecnología y la variable satisfacción laboral en personal policial de la sección de seguridad de penales PNP – Qenccoro-Cusco-2020?
- ¿Qué relación existe entre el factor Influencia del líder y la variable satisfacción laboral en personal policial de la sección de seguridad de penales PNP – Qenccoro-Cusco-2020?
- ¿Qué relación existe entre el factor Falta de cohesión y variable satisfacción laboral en personal policial de la sección de seguridad de penales PNP – Qenccoro-Cusco-2020?
- ¿Qué relación existe entre el factor Respaldo del grupo y la variable satisfacción laboral en personal policial de la sección de seguridad de penales PNP – Qenccoro-Cusco-2020?

## **2.4. Objetivo General**

Determinar la relación entre niveles de estrés y satisfacción laboral en el personal policial de la sección de seguridad de penales PNP-Qenccoro Cusco, 2020.

## **2.5. Objetivos Específicos**

- Establecer la relación que existe entre el factor clima organizacional con la variable satisfacción laboral en personal policial de la sección de seguridad de penales PNP – Qenccoro-Cusco-2020.
- Establecer la relación que existe entre el factor estructura organizacional y la variable satisfacción laboral en personal policial de la sección de seguridad de penales PNP – Qenccoro-Cusco-2020
- Establecer la relación que existe entre el factor Territorio organizacional y la variable satisfacción laboral en personal policial de la sección de seguridad de penales PNP – Qenccoro-Cusco-2020.
- Establecer la relación que existe entre el factor Tecnología y la variable satisfacción laboral en personal policial de la sección de seguridad de penales PNP – Qenccoro-Cusco-2020.
- Establecer la relación que existe entre el factor Influencia del líder y la variable satisfacción laboral en personal policial de la sección de seguridad de penales PNP – Qenccoro-Cusco-2020.
- Establecer la relación que existe entre el factor Falta de cohesión y variable satisfacción laboral en personal policial de la sección de seguridad de penales PNP – Qenccoro-Cusco-2020.
- Establecer la relación que existe entre el factor Respaldo del grupo y la variable satisfacción laboral en personal policial de la sección de seguridad de penales PNP – Qenccoro-Cusco-2020.

## **2.6. Justificación e importancia**

La presente tesis pretende describir algunas pertinencias teóricas y aplicativas, en tanto, por un lado, aumentará el conocimiento del estrés en el campo laboral y aparte evaluará el grado de satisfacción en el trabajo del personal policial que presta sus servicios en el contexto de seguridad del centro penal denominado Qenccoro de Cusco (2020).

De otro lado, el estudio de ambas variables, permitirá igualmente una contribución aplicativa, en tanto, se establecerá los niveles de estrés y satisfacción laboral que sin lugar a dudas, permitirá a la dirección de seguridad de penales que brinda la PNP a centros de reclusión como la de Cusco, mejorar sus planes y medidas que mejoren la manera de actuar en el rol que le corresponde a cada miembro policial en ese tipo de seguridad y de ese modo superar diversos problemas de tipo personal en la salud y calidad de vida de dicho personal y en consecuencia ofrecer un mejor servicio a los usuarios que acuden a dicho establecimiento penal.

Igualmente, en la justificación metodológica, al emplear dos instrumentos de carácter psicométricos, que ya se aplicaron y se utilizan en la práctica de asesoría y de carácter clínico, incluyendo a tesis para titulación en psicología en nuestro país, hoy lo estamos presentando como una contribución a la institución policial para mejorar sus servicios policiales en este tipo de trabajo de seguridad a centros de reclusión. Como bien conocemos el estrés laboral es alto en este tipo de servicio que presta el personal policial, especialmente por la concurrencia de usuarios en visita a sus parientes que están reclusos en el penal.

De otro lado, existe también una justificación social, específicamente por no contar con estudios como el presente en esta área de trabajo de la PNP que conlleva mucho riesgo psicosocial y laboral que es incrementado en los momentos actuales por la emergencia sanitaria originado por el covid19; que al final del trabajo los resultados ampliarán el estudio de ambas variables.

## **2.7. Alcances y limitaciones**

En relación a las limitaciones, se ha previsto especular que no será posible hacer generalizaciones, por lo que el alcance de los resultados a encontrarse cuál sean estos, solo tendrán un alcance local y restringido a la institución penitenciaria donde se han aplicado los instrumentos para la correspondiente asociación entre las variables. En consecuencia, el problema ecosistémico (geográfico) sólo estará acorde a los resultados a lo que es el campo penitenciario de Cusco (Perú).

Lo cual no desdice que el trabajo en su conjunto, no pueda ser empleado como referencia y punto de confronte con otros trabajos similares en el ámbito territorial de Perú y porque no a nivel extranjero. Bien conocemos que las variables psicosociales son propias de cada subcultura o comunidad y en efecto la variabilidad de actuación y procesos cognitivos varían conforme a cada realidad.

En relación a las limitaciones y alcances del empleo de los dos instrumentos seleccionados, en alguna medida son poco empleados en el ámbito poblacional de nuestra tesis, pero considerando la validez y confiabilidad de los mismos, para superar una supuesta limitación de ello, se ha considerado realizar un ensayo piloto para un baremo de centro, empleando una fórmula estadística de validez y confiabilidad en la muestra considerada para este estudio.



En consecuencia, los objetivos predeterminados no tendrán ineffectividad alguna en tanto si se alcanzará a presentar los datos del estudio de modo estadístico y con la interpretación descriptiva y operacional de dichos datos.

Si es factible señalar que la limitación que se tendrá es que a nivel nacional y local no se cuenta con investigaciones específicas del tratamiento de ambas variables y en sectores poblacionales de orden policial. Ello hace que se tenga que someter a una amplia explicación de los instrumentos que se aplicarán y las debidas especulaciones de lo que sucede con ambas variables en un trabajo muy específico como es el de un centro penitenciario.

Desde el punto de vista metodológico, económico y de recursos para un buen trabajo de gabinete y de campo están garantizados por parte de los investigadores y asesores para su ejecución.

### **III. MARCO TEÓRICO**

#### **3.1. Antecedentes**

##### **Antecedentes Internacionales**

(Flores B. , 2018) Realizo una investigación titulada “estrés laboral y su afectación psico-física en el rendimiento laboral de los trabajadores de la central de gestión operativa policial del distrito metropolitano de Quito (CGOP). Elaboración de una guía preventiva” que tuvo como objetivo identificar las afectaciones psico-físicas en el rendimiento laboral a causa del estrés laboral en una central de gestión operativa policial del distrito metropolitano de Quito, el estudio además fue empírico, transversal, descriptivo correlacional y aplicado a 38 trabajadores del call center de la central de gestión operativa policial del distrito metropolitano de Quito.

Los resultados finales demuestran la existencia de estrés laboral en la población de estudio, pero no la presencia del síndrome de Burnout, sin embargo, existen evidencias de afectaciones por agotamiento emocional en un 10,5 %, despersonalización 22,2 % y baja realización personal 22,3%, sin contar el grupo propenso a padecerlo.

(Cabrera, 2015) Realizo una investigación titulada “El estrés laboral y el desempeño laboral en los miembros del servicio de los UPC zona sur de la Policía Nacional Tungurahua” que tuvo como objetivo de determinar la relación que existe entre el estrés laboral y el desempeño laboral en los miembros del Servicio de la policía comunitaria integrales (UPC) zona Sur de la Policía Nacional ecuatoriana, el estudio además tiene un enfoque cuali-cuantitativo, cualitativo de nivel correlacional y este fue aplicado a 80 trabajadores de dicha institución,.

Los resultados finales indican que un 85% de la población estudiada presentan alto nivel de estrés, un 9% posee estrés por lo que ya presentan alguna

sintomatología, un 5% nivel intermedio es decir aún podría ser manejable por la persona y el 1% posee un nivel bajo estrés porque sabe manejar la situación que generan estrés y evitan tensionarse

Machado, Días, Flores, Trindade, y Saidelles (2016), Realizaron su investigación titulada "satisfacción laboral en policías militares de Rio Grande Do Sul". Esta tuvo como objetivo determinar el grado de satisfacción laboral en la población que fue participe en esta investigación, el tipo de investigación realizada es básica, el nivel de investigación es descriptiva, tipo encuesta, con un enfoque cuantitativo. La muestra que fue participe estuvo conformada por 519 policías militares pertenecientes a cuarteles.

Los resultados que se obtuvieron indican insatisfacción con el trabajo. Y teniendo los siguientes resultados por dimensiones insatisfacción son el salario (media: 2,79) y los ascensos (media: 3,03); (media: 4,42) y la naturaleza del trabajo (media: 4,37); y, finalmente, la que tiende a indicar la diferencia respecto a los colegas (media: 5,00).

(Rojas y Moran, 2015) Realizaron su investigación titulada síndrome de burnout y satisfacción de vida en policías ministeriales mexicanos, que tuvo como objetivo determinar la relación entre la variable burnout y la variable satisfacción de vida en policías ministeriales mexicanos el tipo de investigación realizada es básica, el nivel de investigación es descriptiva, con un enfoque cuantitativo. Esta investigación tomo como muestra a cuatro policías ministeriales adscritos a dicha agencia del Ministerio Público de Puebla, en México.

los resultados obtenidos determinan la existencia de niveles medios y altos de burnout y algunos resultados discordantes en satisfacción con la vida

## **Antecedentes nacionales**

(Cardenas , 2020) Realizo una investigación titulada “Riesgos psicosociales y estrés laboral en Sub Oficiales del Escuadrón de Emergencia Norte de la Policía Nacional del Perú, 2020” que tuvo como objetivo determinar la relación entre Riesgos psicosociales y estrés laboral en Sub Oficiales del Escuadrón de Emergencia Norte de la Policía Nacional del Perú, el estudio además es de diseño no experimental transversal de tipo descriptivo y este fue aplicado a 94 sub oficiales de dicha institución.

Los resultados finales indican una correlación directa, muy significativa 0.012 y altamente significativa 0.000 entre las dimensiones de riesgos psicosociales y el estrés laboral, lo que quiere decir a mayores riesgos psicosociales mayor será el estrés laboral.

(Valenzuela, 2018) Realizo una investigación titulada “Estrés en el personal Policial ante el examen del Polígrafo DIRIN-PNP en el distrito de San Borja” que tuvo como objetivo determinar el nivel de Estrés laboral en el personal Policial ante el examen del Polígrafo DIRIN-PNP en el distrito de San Borja, el estudio además es de tipo descriptivo, diseño no experimental de corte transversal y este fue aplicado a 60 policías que laboran en dicha institución.

Los resultados finales indican que un 60% de la población no presentan estrés, un 33.33% presentan riesgo al Burnout, un 6.67% presentan tendencia al Burnout y el 0% indican presencia al Burnout.

(Vasquez, 2018) Realizo una investigación titulada “Satisfacción Y Estrés Laboral En Policías De La Dirección De Investigación Criminal De Lima” que tuvo como objetivo determinar la relación entre satisfacción y estrés laboral en, un grupo de personal policial que labora en la dirección de investigación criminal de Lima, el

estudio además es de tipo cuantitativo y de diseño no experimental y transversal y este fue aplicado a 157 policías del Departamento de Robos de la DIRINCRI de Lima.

Los resultados finales indican que el nivel de estrés laboral, es promedio alto en el 23.3% y alto en el 17.2%; así mismo, el nivel de satisfacción laboral, es bajo en el 20.4% y promedio bajo en el 23.6%. Se halló correlación muy significativa moderada entre ambas variables estudiadas.

(Mas Llozadas, 2017) Realizo una investigación titulada “Estrés Laboral En Agentes De La Policía Nacional Del Perú Comisaria Sol De Oro, Los Olivos Lima-Perú 2017.” que tuvo como objetivo identificar el nivel de estrés laboral que presenta el personal policial que labora en la Comisaria Sol de Oro, Los Olivos, el estudio empleo el método descriptivo, no experimental y este fue aplicado a 40 policías que laboran en la comisaria de sol de oro, los olivos.

Los resultados finales indican que el 64% de los agentes policiales tienen un nivel medio de estrés laboral, el 19% tienen un nivel alto y el 17% un nivel bajo. En cuanto a las dimensiones esfuerzo obtuvo 70% de nivel medio, la dimensión recompensa el 55% tienen un nivel medio y en la dimensión desequilibrio el 69% tienen un nivel medio, estos resultados llevan a la conclusión de que una gran parte de la población estudiada presenta un nivel medio de estrés laboral y este puede conllevar más a delante a un nivel alto de estrés laboral

(Zarate, 2016) En su tesis titulada “Burnout y satisfacción laboral en el Personal de la División de Operaciones Especiales de la Región Policial Callao” que tuvo como objetivo establecer la relación entre la variable Burnout y la variable satisfacción laboral en el personal de la División de Operaciones Especiales de la Región Policial Callao, la tesis realizada empleo un método hipotético-deductivo,

de diseño no experimental y esta fue aplicado a 140 policías que laboran en dicha institución

Los resultados obtenidos en esta investigación muestran la presencia de una correlación negativa y fuerte entre la variable Burnout y la variable satisfacción laboral en la División de Operaciones Especiales de la Región Policial Callao. (Rho =  $-0.782$ ,  $p = .000$ ), así mismo se puede evidenciar la existencia de una correlación negativa y moderada entre las dimensiones agotamiento emocional, despersonalización y realización personal con la variable satisfacción laboral. (Rho =  $-0.547$ ,  $p = .000$ , Rho =  $-0.445$ ,  $p = .000$ , Rho =  $-0.434$ ,  $p = .000$ ).

(Tarrillo, 2016) realizó su investigación titulada “estrés laboral y desgaste profesional en médicos del Hospital Nacional de la Policía, del distrito de Jesús María en Lima, que tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre estrés laboral y desgaste profesional en médicos que laboran en el hospital nacional de la policía Jesús María, Lima, el tipo de investigación realizada es básica, el nivel de investigación es descriptivo correlacional, el diseño de la investigación es no experimental y transversal y fue aplicada a 30 médicos que laboran en dicho hospital.

Los resultados finales indican una correlación positiva media entre ambas variables. Así mismo se encuentran correlaciones significativas entre las dimensiones del desgaste profesional con el estrés laboral. A nivel descriptivo, se encontró niveles altos y muy altos de estrés laboral, 30% y 36% respectivamente, así como un marcado desgaste profesional en niveles medios (53%).

## **Antecedentes locales**

Mateos y Pallardell (2020) Realizaron una investigación titulada “Síndrome De Agotamiento Profesional Y Mecanismos De Desconexión Moral En Colaboradores Del Establecimiento Penitenciario De Varones Qencoro - Cusco, 2020.” , que tuvo como objetivo, determinar la relación entre las variables síndrome de agotamiento profesional y mecanismos de desconexión moral en los trabajadores del instituto nacional penitenciaria de Perú, que laboran en el penal de varones Qencoro de la región Cusco, el tipo de investigación realizada es básica , el nivel de investigación es correlacional, el método usado fue deductivo, el diseño de la investigación es no experimental y transversal y fue aplicado a 108 empleados del establecimiento penitenciario.

Los resultados finales indican una correlación positiva entre ambas variables con un índice de correlación de 0,637, esto quiere decir que a mayor nivel de síndrome de agotamiento profesional más mecanismos de desconexión moral se activan en el personal que labora en dicho establecimiento penitenciario.

(Mora Oviedo, 2018)Realizo una investigación titulada “Estrés Laboral en Personal de la Unidad de Servicios Especiales de la Policía Nacional del Perú Región Policial Cusco, 2016” que tuvo como objetivo, identificar el nivel de estrés laboral en personal de servicios especiales de la policía nacional del Perú, en la región del Cusco, el estudio empleo un enfoque cuantitativo, bajo un alcance descriptivo-comparativo y un diseño no experimental-transversal y fue aplicado a 399 efectivos policiales.

Los resultados finales indican que un 34.7% de la población evaluada presenta estrés laboral de forma pasiva, seguido por un 26.5% con estrés laboral de poca tensión, un 24.5% estrés laboral de forma activa y un 14.3% con un estrés laboral

de mucha tensión. Con estos resultados se puede determinar que un gran porcentaje de la muestra evaluada se encuentra preferentemente con un estrés laboral de forma pasiva.

### **3.2. Bases teóricas**

*“En términos psicosociales, es el juicio cognitivo del individuo que produce temor al pensar que sus recursos personales serán incapaces de dar respuestas a las demandas generales por un acontecimiento particular”.* (Lazarus y Folkman, 1986). (Seyle, 1982) en cambio, prefiere definirla como una *“respuesta inespecífica del cuerpo a cualquier demanda de una situación...esto es el cuerpo responde de manera similar a cualquier acontecimiento que considere estresante”.*

Laboratorios (Roche, 2000), lo definió como una consecuencia de la adaptación de nuestro cuerpo y nuestra mente a los cambios. En términos científicos es “la reacción fisiológica, psicológica y de comportamiento de un individuo que se esfuerza por amoldarse a las presiones tanto internas como externas y por adaptarse a las mismas”.

#### **a. Definiciones del estrés laboral.**

Se entiende por estrés laboral algo presente en el ambiente que actúa como un estímulo, y que puede tener una naturaleza física, psicológica o de comportamiento (Travers y Cooper, 1998) Igualmente, el vocablo estresor es utilizado para hacer referencia a ciertos sucesos, escenarios, personas, comentarios o cualquier otra cosa que se pueda interpretar como nocivo o amenazante para el trabajador (Harrison, 1985). Hace referencia y da a conocer que existe también un factor externo que no tiene nada que ver con la parte laboral



que también va a producir cierto grado de estrés como pueden ser, preocupaciones financieras, problemas en el ámbito familiar entre otros.

Travers y Cooper (1997) mencionan que no existe un origen único para desencadenar el estrés laboral. Puede ocurrir si se acumulan pequeñas cosas con el tiempo, o debido a una combinación de cosas tanto en el trabajo como en la vida personal de la persona. Enfatizan también sobre la importancia en que los seres humanos perciben las situaciones y/o eventos no agradables, a las que se enfrentan y como estos hacen frente a estas situaciones.

(Spielberg y Reheiser, 1998\_1999) postulan que las definiciones sobre estrés laboral han ido variando con el pasar del tiempo en función a muchas investigaciones que se vienen dando sobre esta variable. Así, encontramos hasta tres acepciones:

- Un estímulo: factor externo al individuo. Este puede desencadenar un cambio tanto físico o comportamental de la persona hacia su entorno, por lo general es algo desagradable y este se asocia al ámbito laboral.
- Una respuesta: comportamiento que manifiesta una persona hacia una determinada situación laboral. Este comportamiento aparecerá cuando la persona enfrente ciertas situaciones cotidianas que le generen tensión en su ámbito laboral.
- Interacción entre un individuo y sus ambientes: es importante la interacción que tiene la persona con su ambiente laboral (grupo de personas, organización, ambientes físicos) ya que de esta dependerá el desempeño laboral y la satisfacción laboral de este, cuando hay un desequilibrio entre estas la persona siente que fracasa llevándole a sentir frustración o decepción y por ende un bajo rendimiento laboral.

## **Teorías relacionadas con el estrés laboral.**

(Ivancevich, 1989), existen muchas teorías que intentan explicar el estrés laboral y como estas afectan a la persona y su entorno laboral. En este sentido, abordaremos algunas teorías que están relacionadas directamente con el estrés, gestión humana y como estas se viene adaptando cada día más al trabajo.

Con esto, deseamos indicar, a modo de aclaración, que vemos conveniente considerar y abordar dichas teorías existentes de estrés laboral, ya que estas ayudaran, a tener un panorama más amplio sobre este problema y como viene afectando cada vez a más personas en mayor o menor medida, cómo se presenta el estrés, y, mediante distintas bases teóricas que los sustentan y presentan, se constituyen en un marco de referencia útil de manera directa o indirecta hacia la formulación de políticas de gestión de los recursos humanos, las cuales se presentarán como propuesta para gestionar el estrés en el campo sociolaboral.

### **TIPOS DE ESTRÉS:**

Conforme a muchos autores y entre ellos a (Peña Paredes, 2017) podemos distinguir dos tipos de estrés que son el resultado de la manera como cada persona vive sus modos de reaccionar y asimilar las tensiones cotidianas, sean estas en el ámbito laboral o no:

- a. Distress que corresponde al circuito negativo o malo del mantenimiento de la tensión. Es una falta de confianza e inseguridad, en el que el organismo mantiene el estado de alerta muy presente con incomodidad física y tensión mental. Existe poca atención y concentración y si pensamientos negativos distractibles. A nivel fisiológico el cerebro produce excesivo cortisol alterando el sistema cardiovascular y el sistema nervioso. Existe ansiedad en exceso y

colapsa el control de la tensión. El rendimiento disminuye (Colegio de Psicólogos Lima, 1999).

- b. **Euestrés (o estrés bueno).** Es la reacción que lleva a un alivio de la tensión y presión e induce a la acción para restablecer el nivel homeostático general. Se lleva a un alejarse de la amenaza o tensión. Se tiene una recompensa física y psicológica que aumenta la confianza y seguridad.

Se tiene una conciencia de realidad y libre pensar para tomar decisiones. Corresponde a un líder emergente. El cerebro produce catecolaminas activada por el sistema suprarrenal. Se activa energía para un esfuerzo continuado y sostenido. Existe un afán de triunfo y el anhelo de salud y la satisfacción personal es alta (Colegio de Psicólogos Lima- 2005).

## **CONSECUENCIAS DEL ESTRÉS LABORAL**

(Peña Paredes, 2017)), señala como consecuencias del estrés laboral a lo siguiente:

En el plano individual se observa: Desmotivación personal con desinterés en el autocuidado. Insatisfacción, bajo rendimiento laboral, dificultades en la atención y concentración, problemas de mal humor y agresividad, tendencia a síntomas depresivos como la tristeza y aislamiento social. Trastornos en el dormir, alteraciones en los hábitos alimenticios, enfermedades fisiológicas como la cefalea, diabetes, cardiovasculares, gastrointestinales y reducción de la autoestima.

A nivel familiar se tiene: Conflictos de pareja, problemas con los hijos, descuido de roles y responsabilidades. Una cierta tendencia al abandono en el autocuidado y aislamiento social

Algunas consecuencias en la organización son: Disminución de la productividad, aumento del ausentismo al trabajo, aumento en la rotación de personal, aumento en el riesgo de accidentes, mayores riesgos financieros y aumento de reclamos.

## **Dimensiones o factores del estrés laboral (OIT/OMS)**

### **Factor I. Clima organizacional.**

Este factor se entiende como el ambiente que se siente dentro de una entidad, la cual determinara el comportamiento de las personas que pertenecen a esta entidad, pero que su evaluación es difícil de conseguir. Una entidad puede tener un clima tenso, relajado, cordial o no, entre otros, el cual puede llegar a generar estrés en los trabajadores, dependiendo de la, susceptibilidad y percepción que pueda tener cada uno (Chacín, Rojas, Rodríguez, Corzo Alvarez, & Corzo-Ríos, 2002). Se constituyen en un factor estresante que, como estado social, es afectado por variables estructurales como el estilo de dirección y liderazgo (MOF), gestión de organización, políticas que norman su reglamento (ROF). En adición, según Ivancevich & Mattenson (1989), la interacción de personas, estructuras, políticas y metas genera una atmosfera o clima (Ivancevich 16 & Matteson, 1989). Por otro lado, Gan & Berbel (2007) expresan que el clima organizacional “es afectado por diferentes variables estructurales, como el estilo de dirección, políticas, sistemas de contratación y despidos, promoción y movilidad funcional, entre otros” (Gan Y Berbel , 2007, pág. 177)

### **2. Factor II. Estructura Organizacional**

La estructura organizacional abarca la burocracia y jerarquía que posee una entidad, la posición que ocupa cada individuo dentro de la organización y el control que esta ejerce sobre su trabajo. El tipo de estructura establecida, la jerarquía de

poder y la autoridad en una organización puede generar estrés laboral en los trabajadores (Chácín, Rojas, Rodríguez, Corzo Álvarez, y Corzo Ríos, 2002). Se valora en función al llamado “papeleo” administrativo, cadena de mando, forma de rendir e informar, y control constante sobre el rendimiento que tiene cada individuo.

### **Factor III. El territorio organizacional.**

En la teoría este factor es un término que engloba el espacio personal o el escenario en donde el trabajador cumple sus labores. Es así que, varios individuos desarrollan un sentimiento de pertenencia sobre su espacio personal en la empresa. Investigaciones relacionadas a esta, han determinado que la territorialidad es un fuerte generador de estrés, y este se ve reflejado en circunstancias cuando un trabajador es sometido a un territorio ajeno o cuando este se ve invadido dentro de su propio territorio (Chacín, Rojas, Rodríguez, Corzo-Álvarez, y Corzo-Ríos, 2002).

### **Factor IV: Tecnología**

La tecnología generara cierto grado de estrés en algunas personas dependiendo a que tan familiarizados hayan estado con ella anteriormente, actualmente esta es indispensable y como parte de una competencia que debe tener un trabajador en relación a sus exigencias laborales, esto implica poner a la tecnología como algo cotidiano (Chacín, Rojas, Rodríguez, Corzo-Alvarez, & Corzo-Ríos, 2002). Cuando existen limitaciones de este factor en una organización esta generara cierto grado de estrés en los trabajadores (Ivancevich y Matteson, 1989).

### **Factor V: Influencia del líder**

El lugar del líder dentro de la empresa confiere la autoridad y poder a la persona, esto le permite interactuar como legitimador, recompensante, castigador y experto frente a los trabajadores. De igual manera sirve de referente para ellos. Su influencia como líder y la manera de aplicarla es una fuente generadora de estrés (Chacín, Rojas, Rodríguez, Corzo-Alvarez, y Corzo-Ríos, 2002) (Chiavenato, Comportamiento Organizacional, 2009). Conforme se presenta el mando o liderazgo el nivel de estrés se potencia o reducirá respectivamente. Algunos líderes causan grados de estrés otros lo reducen u otros ayudan a controlarlo (Ivancevich y Matteson, 1989). Por su parte, mencionan que cuando el comportamiento de los líderes no es el adecuado puede volverse una fuente significativa generadora de estrés entre los trabajadores y de esta manera generarles experiencias negativas que perjudiquen su rendimiento y bienestar dentro de la empresa.

El liderazgo contribuye a la formación de un clima de estrés en la empresa, Sin embargo, se puede considerar como transformacional, ya que esta genera recursos que prevean, de forma proactiva, el estrés de los empleados (Peiró & Rodríguez, 2008). Se pueden destacar el modo cómo se presenta el respeto, la preocupación y la confianza o empatía por parte del líder.

### **Factor VI: Falta de Cohesión.**

El deseo de pertenecer a un grupo, es algo común para el trabajador, esto le hace sentir bien y cumple una función muy importante en su comportamiento. Cuando el grupo rechaza a una persona ya sea por la forma en que están diseñadas sus funciones o porque el supervisor limita o prohíbe sus reuniones, la falta de cohesión puede producir mucho estrés (Chiavenato, Comportamiento Organizacional, 2009). Por otro lado, Chacín, Rojas, Rodríguez, Corzo, y Corzo (2002) consideran que la

falta de cohesión de un grupo para el cumplimiento de los objetivos de trabajo es considerada un factor estresante para el logro de recompensas dentro de la organización.

#### **Factor VII: Respaldo del grupo.**

Este factor hace referencia a circunstancias cotidianas en que los trabajadores y supervisores requieren del apoyo de grupo para cumplir sus funciones y así identificarse con la empresa, y para sentir apoyo cuando se proponen metas personales y de equipo. Cuando lo antes mencionado no ocurre se puede producir cierto grado de estrés en el trabajador (Chacín, Rojas, Rodríguez, Corzo-Alvarez, y Corzo-Ríos, 2002). En este sentido si un trabajador no siente el respaldo por parte de su grupo o equipo puede presentar estrés. Se asocia con la protección y ayuda de otros.

#### **b. DEFINICION DE SATISFACCION**

Acorde al Diccionario de la real academia española, satisfacción proviene del latín ***satisfactio***, que es la acción y efecto de satisfacer o satisfacerse. Como verbo obedece a pagar lo que se debe, saciar un apetito, sosegar las pasiones del ánimo, premiar un mérito o deshacer un agravio.

#### **c. Definiciones de satisfacción laboral**

(Locke, 1968) conceptualiza a la satisfacción laboral como “*la actitud o disposición hacia el trabajo esta puede ser positiva y agradable que nace de la valoración del trabajo o práctica laboral de cada persona*”. Para Palma (2005) indica que la satisfacción laboral es “*la habilidad o predisposición correspondientemente estable hacia el trabajo, basándose esta en creencias y valores desarrollados por el individuo a partir de la práctica en su ámbito laboral*”.

(Griffin y Bateman , 1986) tomando en cuenta la definición determinada por Locke, indican que los aspectos específicos como el trabajo, las prácticas de la organización, los beneficios, el salario, las condiciones de trabajo, la supervisión, los compañeros y las oportunidades de promoción engloban al constructo de satisfacción laboral.

(Topa, Lisboa, Palacio, y Alonso, 2004) mencionan que la satisfacción laboral es un conjunto de actitudes, emociones y reacciones positivas que el individuo tiene hacia su trabajo, esta se da a partir de un balance entre los resultados obtenidos y los resultados esperados en la empresa. Este tema se ha vuelto de gran importancia para la psicología organizacional ya que ocupa una sección importante en los estudios que esta realiza. Este gran interés se ha generado debido a que en estudios anteriores otros autores hacen mención sobre una relación directa entre la satisfacción laboral y la productividad laboral, una relación negativa entre satisfacción laboral y las pérdidas de tiempo en el horario laboral y una relación estrecha entre satisfacción laboral y el clima de la organización (Weinert, 1987).

(Ripoll y Peiro, 1996) refieren que el concepto sobre la satisfacción laboral tiene varias connotaciones y que no existe una en particular ya que con cada investigación se va ampliando este concepto y cada investigador elabora un nuevo concepto con el fin de desarrollar su investigación. (Guillen y Gil, 2000) indican que los conceptos de satisfacción laboral pueden dividirse en dos grupos, la primera hace referencia a un estado de ánimo, sentimientos o respuestas afectivas; y la segunda, que considera que la satisfacción laboral es más que un conjunto de emociones y por su parte menciona que esta es una actitud. Muchas pruebas están basadas en escalas de medición de actitudes y están tratadas más como un proceso de carácter afectivo en la psicología social-organizacional.



(Harpaz, 1983) después de haber revisado distintos conceptos de otros autores, donde cada uno tiene un punto de vista distinto concluye que la satisfacción laboral, al igual que otras actitudes está compuesta por elementos afectivos, cognitivo y conductuales; puede variar en consistencia y magnitud; puede ser obtenida de diferentes fuentes y cumple distintas funciones para el individuo. Asimismo, indica que las personas que trabajan, usualmente desarrollan un conjunto de actitudes y comportamientos que puede ser descrito por el término general de satisfacción laboral.

Por todos los enunciados mencionados con anterioridad, logramos concluir que la satisfacción laboral es un conjunto de comportamientos y actitudes desarrolladas por la persona hacia su ambiente laboral. Estos comportamientos pueden estar direccionados hacia el trabajo en si o solo a ciertas actividades realizadas dentro de este. De esta misma manera la psicología social y organizacional muestran tres componentes importantes, componentes cognitivos, afectivos y conductuales. A lo que se debería añadir la valoración implicada en la satisfacción o insatisfacción laboral que tiene lugar después de haber ejecutado el trabajo.

## **Teorías motivacionales**

### **1. La Teoría dual de Herzberg**

También conocida como Teoría de Motivación e Higiene de Herzberg, en ella se hipotetiza sobre los factores que producen satisfacción o insatisfacción en el trabajador y cómo éste cubre sus necesidades laborales.

La base de la teoría es que los elementos que provocan la satisfacción o insatisfacción laboral en el trabajador son de naturalezas totalmente distintas.

Asimismo, la teoría se enraiza en la idea de que la persona tiene dos tipos de necesidades: La necesidad de evitar el dolor o los eventos que le producen malestar y, por otra parte, la necesidad o deseo de progresar y madurar tanto a nivel emocional como intelectual.

Cuando este sistema de necesidades se aplica al ámbito laboral estas precisan de incentivos diferentes, de ahí que se hable de dualidad. Esta dualidad consiste en dos tipos de factores que operan en la motivación laboral: **los factores higiénicos y los factores de motivación**. Ambos permiten explicar buena parte de las dinámicas de trabajo que tienen lugar dentro de las organizaciones.

## **2. La teoría de las necesidades de David McClelland**

Define tres tipos de necesidades que se presentan en mayor o menor medida en todos individuos: necesidad de logro, necesidad de poder y necesidad de afiliación. Estos tres tipos de necesidades son la fuente de motivación tanto propia como de los integrantes de nuestro equipo, y las necesidades principales (que pueden ser una, dos o incluso las tres) nos ayudan a identificar diferentes tipos de personas y a averiguar en qué tipo de puestos estarán más motivadas.

### **a. Necesidad de logro**

Se refiere a la necesidad de resolver problemas, alcanzar metas o lograr el éxito en una situación difícil.

### **b. Necesidad de poder**

Este tipo de individuo se ve motivado por la necesidad de controlar a otras personas u organizaciones, el poder y el prestigio.

### **c. Necesidad de afiliación**

Esta es la necesidad de sentirse parte de un grupo. Los individuos con una alta necesidad de afiliación tienen un gran interés en las relaciones sociales y necesitan sentirse aceptados y apreciados.

### **3. La teoría del flujo motivacional.**

El estado de flujo, conforme a esta teoría, es así llamado debido a que durante las entrevistas de Csikszentmihalyi durante 1975 las personas describían sus experiencias usando la metáfora de una corriente que los llevaba hacia adelante. El concepto psicológico *flujo* como llegar a estar absorbido por una actividad, no tiene relación de esta manera con la expresión anglosajona "ir con la corriente", que significaría conformismo.

En los primeros artículos escritos al respecto, el estado de flujo recibió el nombre de "experiencia autotélica", en donde la segunda palabra deriva de las griegas *auto* ("propio" o "por uno mismo") y *telos* (meta), refiriendo al hecho de que las actividades que producen este estado se realizan por el placer que proporcionan, sin pensar en el beneficio externo que producen

### **Dimensiones de la satisfacción laboral**

Las acepciones sobre la satisfacción laboral que se tiene hoy en día, plantean muchos más puntos de vista que engloban, la parte emocional, capacidades cognitivas, y capacidades actitudinales, y como ya vimos anteriormente varios autores hacen mención que la satisfacción laboral tiene varias dimensiones o facetas.

Se plantea dos enfoques para hacer referencia a la satisfacción laboral, la primera un enfoque unidimensional y la segunda un enfoque multidimensional. (Harpaz, 1983; Bravo, 1992).

Donde el primer enfoque conceptualiza a la satisfacción laboral como un comportamiento habitual que se produce en el ámbito laboral, dando así a entender que la sumatoria de estas dimensiones formaran el ambiente laboral, y esta solo puede ser medida de manera global. el segundo enfoque, hace mención a que las distintas dimensiones de la satisfacción laboral, son un producto único y estos poder ser medidos de manera individual.

Esos aspectos se relacionan con muchas condiciones o factores, como la satisfacción con el logro y la supervisión, con los compañeros, las condiciones de trabajo, con el progreso en la carrera, con las perspectivas más allá de las presentes y las metas por alcanzar más éxitos.

De esta manera, Palma (2005) realizó un estudio donde pudo identificar distintos niveles de satisfacción laboral, dando así un diagnóstico general sobre las actitudes que tiene cada individuo hacia su ambiente laboral, pudiendo determinar qué tan agradable o desagradable le parece al trabajador las actividades que realiza de forma cotidiana en su centro de trabajo. Esta investigación se encuentra sustentada principalmente en la teoría motivacional, haciendo también referencia a las teorías vinculadas con la auto discrepancia, discrepancias múltiples y la teoría dinámica. A través de estas, pudo clasificar la satisfacción hacia el trabajo en niveles específicos en relación a siete factores:

**Factor I:** Condiciones Físicas y/o Materiales: Los elementos materiales o de infraestructura donde se desenvuelve la labor cotidiana de trabajo y se constituye como facilitador de la misma. Es el hábitat o espacio donde se realizan actividades

laborales. Se ampara en dispositivos legales en todos los estados partes de la ONU.

**Factor II:** Beneficios Laborales y/o Remunerativos: El grado de complacencia en relación con el incentivo económico regular o adicional como pago por la labor que se realiza. Se establece por un contrato de tipo laboral y de acuerdo a normas jurídicas que se establecen las condiciones, requisitos y roles de tipo laboral por los cuales se estipula una remuneración determinada o equitativa al requerimiento establecido previamente. Los diversos beneficios que se va ganando igualmente está previsto en una ley o leyes al respecto.

**Factor III:** Políticas Administrativas: El grado de acuerdo frente a los lineamientos o normas institucionales dirigidas a regular la relación laboral y asociada directamente con el trabajador. Por lo general las leyes del trabajo establecen manuales de organización y funciones, así como reglamentos de organización y funciones que se deben cumplir por todos los miembros de una organización de tipo laboral. (MOF y ROF que se rigen conforme a lo que los directivos y en consenso con los trabajadores van acordando y mejorando a medida que van creciendo y evolucionando como tal).

**Factor IV:** Relaciones Sociales: El grado de complacencia frente a la interacción con otros miembros de la organización con quienes se comparte las actividades laborales cotidianas. Una institución justamente se afinca y alcanza mucho éxito y productividad conforme a sus diversas e intrincadas interacciones que surgen y van madurando en el consenso de sus miembros y de estos con otras instituciones similares o diferentes que viven y conviven en un determinado territorio cercanos entre sí.

**Factor V:** Desarrollo Personal: Oportunidad que tiene el trabajador de realizar actividades significativas a su realización personal. Es el máximo objetivo de toda institución laboral por que conforme a todas las constituciones políticas del planeta el fin supremo es la persona humana.

**Factor VI:** Desempeño de Tareas: La valoración con la que el trabajador asocia las tareas del día a día en la entidad donde labora. Por lo general se estila considerar una plantilla o protocolo de evaluación de este performance.

**Factor VII:** Relación con la Autoridad: La apreciación valorativa que realiza el trabajador de su interacción con el jefe directo y respecto a sus actividades cotidianas (esta interacción puede ser como autoridad que ejerce el trabajador o como subordinado frente a otro personal que funge de jefe).

### **3.3. Identificación de las variables**

#### **Variable 1: Estrés laboral**

##### **Definición conceptual**

reacción adversa que las personas tienen frente a presiones excesivas u otros tipos de demandas que se les impone en el campo laboral, los cuales pueden generar respuestas físicas o emocionales siendo estas nocivos para su salud. (OIT, 2016) evalúa dimensiones bajo el denominativo de factores:

- Clima organizacional.
- Estructura organizacional.
- Territorio organizacional.
- Tecnología.
- Influencia del líder.

- Falta de cohesión.
- Respaldo del grupo.

## **Variable 2: Satisfacción laboral**

### **Definición conceptual**

Define el término satisfacción laboral como actitudes, emociones y comportamientos positivos que un individuo presenta al realizar su trabajo. Esta se ha convertido en objeto de estudio a nivel internacional en diferentes áreas entre ellas la psicología organizacional porque hay estudios que demuestran que tiene relación con el desempeño laboral. (Palma, 1999)

El instrumento igual que el de estrés laboral, evalúa dimensiones bajo el denominativo de factores:

- Condiciones físicas y/o materiales
- Beneficios laborales y/o remunerativos
- Políticas administrativas
- Relaciones sociales
- Desarrollo personal
- Desempeño de tareas
- Relación con la autoridad.

## **IV. METODOLOGÍA**

### **4.1. Tipo y Nivel de Investigación**

El presente trabajo de investigación es un estudio de tipo básica, debido a que se ocupa de recabar información de la población estudiada porque busca entender, describir, explicar y conocer las variables elegidas, para así mejorar el

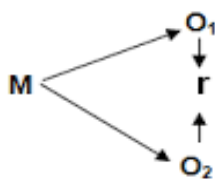
conocimiento teórico y científico, para poder responder a las interrogantes que puedan ser planteadas en futuras investigaciones. El corte de nuestra tesis es de tipo transversal, ello indica que el fenómeno a estudiar se realizara en un solo momento (o tiempo determinado). (Hernandez y Mendoza , 2018).

La investigación es de nivel correlacional, ya que busca la relación entre las variables estrés laboral y satisfacción laboral a través de las dimensiones y factores entre las mismas que se investigue de una determinada población. (Hernandez y Mendoza , 2018).

#### 4.2. Diseño de la Investigación

El diseño de la investigación que se realiza es no experimental, descriptivo - correlacional, debido a que se trata de estudios en los que no se hacen variaciones en forma intencional a las variables independientes para ver el efecto sobre otras variables. (Hernandez y Mendoza , 2018).

**Figura 01: Esquema diseño descriptivo- comparativo**



Donde:

M= Muestra

O<sub>1</sub>= Observación de la V 1

O<sub>2</sub>= Observación de la v 2

r = Correlación entre dichas variables



### 4.3. Operacionalización de variables

#### 4.3.1. Estrés Laboral

##### Definición operacional

Las puntuaciones obtenidas en la Escala de estrés laboral de la OIT - OMS, desarrollado por Ivancevich y Matteson, está constituido por 25 ítems, con puntuaciones comprendidas entre 1 (Nunca es fuente de estrés) y 7 (siempre es fuente de estrés).

**Tabla 1: Operacionalización de variable estrés laboral**

<i>VARIABLE</i>	<i>DIMENSIONES</i>	<i>ITEMS</i>	<i>INSTRUMENTOS</i>
<b>ESTRÉS LABORAL</b>	Clima organizacional	1, 10, 11, 20	<b>Cuestionario sobre el estrés laboral de la OIT-OMS</b>
	Estructura organizacional	2, 12, 16, 24	
	Territorio organizacional	3, 15, 22	
	Tecnología	4, 14, 25	
	Influencia del líder	5, 6, 13, 17	
	Falta de cohesión	7, 9, 18, 21	
	Respaldo del grupo	8, 19, 23	

Fuente: Elaboración Propia

#### 4.3.2. Satisfacción laboral

##### Definición operacional

Las puntuaciones obtenidas de la Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC, desarrollada por Sonia Palma Carrillo en 1999, constituido por 36 ítems que se valoran con una escala tipo Likert, con puntuaciones comprendidas entre 1 (totalmente en desacuerdo) y 5 (totalmente de acuerdo). El puntaje total resulta de sumar las puntuaciones alcanzadas en las respuestas a cada ítem; el puntaje que se puede alcanzar oscila entre 36 y 180.

**Tabla 2: Operacionalización de variable satisfacción laboral**

<b>VARIABLE</b>	<b>DIMENSIONES</b>	<b>ITEMS</b>	<b>INSTRUMENTOS</b>
	Condiciones físicas y/o Materiales	1, 13, 21, 28, 32	
	Beneficios laborales y/o remunerativos.	2, 7, 14, 22	
	Políticas administrativas	8, 15, 17, 23,33	
<b>SATISFACCIÓN LABORAL</b>	Relaciones sociales.	3, 9, 16, 24	<b>Escala de satisfacción laboral SL-SPC</b>
	Desarrollo personal.	4, 10, 18, 25, 29, 34	
	Desempeño de tareas.	5, 11, 19, 26, 30, 35	
	Relación con la autoridad.	6, 12, 20, 27, 31, 36	

Fuente: Elaboración propia

#### **4.4. Hipótesis general y específicas**

##### **Hipótesis General**

Existe relación significativa entre las variables estrés laboral y la satisfacción laboral en el personal policial de la sección de seguridad de penales PNP-Qenccoro-Cusco, 2020.

##### **Hipótesis Específica**

- Existe relación entre el factor Clima organizacional con la variable satisfacción laboral en personal policial de la sección de seguridad de penales PNP – Qenccoro-Cusco-2020,

- Existe relación entre el factor Estructura organizacional con la variable satisfacción laboral en personal policial de la sección de seguridad de penales PNP – Qencoro-Cusco-2020.
- . Existe relación entre el factor Territorio organizacional con la variable satisfacción laboral en personal policial de la sección de seguridad de penales PNP – Qencoro-Cusco-2020.
- Existe relación entre el factor Tecnología con la variable satisfacción laboral en personal policial de la sección de seguridad de penales PNP – Qencoro-Cusco-2020.
- Existe relación entre el factor Influencia del líder con la variable satisfacción laboral en personal policial de la sección de seguridad de penales PNP – Qencoro-Cusco-2020.
- Existe relación entre el factor Falta de cohesión con la variable satisfacción laboral en personal policial de la sección de seguridad de penales PNP – Qencoro-Cusco-2020.
- Existe relación entre el factor Respaldo del grupo con la variable satisfacción laboral en personal policial de la sección de seguridad de penales PNP – Qencoro-Cusco-2020.

#### **4.5. Población – Muestra**

##### **4.5.1. Población**

El universo o población se refiere a un conjunto finito de cosas, que tienen peculiaridades semejantes de carácter identificable, por lo que para la presente investigación la población que se tomara en cuenta es el personal policial que

labora en la sección de seguridad de penales PNP-Qenccoro - Cusco; que suman un total de 86 personas por tratarse de un número limitado de trabajadores.

#### **4.6. Técnicas e instrumentos: Validación y Confiabilidad**

##### **4.6.1. Nombre De La Prueba para Medir Estrés Laboral**

- a. Nombre Técnico:** Escala de estrés laboral de la OIT - OMS
- b. Nombre Comercial:** Escala de estrés laboral
- c. Nombre Del Autor:** Ivancevich y Matteson.
- d. Adaptación:** Adaptado en Perú por. (Suarez, 2013), docente de la universidad Cesar Vallejo, esta adaptación se llevó a cabo con la participación de 203 trabajadores los cuales se desempeñaban como asesores telefónicos en un call center de Lima dando así una confiabilidad y adaptándolo a la población peruana.
- e. Factores que evalúa la prueba:**
  - Factor I: Clima organizacional
  - Factor II: Estructura organizacional
  - Factor III: Territorio organizacional
  - Factor IV: Tecnología
  - Factor V: Influencia del líder
  - Factor VI: Falta de cohesión
  - Factor VII: Respaldo de grupo.
- f. Tiempo estimado de duración de prueba:** 10 a 15 minutos
- g. Edad de aplicación:** de 18 años a mas
- h. Forma de aplicación:** Individual, colectiva y autoadministrable

*i. Características:* El test está constituido por 25 ítems y cada una de ellas tiene 7 alternativas como respuestas que van en una puntuación de 1 a 7, en el siguiente orden:

- 1 = si la respuesta es 'Nunca'
- 2 = si la respuesta es 'Raras veces'
- 3 = si la respuesta es 'Ocasionalmente'
- 4 = si la respuesta es 'Algunas veces'
- 5 = si la respuesta es 'Frecuentemente'
- 6 = si la respuesta es 'Generalmente'
- 7 = si la respuesta es 'Siempre'

#### **4.6.2. Nombre De La Prueba Para Medir Satisfacción Laboral**

- a. Nombre Técnico:* Escala de satisfacción laboral SL-SPC
- b. Nombre Comercial:* Escala de satisfacción laboral
- c. Nombre Del Autor:* Sonia Palma Carrillo
- d. validación:* esta escala fue validada en Lima en trabajadores de lima metropolitana.
- e. Factores que evalúa la prueba:*

FACTOR I: Condiciones físicas y/o materiales

FACTOR II: Beneficios laborales y/o remunerativos

FACTOR II: Políticas administrativas

FACTOR IV: Relaciones sociales

FACTOR V: Desarrollo personal

FACTOR VI: Desempeño de tareas

FACTOR VII: Relación con la autoridad.

- f. Tiempo estimado de duración de prueba:** 20 minutos aproximadamente.
- g. Edad de aplicación:** de 18 años a mas
- h. Forma de aplicación:** Individual, colectiva y autoadministrable
- i. Características:** El test está constituido por 36 ítems y cada una de ellas tiene 5 alternativas como respuestas que van en una puntuación de 5 a 1, en el siguiente orden:
- 5= si la respuesta es ‘totalmente de acuerdo’
  - 4 = si la respuesta es ‘de acuerdo’
  - 3 = si la respuesta es ‘indeciso’
  - 2 = si la respuesta es ‘en desacuerdo’
  - 1 = si la respuesta es ‘totalmente en desacuerdo’.

#### **4.7. Recolección de datos**

##### **4.7.1. Técnicas de recolección de datos**

La técnica que se usó para desarrollar el presente trabajo de investigación es la encuesta, que consiste en recolectar información a través de diferentes instrumentos que serán utilizados en la muestra seleccionada, en este trabajo de investigación se utilizó para la recolección de información de niveles de estrés laboral y satisfacción laboral en el personal policial de la sección de seguridad de penales PNP-Qencoro – Cusco.

##### **4.8. Técnicas de análisis e interpretación de datos**

En primer lugar, se solicitó la autorización del Jefe de la sección de seguridad de penales PNP-Cusco, con la finalidad de poder realizar nuestra investigación, habiendo obtenido dicho permiso se procedió a aplicar los instrumentos psicológicos a la población establecida por nuestro trabajo de investigación, más

adelante se procedió a elaborar una base de datos (DATA), en este proceso se utilizó el software Microsoft Excel 2019, para luego ser exportado al software SPSS 23, donde estos datos fueron procesados y se obtuvo los niveles de estrés laboral y satisfacción laboral (Tablas y gráficos) donde también se obtuvieron los estadísticos de tendencia central. Asimismo, se procedió a utilizar la prueba de Kolmogorov Smirnov para poder determinar si las muestras presentan una distribución normal, que pudiera determinar los estadísticos para la prueba de hipótesis. Se utilizó el estadístico no paramétrico rho de Spearman.

## V. RESULTADOS

### 5.1. Presentación de Resultados

El siguiente trabajo de investigación tiene como objetivo principal, determinar la relación entre estrés laboral y satisfacción laboral en el personal policial de la sección de seguridad de penales PNP-Qencoro - Cusco – 2020. Para contestar las hipótesis propuestas en la investigación se presentan los siguientes resultados.

#### 5.1.1. Prueba de normalidad

Haciendo uso de la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov<sup>y</sup> teniendo una muestra de 86 datos, se obtuvo que el “p” valor menos a 0.05, por consiguiente, se acepta que la hipótesis de los investigadores es verdadera.

**Tabla 03: Prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov**

	Pruebas de normalidad					
	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	Gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
clima organizacional	,129	86	,001	,974	86	,077
Estructura organizacional	,073	86	,200*	,975	86	,092
Territorio organizacional	,102	86	,029	,962	86	,013
Tecnología	,124	86	,002	,961	86	,011
Influencia del líder	,098	86	,042	,956	86	,005
Falta de Cohesión	,100	86	,034	,953	86	,003
Respaldo del grupo	,103	86	,025	,944	86	,001
Condiciones físicas y/o materiales	,110	86	,012	,944	86	,001
Beneficios laborales y/o remunerativos	,185	86	,000	,948	86	,002
Políticas administrativas	,119	86	,005	,979	86	,183
Relaciones sociales	,124	86	,002	,971	86	,046
Desarrollo personal	,099	86	,037	,954	86	,004
Desempeño de tareas	,155	86	,000	,933	86	,000
Relación con la autoridad	,115	86	,007	,962	86	,012
Estrés laboral	,093	86	,064	,973	86	,064
Satisfacción laboral	,064	86	,200*	,991	86	,814

*Fuente: Elaboración propia*



## 5.2. Interpretación de los resultados

### Hipótesis general

Hipótesis alterna (Ha): existe relación significativa entre las variables estrés laboral y satisfacción laboral en el personal policial de la sección de seguridad de penales PNP-Qenccoro - Cusco – 2020.

Hipótesis nula (Ho): no existe relación significativa entre las variables estrés laboral y satisfacción laboral en el personal policial de la sección de seguridad de penales PNP-Qenccoro - Cusco – 2020.

**Tabla 04: Correlación entre estrés laboral y satisfacción laboral**

		Correlaciones		
			Estrés laboral	Satisfacción laboral
Rho de Spearman	Estrés laboral	Coefficiente de correlación	1,000	-,682**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	86	86
	Satisfacción laboral	Coefficiente de correlación	-,682**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	86	86

Fuente: Elaboración propia

En la tabla N° 04 se observa la tabla de correlación de las variables estrés laboral y satisfacción laboral donde el  $p - \text{valor} = 0.00 < 0.05$ , por lo tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, indicando que existe una relación estadísticamente significativa además se puede observar que el índice de correlación Rho de Spearman es -0.682, de modo que se afirma que existe una correlación negativa media entre ambas variables, por lo que concluimos que a mayor nivel de estrés laboral menor será la satisfacción laboral en el personal policial de la sección de seguridad de penales PNP-Qenccoro - Cusco – 2020.

### Primera hipótesis específica

Hipótesis alterna (Ha): existe relación entre el factor clima organizacional y la variable satisfacción laboral en el personal policial de la sección de seguridad de penales PNP -Qencoro - Cusco – 2020.

Hipótesis nula (Ho): no existe relación entre el factor clima organizacional y la variable satisfacción laboral en el personal policial de la sección de seguridad de penales PNP-Qencoro - Cusco – 2020.

**Tabla 05: correlación entre el factor clima organizacional y la variable satisfacción laboral**

		Correlaciones		
			Satisfacción laboral	clima organizacional
Rho de Spearman	Satisfacción laboral	Coefficiente de correlación	1,000	-,487**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	86	86
	clima organizacional	Coefficiente de correlación	-,487**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	86	86

Fuente: elaboración propia

En la tabla N° 05 se observa la tabla de correlación entre el factor clima organizacional y la variable satisfacción laboral donde el p – valor=  $0.00 < 0.05$ , por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, indicando que existe una relación estadísticamente significativa además se puede observar que el índice de correlación Rho de Spearman es -0.487, de modo que se afirma que existe una correlación negativa débil entre ambas.

## Segunda hipótesis específica

Hipótesis alterna (Ha): existe relación entre el factor estructura organizacional y la variable satisfacción laboral en el personal policial de la sección de seguridad de penales PNP-Qenccoro - Cusco – 2020.

Hipótesis nula (Ho): no existe relación entre el factor estructura organizacional y la variable satisfacción laboral en el personal policial de la sección de seguridad de penales PNP-Qenccoro - Cusco – 2020.

**Tabla 06: correlación entre el factor estructura organizacional y la variable satisfacción laboral**

		Correlaciones		
			Estructura organizacional	Satisfacción laboral
Rho de Spearman	Estructura organizacional	Coeficiente de correlación	1,000	-,355**
		Sig. (bilateral)	.	,001
		N	86	86
	Satisfacción laboral	Coeficiente de correlación	-,355**	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	.
		N	86	86

Fuente: Elaboración propia

En la tabla N° 06 se observa la tabla de correlación entre el factor estructura organizacional y la variable satisfacción laboral donde el  $p - \text{valor} = 0.00 < 0.05$ , por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, indicando que existe una relación estadísticamente significativa además se puede observar que el índice de correlación Rho de Spearman es -0.355, de modo que se afirma que existe una correlación negativa débil entre ambas.

### Tercera hipótesis específica

Hipótesis alterna (Ha): existe relación entre el factor territorio organizacional y la variable satisfacción laboral en el personal policial de la sección de seguridad de penales PNP-Qenccoro - Cusco – 2020.

Hipótesis nula (Ho): no existe relación entre el factor territorio organizacional y la variable satisfacción laboral en el personal policial de la sección de seguridad de penales PNP-Qenccoro - Cusco – 2020.

**Tabla 07: correlación entre el factor territorio organizacional y la variable satisfacción laboral.**

		Correlaciones		
			Satisfacción laboral	Territorio organizacional
Rho de Spearman	satisfacción laboral	Coeficiente de correlación	1,000	-,524**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	86	86
	Territorio organizacional	Coeficiente de correlación	-,524**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	86	86

Fuente: Elaboración propia

En la tabla N° 07 se observa la tabla de correlación entre el factor territorio organizacional y la variable satisfacción laboral donde el p – valor=  $0.00 < 0.05$ , por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, indicando que existe una relación estadísticamente significativa además se puede observar que el índice de correlación Rho de Spearman es -0,524, de modo que se afirma que existe una correlación negativa media entre ambas.

#### Cuarta hipótesis específica

Hipótesis alterna (Ha): existe relación entre el factor tecnología y la variable satisfacción laboral en el personal policial de la sección de seguridad de penales PNP-Qenccoro - Cusco – 2020.

Hipótesis nula (Ho): no existe relación media entre el factor tecnología y la variable satisfacción laboral en el personal policial de la sección de seguridad de penales PNP-Qenccoro - Cusco – 2020.

**Tabla 08: correlación entre el factor tecnología y la variable satisfacción laboral**

		Correlaciones		
			Satisfacción	
			laboral	Tecnología
Rho de Spearman	Satisfacción laboral	Coeficiente de correlación	1,000	-,537**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	86	86
	Tecnología	Coeficiente de correlación	-,537**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	86	86

Fuente: Elaboración propia

En la tabla N° 08 se observa la tabla de correlación entre el factor tecnología y la variable satisfacción laboral donde el p – valor= 0.00<0.05, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, indicando que existe una relación estadísticamente significativa además se puede observar que el índice de correlación Rho de Spearman es -0,537, de modo que se afirma que existe una correlación negativa media entre ambas.

### Quinta hipótesis específica

Hipótesis alterna (Ha): existe relación entre el factor influencia del líder y la variable satisfacción laboral en el personal policial de la sección de seguridad de penales PNP-Qencoro - Cusco – 2020.

Hipótesis nula (Ho): no existe relación entre el factor influencia del líder y la variable satisfacción laboral en el personal policial de la sección de seguridad de penales PNP-Qencoro - Cusco – 2020.

**Tabla 09: correlación entre el factor influencia del líder y la variable satisfacción laboral**

		Correlaciones		
			Satisfacción laboral	Influencia del líder
Rho de Spearman	Satisfacción laboral	Coeficiente de correlación	1,000	-,554**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	86	86
	Influencia del líder	Coeficiente de correlación	-,554**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	86	86

Fuente: Elaboración propia

En la tabla N° 09 se observa la tabla de correlación entre el factor influencia del líder y la variable satisfacción laboral donde el  $p - \text{valor} = 0.00 < 0.05$ , por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, indicando que existe una relación estadísticamente significativa además se puede observar que el índice de correlación Rho de Spearman es -0,554, de modo que se afirma que existe una correlación negativa media entre ambas.

### Sexta hipótesis específica

Hipótesis alterna (Ha): existe relación entre el factor falta de cohesión y la variable satisfacción laboral en el personal policial de la sección de seguridad de penales PNP-Qencoro - Cusco – 2020.

Hipótesis nula (Ho): no existe relación entre el factor falta de cohesión y la variable satisfacción laboral en el personal policial de la sección de seguridad de penales PNP-Qencoro - Cusco – 2020.

**Tabla 10: correlación entre el factor falta de cohesión y la variable satisfacción laboral**

		Correlaciones		
			satisfacción laboral	Falta de Cohesión
Rho de Spearman	satisfacción laboral	Coefficiente de correlación	1,000	-,568**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	86	86
	Falta de Cohesión	Coefficiente de correlación	-,568**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	86	86

Fuente: Elaboración propia

En la tabla N° 10 se observa la tabla de correlación entre el factor falta de cohesión y la variable satisfacción laboral donde el  $p - \text{valor} = 0.00 < 0.05$ , por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, indicando que existe una relación estadísticamente significativa además se puede observar que el índice de correlación Rho de Spearman es -0,568, de modo que se afirma que existe una correlación negativa media entre ambas.

### Séptima hipótesis específica

Hipótesis alterna (Ha): existe relación entre el factor respaldo del grupo y la variable satisfacción laboral en el personal policial de la sección de seguridad de penales PNP-Qencoro - Cusco – 2020.

Hipótesis nula (Ho): no existe relación entre el factor respaldo de grupo y la variable satisfacción laboral en el personal policial de la sección de seguridad de penales PNP-Qencoro - Cusco – 2020.

**Tabla 11: correlación entre el factor respaldo de grupo y la variable satisfacción laboral**

		Correlaciones		
			Satisfacción laboral	Respaldo del grupo
Rho de Spearman	Satisfacción laboral	Coeficiente de correlación	1,000	-,695**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	86	86
	Respaldo del grupo	Coeficiente de correlación	-,695**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	86	86

Fuente: Elaboración propia

En la tabla N° 11 se observa la tabla de correlación entre el factor respaldo de grupo y la variable satisfacción laboral donde el  $p - \text{valor} = 0.00 < 0.05$ , por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, indicando que existe una relación estadísticamente significativa además se puede observar que el índice de correlación Rho de Spearman es  $-0,695$ , de modo que se afirma que existe una correlación negativa media entre ambas.



## VI. ANALISIS DE LOS RESULTADOS

### 6.1. Análisis de los resultados

Se presentan los resultados obtenidos a través de tablas y gráficos como consecuencia de la aplicación de los instrumentos utilizados en esta investigación. La variable estrés laboral se interpreta como: “la reacción adversa que las personas tienen frente a presiones excesivas u otros tipos de demandas que se les impone en el campo laboral, los cuales pueden generar respuestas físicas o emocionales siendo estas nocivos para su salud”. (OIT, 2016).

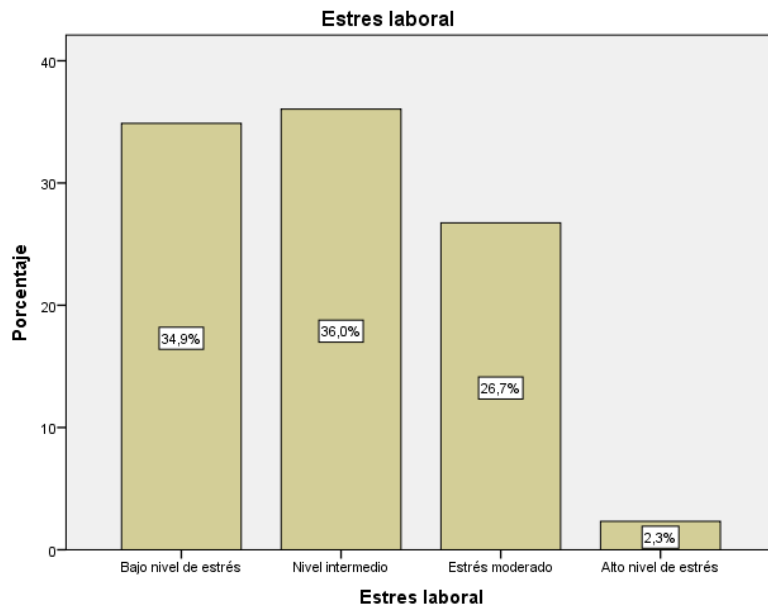
En la tabla N°12 se aprecia la prevalencia de características de estrés laboral, en el personal policial de la sección de seguridad de penales PNP-Qencoro - Cusco – 2020, los cuales presentan los siguientes resultados. Un 36% presenta un nivel intermedio de estrés laboral, un 34.9% presenta bajo nivel de estrés, un 26,7% presenta estrés moderado y un 2.3% presenta alto nivel de estrés.

**Tabla 12: variable estrés laboral**

<b>Estrés laboral</b>					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo nivel de estrés	30	34,9	34,9	34,9
	Nivel intermedio	31	36,0	36,0	70,9
	Estrés moderado	23	26,7	26,7	97,7
	Alto nivel de estrés	2	2,3	2,3	100,0
	Total	86	100,0	100,0	

*Fuente: elaboración propia*

**Figura 02: variable estrés laboral**



*Fuente: Elaboración propia*

La variable satisfacción laboral se interpreta como: “actitudes, emociones y comportamientos positivos que un individuo presenta al realizar su trabajo. Esta se ha convertido en objeto de estudio a nivel internacional en diferentes áreas entre ellas la psicología organizacional porque hay estudios que demuestran que tiene relación con el desempeño laboral”. (Palma, 1999).

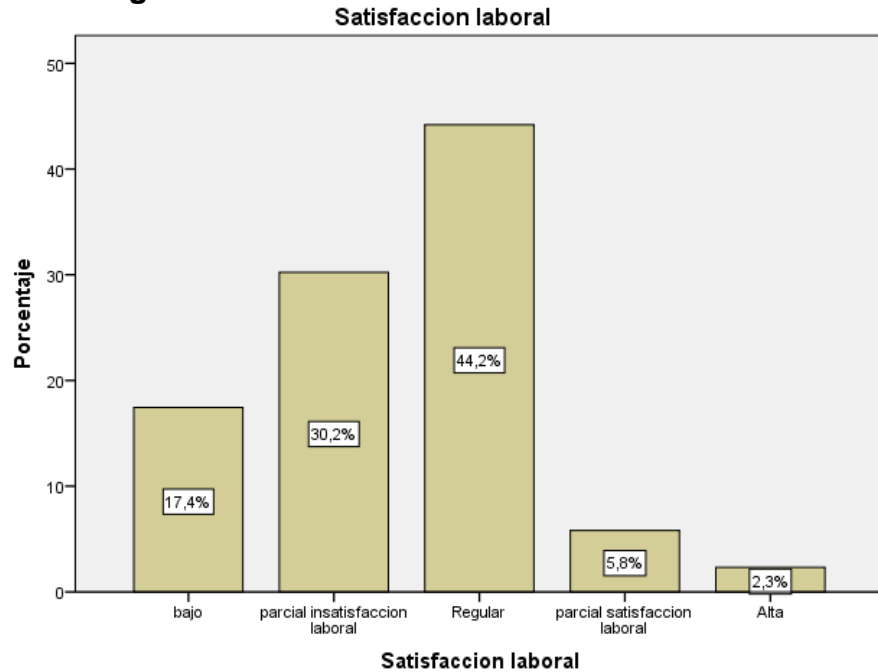
En la tabla N°13 se aprecia en cuanto a la prevalencia de características de satisfacción laboral, en el personal policial de la sección de seguridad de penales PNP-Qencoro - Cusco – 2020, los siguientes resultados. Que un 2.3% presentan un nivel alto de satisfacción laboral, 5.8% parcial satisfacción laboral, 44.2% regular satisfacción laboral, 30.2% parcial insatisfacción laboral y 17.4% nivel bajo de satisfacción laboral.

**Tabla 13: variable satisfacción laboral**

		Satisfacción laboral			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	15	17,4	17,4	17,4
	parcial insatisfacción laboral	26	30,2	30,2	47,7
	Regular	38	44,2	44,2	91,9
	parcial satisfacción laboral	5	5,8	5,8	97,7
	Alta	2	2,3	2,3	100,0
	Total	86	100,0	100,0	

Fuente: elaboración propia

**Figura 03: variable satisfacción laboral**



Fuente: Elaboración propia.

El factor clima organizacional se interpreta como el ambiente que se aprecia dentro de una entidad, la cual determina la conducta de las personas, pero que su valoración es difícil de lograr.

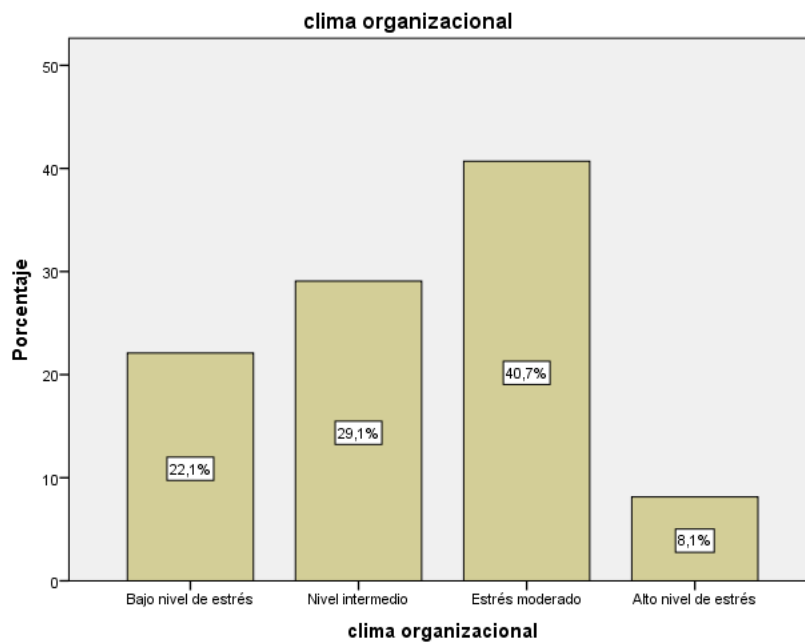
En la tabla 14 se muestra que un 8.1% presenta un alto nivel de estrés en el factor clima organizacional, 40.7% estrés moderado, 29.1% nivel intermedio y un 22.1% presenta bajo nivel de estrés laboral en dicho factor.

**Tabla 14: factor clima organizacional**

clima organizacional					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo nivel de estrés	19	22,1	22,1	22,1
	Nivel intermedio	25	29,1	29,1	51,2
	Estrés moderado	35	40,7	40,7	91,9
	Alto nivel de estrés	7	8,1	8,1	100,0
	Total	86	100,0	100,0	

Fuente: elaboración propia

**Figura 04: factor clima organizacional**



*Fuente: Elaboración propia*

El factor estructura organizacional se interpreta como la jerarquía que posee una organización, la posición del individuo dentro de ella y el control que esta ejerce sobre su trabajo.

En la tabla N° 15 se muestra que el 9.3% presenta alto nivel de estrés en el factor estructura organizacional, 31.4% estrés moderado, 39.5% nivel intermedio y 19.8% presenta bajo nivel de estrés en dicho factor.

**Tabla 15: factor estructura organizacional**

Estructura organizacional					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo nivel de estrés	17	19,8	19,8	19,8
	Nivel intermedio	34	39,5	39,5	59,3
	Estrés moderado	27	31,4	31,4	90,7
	Alto nivel de estrés	8	9,3	9,3	100,0
	Total	86	100,0	100,0	

Fuente: elaboración propia

**Figura 05: factor estructura organizacional**



Fuente: Elaboración propia.

El factor territorio organizacional se interpreta como el área personal o el escenario en donde el trabajador cumple sus labores.

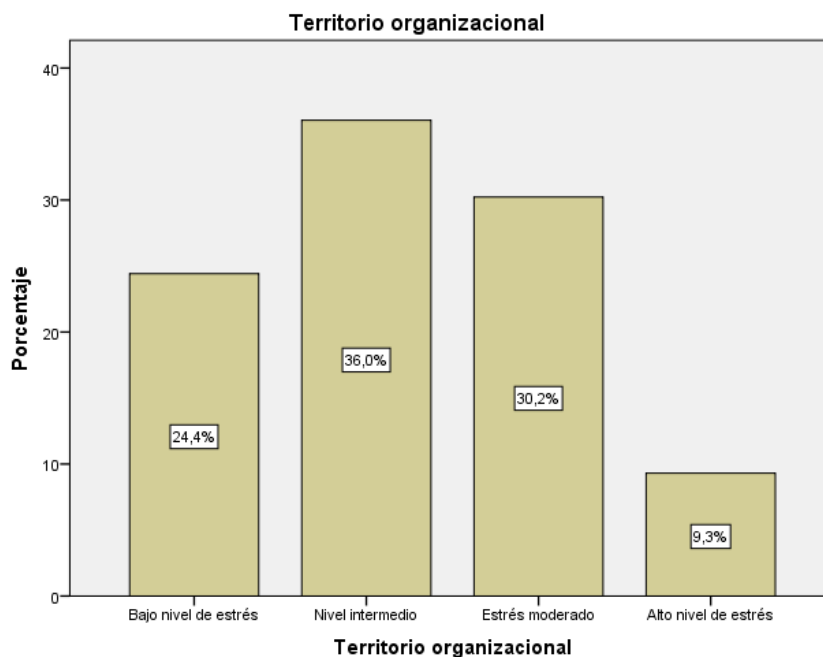
En la tabla 16 se muestra que el 9.3% presenta alto nivel de estrés en el factor territorio organizacional, 30.2% estrés moderado, 36% nivel intermedio y 24.4% presenta bajo nivel de estrés en dicho factor.

**Tabla 16: factor territorio organizacional**

		Territorio organizacional			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo nivel de estrés	21	24,4	24,4	24,4
	Nivel intermedio	31	36,0	36,0	60,5
	Estrés moderado	26	30,2	30,2	90,7
	Alto nivel de estrés	8	9,3	9,3	100,0
	Total	86	100,0	100,0	

Fuente elaboración propia

**Figura 06: factor territorio organizacional**



*Fuente: Elaboración propia*

El factor tecnología se interpreta como las exigencias y los requerimientos laborales que tenga el individuo que pertenece a la entidad; además la capacitación para el uso de la tecnología que reciba el dentro de la entidad.

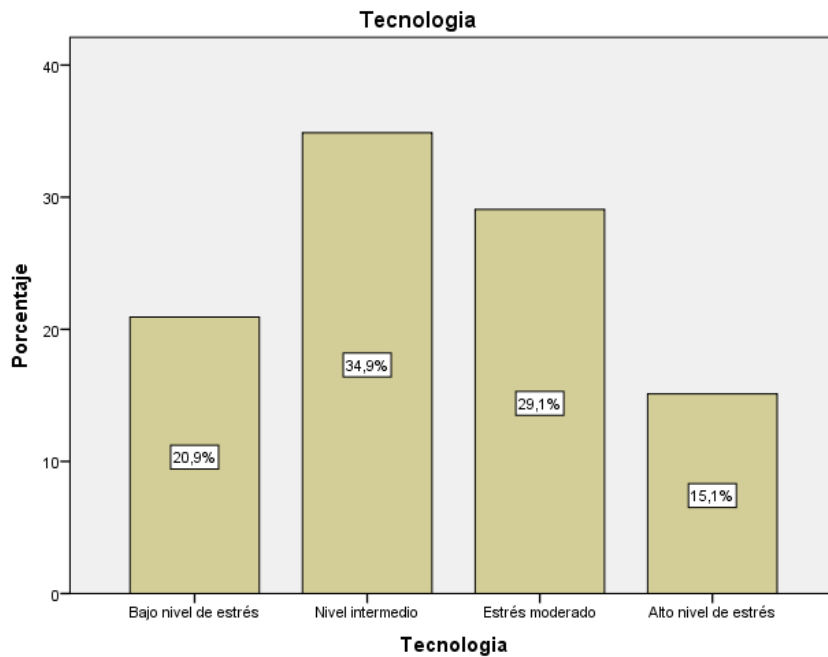
En la tabla N°17 se muestra que el 15.1% presenta alto nivel de estrés en el factor tecnología, 29.1% estrés moderado, 34.9% nivel intermedio y 20.9% presenta bajo nivel de estrés en dicho factor.

**Tabla 17: Factor tecnología**

		Tecnología			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo nivel de estrés	18	20,9	20,9	20,9
	Nivel intermedio	30	34,9	34,9	55,8
	Estrés moderado	25	29,1	29,1	84,9
	Alto nivel de estrés	13	15,1	15,1	100,0
	Total	86	100,0	100,0	

Fuente: elaboración propia

**Figura 07: Factor tecnología**



*Fuente: Elaboración propia*

El factor influencia del líder se interpreta como La posición de líder, autoridad y el poder que este ejerce, lo que le permite actuar como legitimador, recompensante, castigador y experto frente a los trabajadores.

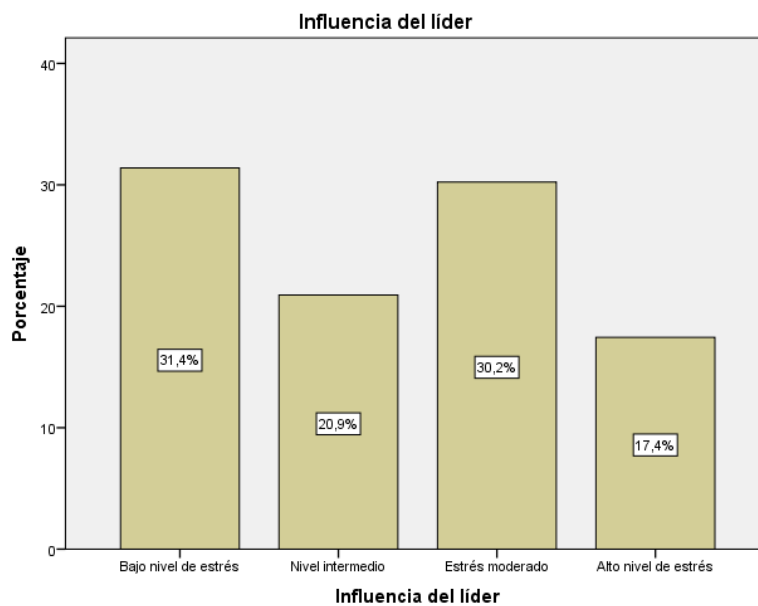
En la tabla N°18 se muestra que el 17.4% presenta alto nivel de estrés en el factor influencia del líder, 30.2% estrés moderado, 20.9% nivel intermedio y 31.4% presenta bajo nivel de estrés en dicho factor.

**Tabla 18: factor influencia del líder**

		Influencia del líder			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo nivel de estrés	27	31,4	31,4	31,4
	Nivel intermedio	18	20,9	20,9	52,3
	Estrés moderado	26	30,2	30,2	82,6
	Alto nivel de estrés	15	17,4	17,4	100,0
	Total	86	100,0	100,0	

Fuente: elaboración propia

**Figura 08: factor influencia del líder**



Fuente: Elaboración propia

El factor falta de cohesión se interpreta como un componente para el cumplimiento de objetivos dentro de la entidad, siendo este estresante en el trabajador para el logro de objetivos propuestos dentro de la organización.

En la tabla N°19 se muestra que el 14% presenta alto nivel de estrés en el factor falta de cohesión, 32.6% estrés moderado, 22.1% nivel intermedio y 31.4% presenta bajo nivel de estrés en dicho factor.

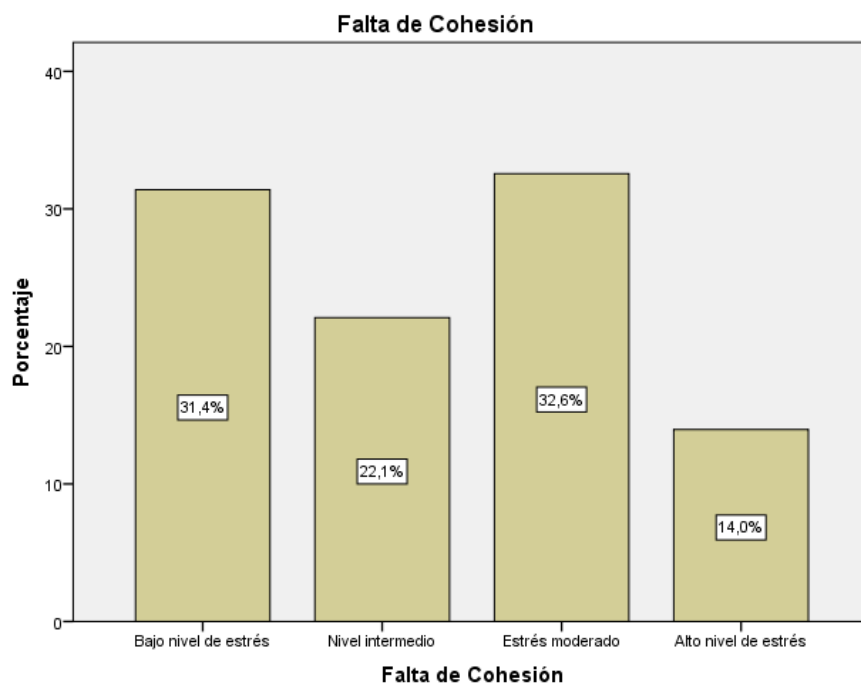


**Tabla 19: Factor falta de cohesión**

Falta de Cohesión					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo nivel de estrés	27	31,4	31,4	31,4
	Nivel intermedio	19	22,1	22,1	53,5
	Estrés moderado	28	32,6	32,6	86,0
	Alto nivel de estrés	12	14,0	14,0	100,0
	Total	86	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia

**Figura 09: factor falta de cohesión**



*Fuente: Elaboración propia*

El factor respaldo del grupo se interpreta como el sentir apoyo cuando se proponen metas propias y de equipo. Cuando este apoyo no se da genera estrés en el trabajador.

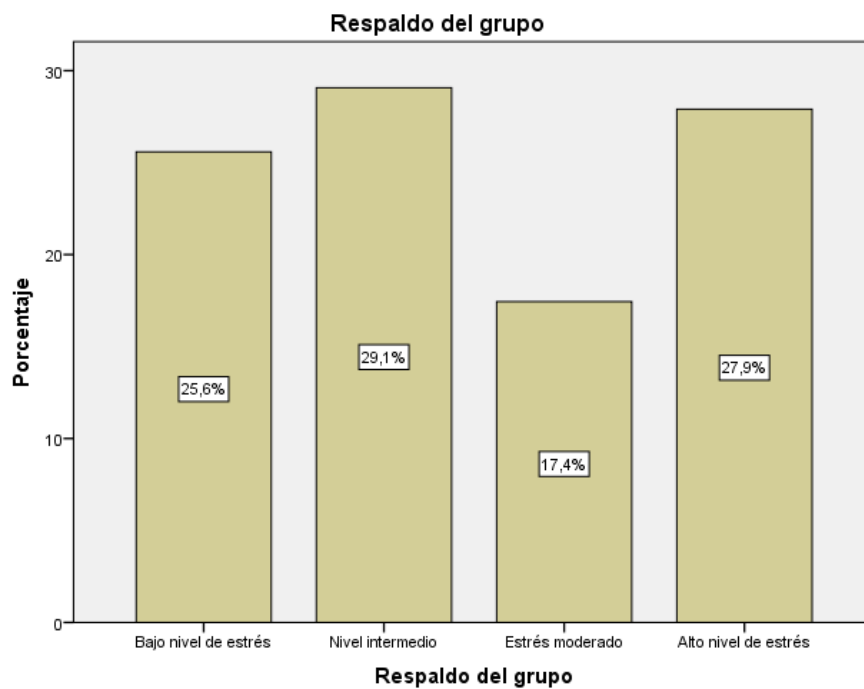
En la tabla 20 se muestra que el 27.9% presenta alto nivel de estrés en el factor respaldo del grupo, 17.4% estrés moderado, 29.1% nivel intermedio y 25.6% presenta bajo nivel de estrés en dicho factor.

**Tabla 20: Factor respaldo del grupo**

		Respaldo del grupo			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo nivel de estrés	22	25,6	25,6	25,6
	Nivel intermedio	25	29,1	29,1	54,7
	Estrés moderado	15	17,4	17,4	72,1
	Alto nivel de estrés	24	27,9	27,9	100,0
	Total	86	100,0	100,0	

Fuente: elaboración propia

**Figura 10: factor respaldo del grupo**



*Fuente: Elaboración propia*

El factor condiciones físicas y/o materiales se interpreta como: Los elementos materiales o de infraestructura donde se desenvuelve la labor cotidiana de trabajo y se constituye como facilitador de la misma. (Palma, 1999)

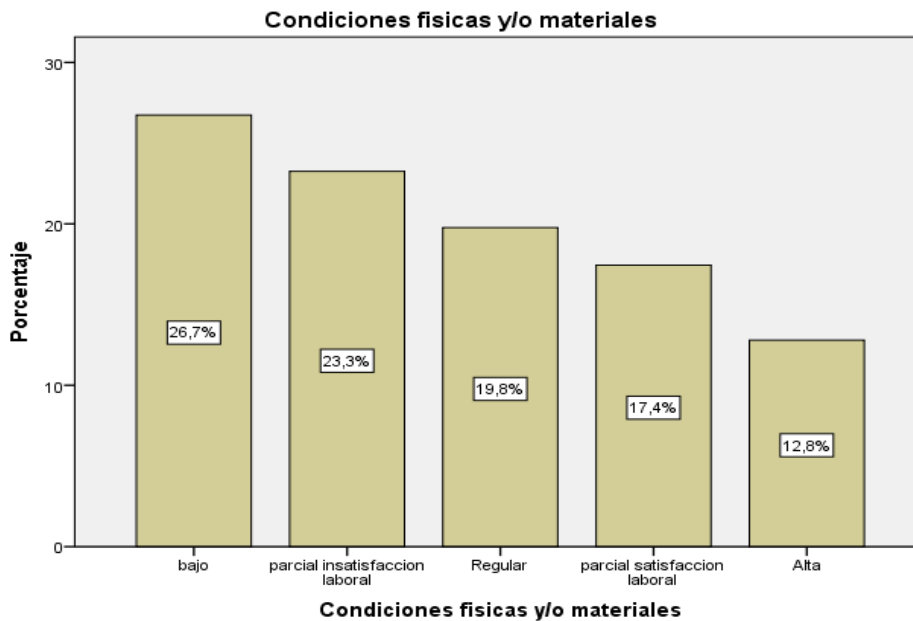
En la tabla 21 se muestra que el 12.8% presenta alta satisfacción laboral en el factor condiciones físicas y/o materiales, 17.4% parcial satisfacción laboral, 19.8% regular, 23.3% parcial insatisfacción laboral y 26.7% presenta baja satisfacción laboral en dicho factor.

**Tabla 21: Factor condiciones físicas y/o materiales**

Condiciones físicas y/o materiales					
Válido		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje	Porcentaje
				válido	acumulado
	Bajo	23	26,7	26,7	26,7
	parcial insatisfacción laboral	20	23,3	23,3	50,0
	Regular	17	19,8	19,8	69,8
	parcial satisfacción laboral	15	17,4	17,4	87,2
	Alta	11	12,8	12,8	100,0
	Total	86	100,0	100,0	

Fuente: elaboración propia

**Figura 11: factor condiciones físicas y/o materiales**



Fuente: Elaboración propia

El factor beneficios laborales y/o remunerativos se interpreta como: El grado de complacencia en relación con el incentivo económico regular o adicional como pago por la labor que se realiza. (Palma, 1999)

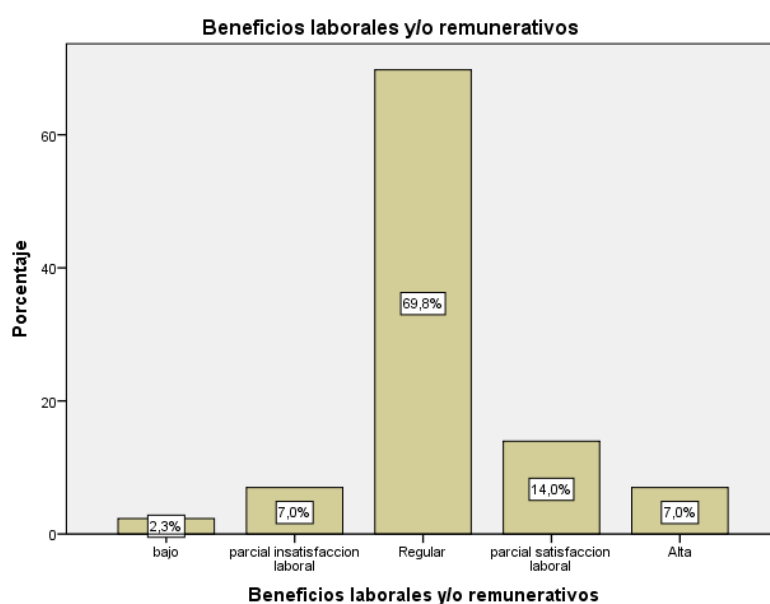
En la tabla 22 se muestra que el 7% presenta alta satisfacción laboral en el factor beneficios laborales y/o remunerativos, 14% parcial satisfacción laboral, 69.8% regular, 7% parcial insatisfacción laboral y 2.3% presenta baja satisfacción laboral en dicho factor.

**Tabla 22: factor beneficios laborales y/o remunerativos**

		Beneficios laborales y/o remunerativos			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	2	2,3	2,3	2,3
	parcial insatisfacción laboral	6	7,0	7,0	9,3
	Regular	60	69,8	69,8	79,1
	parcial satisfacción laboral	12	14,0	14,0	93,0
	Alta	6	7,0	7,0	100,0
Total		86	100,0	100,0	

Fuente: elaboración propia

**Figura 12: factor beneficios laborales y/o remunerativos**



*Fuente: Elaboración propia*

El factor políticas administrativas se interpreta como: El grado de acuerdo frente a los lineamientos o normas institucionales dirigidas a regular la relación laboral y asociada directamente con el trabajador. (Palma, 1999)

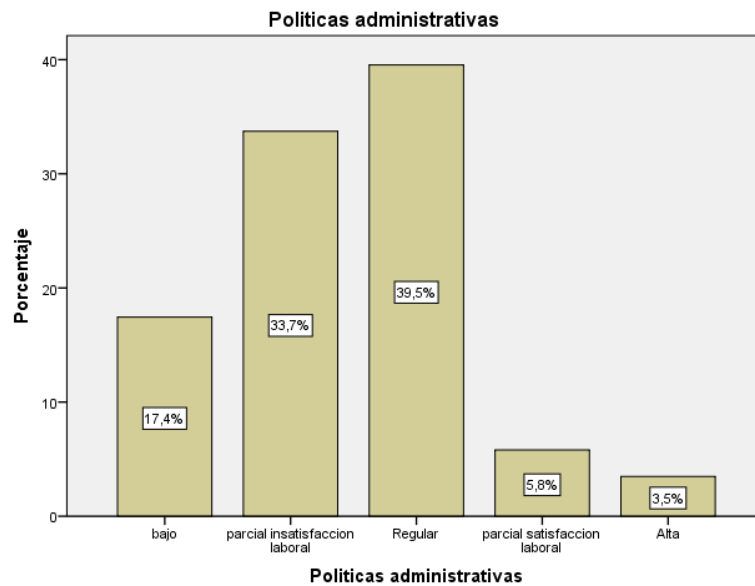
En la tabla 23 se muestra que el 3.5% presenta alta satisfacción laboral en el factor políticas administrativas, 5.8% parcial satisfacción laboral, 39.5% regular, 33.7% parcial insatisfacción laboral y 17.4% presenta baja satisfacción laboral en dicho factor.

**Tabla 23: factor políticas administrativas**

		Políticas administrativas		Porcentaje	Porcentaje
		Frecuencia	Porcentaje	válido	acumulado
Válido	Bajo	15	17,4	17,4	17,4
	parcial insatisfacción laboral	29	33,7	33,7	51,2
	Regular	34	39,5	39,5	90,7
	parcial satisfacción laboral	5	5,8	5,8	96,5
	Alta	3	3,5	3,5	100,0
	Total	86	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia

**Figura 13: factor políticas administrativas**



Fuente: Elaboración propia

El factor relaciones sociales se interpreta como: El grado de complacencia frente a la interacción con otros miembros de la organización con quienes se comparte las actividades laborales cotidianas. (Palma, 1999)

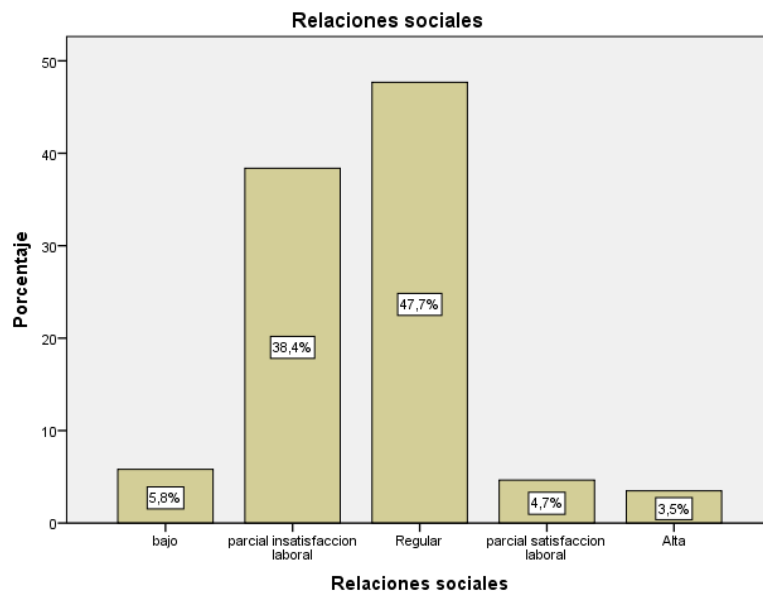
En la tabla 24 se muestra que el 3.5% presenta alta satisfacción laboral en el factor relaciones sociales, 4.7% parcial satisfacción laboral, 47.7% regular, 38.4% parcial insatisfacción laboral y 5.8% presenta baja satisfacción laboral en dicho factor.

**Tabla 24: factor relaciones sociales**

		Relaciones sociales			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	5	5,8	5,8	5,8
	parcial insatisfacción laboral	33	38,4	38,4	44,2
	Regular	41	47,7	47,7	91,9
	parcial satisfacción laboral	4	4,7	4,7	96,5
	Alta	3	3,5	3,5	100,0
	Total	86	100,0	100,0	

Fuente: elaboración propia

**Figura 14: factor relaciones sociales**



Fuente: Elaboración propia

El factor desarrollo personal se interpreta como: Oportunidad que tiene el trabajador de realizar actividades significativas a su realización personal. (Palma, 1999)

En la tabla 25 se muestra que el 18.6% presenta alta satisfacción laboral en el factor desarrollo personal, 11.6% parcial satisfacción laboral, 38.4% regular, 25.6%

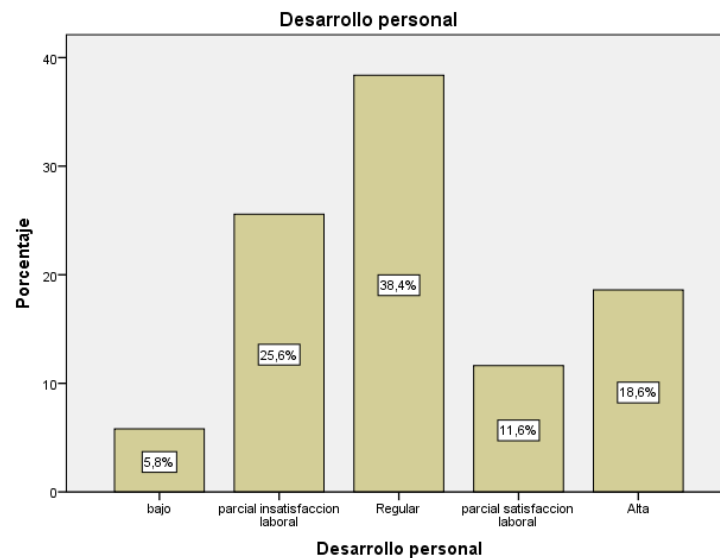
parcial insatisfacción laboral y 5.8% presenta baja satisfacción laboral en dicho factor.

**Tabla 25: factor desarrollo personal**

		Desarrollo personal		Porcentaje	Porcentaje
		Frecuencia	Porcentaje	válido	acumulado
Válido	Bajo	5	5,8	5,8	5,8
	parcial insatisfacción laboral	22	25,6	25,6	31,4
	Regular	33	38,4	38,4	69,8
	parcial satisfacción laboral	10	11,6	11,6	81,4
	Alta	16	18,6	18,6	100,0
	Total	86	100,0	100,0	

Fuente: elaboración propia

**Figura 15: factor desarrollo personal**



Fuente: Elaboración propia

El factor desempeño de tareas se interpreta como: La valoración con la que el trabajador asocia las tareas del día a día en la entidad donde labora (Palma, 1999) En la tabla 26 se muestra que el 2.3% presenta alta satisfacción laboral en el factor desempeño de tareas, 4.7% parcial satisfacción laboral, 47.7% regular, 39.5%

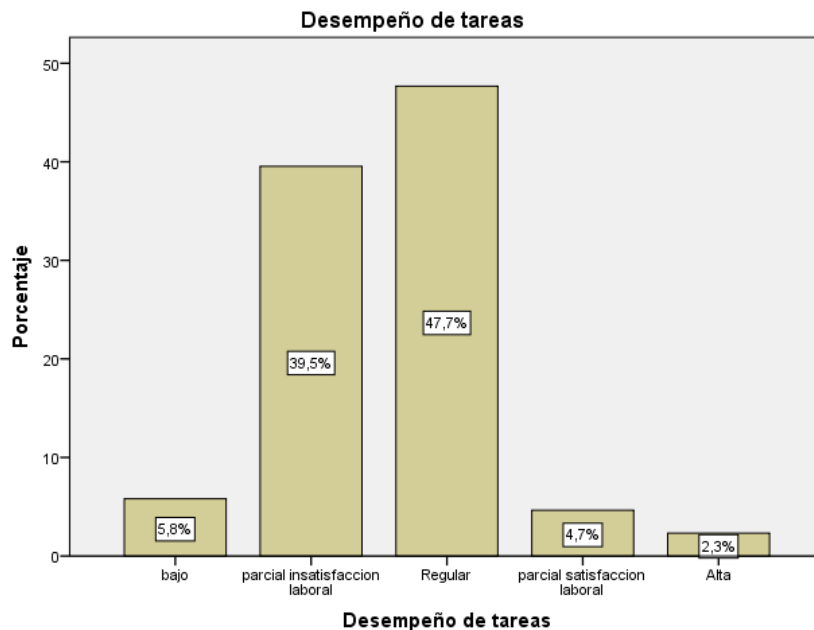
parcial insatisfacción laboral y 5.8% presenta baja satisfacción laboral en dicho factor.

**Tabla 26: Factor desempeño de tareas**

		Desempeño de tareas			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	5	5,8	5,8	5,8
	parcial insatisfacción laboral	34	39,5	39,5	45,3
	Regular	41	47,7	47,7	93,0
	parcial satisfacción laboral	4	4,7	4,7	97,7
	Alta	2	2,3	2,3	100,0
	Total	86	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

**Figura 16: factor desempeño de tareas**



Fuente: Elaboración propia

El factor relación con la autoridad se interpreta como: La apreciación valorativa que realiza el trabajador de su interacción con el jefe directo y respecto a sus actividades cotidianas (Palma, 1999)

En la tabla 27 se muestra que el 3.5% presenta alta satisfacción laboral en el factor relación con la autoridad, 11.6% parcial satisfacción laboral, 33.7% regular, 29.1%



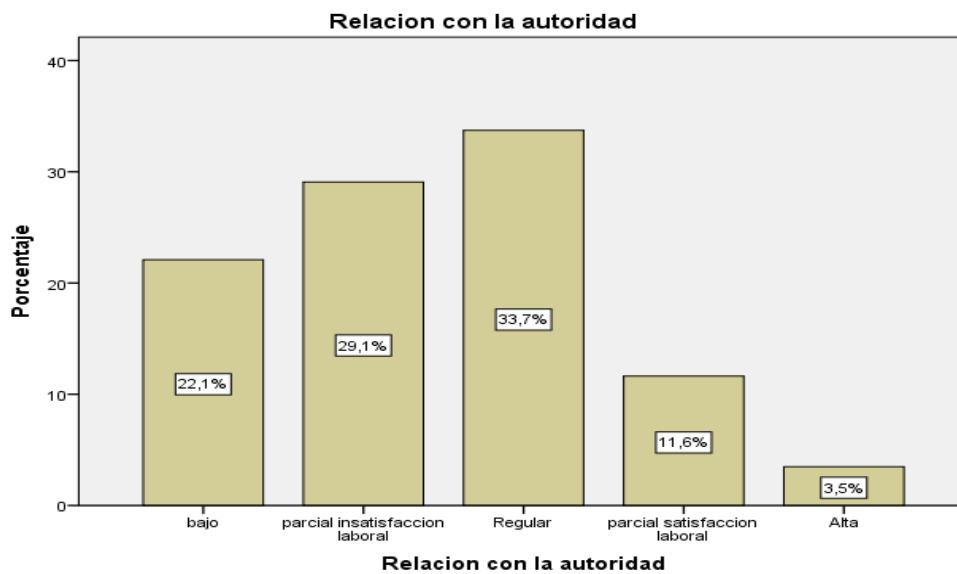
parcial insatisfacción laboral y 22.1% presenta baja satisfacción laboral en dicho factor.

**Tabla 27: Factor relación con la autoridad**

		Relación con la autoridad		Porcentaje	Porcentaje
		Frecuencia	Porcentaje	válido	acumulado
Válido	Bajo	19	22,1	22,1	22,1
	parcial insatisfacción laboral	25	29,1	29,1	51,2
	Regular	29	33,7	33,7	84,9
	parcial satisfacción laboral	10	11,6	11,6	96,5
	Alta	3	3,5	3,5	100,0
	Total	86	100,0	100,0	

Fuente: elaboración propia

**Figura 17: factor relación con la autoridad**



Fuente: Elaboración propia

## 6.2. Comparación resultados con antecedentes

En función a los estudios del nivel extranjero, realizada por Flores (2018) encontraron similares resultados con respecto al estrés laboral de personal policial de Quito, especialmente en el agotamiento emocional (10.5 5), despersonalización (22.2%) y baja realización personal (22.3%); ya que la jerarquía de poder y la

autoridad en una organización puede producir estrés en los trabajadores. De igual modo, en la tesis de Cabrera (2015), con un 85% de la muestra con un nivel alto de estrés en comparación al nuestro que alcanza solamente al nivel alto el 2.3%, encontrando más bien en el nivel moderado el 26.7% y del 34.9% de bajo nivel de estrés.

De acuerdo a estudios en los antecedentes nacionales, realizado por Cárdenas (2020), se encontró una relación significativa entre riesgos psicosociales y el estrés laboral. En nuestra tesis el estrés laboral al ser un riesgo más para la satisfacción laboral, se obtuvo similar correlación significativa, donde se entiende por estrés laboral, algo presente en el ambiente que actúa como un estímulo, y que puede tener una naturaleza física, psicológica o de comportamiento, que a su vez la valoración implicada en la satisfacción o insatisfacción laboral que tiene lugar después de ejecutado el trabajo de modo exitoso o no.

Asimismo, en el plano nacional Vásquez (2018), en su tesis encontró un nivel muy alto de estrés con el 23.3% y alto con el 17.2% y bajo en satisfacción laboral (20.4%). Resultados que son similares a los encontrados en nuestra tesis, por lo que se concluye; que a mayor nivel de estrés laboral menor será la satisfacción laboral en el personal policial de la sección de seguridad de penales PNP-Qencoro - Cusco – 2020.

De igual manera en otra investigación de orden descriptivo, con personal policial de los Olivos (Lima), Mas (2017), encontró nivel medio de estrés (64%) y 19% en el nivel alto que coinciden con los resultados obtenidos en nuestra tesis.

Y en el contexto local, Mora (2018), en su estudio sobre el estrés laboral de la unidad de servicios especiales de la policía Nacional del Perú – Cusco-2016,

encontró un 34.7% de estrés pasivo, seguido de un 26.5% con estrés laboral de poca tensión. En resumen, los resultados alcanzados en nuestra tesis de manera enfática, si evidencian que un promedio de los evaluados, si se encuentra con indicadores de estrés laboral en el contexto del personal de la PNP (Perú).

## VII. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### 7.1. Conclusiones

- Existe una relación significativa entre las variables estrés laboral y satisfacción laboral,  $p - \text{valor} = 0.00 < 0.05$ , por lo que se argumenta que a mayor nivel de estrés laboral menor grado de satisfacción laboral del personal muestreado.
- Existe una relación significativa entre el factor clima organización y la variable satisfacción laboral  $p - \text{valor} = 0.00 < 0.05$ , por lo que podemos interpretar como un aspecto psicosocial en el que las condiciones propias del tipo de trabajo influyen en un modo significativo en el nivel de satisfacción con el trabajo. Es un indicador de algunas formas de cómo se alcanzan a cumplir las metas y el control externo del centro penitenciario que no se ajustan de modo a las exigencias personales.
- Existe una relación significativa entre el factor estructura organizacional y la variable satisfacción laboral  $p - \text{valor} = 0.00 < 0.05$ , quizá un modo de especular este resultado es el de asumir que la jerarquía de poder y la autoridad de la institución en las condiciones de trabajo ejerce un nivel de presión que incrementa el nivel de estrés laboral en los miembros policiales que laboran en el centro antes referido.
- Existe una relación significativa entre el factor territorio organizacional y la variable satisfacción laboral  $p - \text{valor} = 0.00 < 0.05$ , en el personal muestreado en nuestra investigación. Ello revela que es posible que el espacio donde labora dicho personal policial contempla el interactuar con personas extrañas y de diferente nivel cultural y edades adultas que de modo intra e intergrupales produce carga emocional que genera cierto grado de estrés.

- Existe una relación significativa entre el factor tecnología y la variable satisfacción laboral  $p - \text{valor} = 0.00 < 0.05$ , en el personal policial de la sección de seguridad de penales PNP-Qenccoro - Cusco – 2020. El solo hecho de que el personal muestreado en nuestro estudio, labora en ambientes abiertos donde (como es la calle), tiene limitaciones en cuanto al empleo de algún tipo de tecnología, excepto el digital o celular, lo cual demanda que se convierta en un estresor más al estar varias horas en el control externo del centro penitenciario
- Existe una relación significativa entre el factor influencia del líder y la variable satisfacción laboral  $p - \text{valor} = 0.00 < 0.05$  en la población evaluada. Esto es un indicador más de que el personal que labora en el nivel externo del centro penitenciario evaluado está más tenso por una influencia estresante de los que ejercen el rol de líderes o jefes para ellos.
- Existe una relación significativa entre el factor falta de cohesión y la variable satisfacción laboral  $p - \text{valor} = 0.00 < 0.05$ , en la población evaluada. Al ser una institución policial al cual pertenecen los miembros policiales que trabajan en el centro penitenciario evaluado, es probable que no tengan una saludable cohesión y en consecuencia sus niveles de estrés son más alta.
- Existe una relación significativa entre el factor respaldo de grupo y la variable satisfacción laboral  $p - \text{valor} = 0.00 < 0.05$ , en el personal policial de la sección de seguridad de penales PNP- Qenccoro - Cusco – 2020. De igual manera, al parecer por ser una institución policial no se tiene una adecuada manera de considerar un saludable respaldo hacia los trabajadores incrementando aún más el grado de estrés laboral con un nivel mayor de insatisfacción.

## **7.2. Recomendaciones**

Una vez concluido nuestro trabajo recomendamos lo siguiente:

### **Al estado:**

- Mejorar los aspectos de bienestar y atención recreacional al personal general de la PNP.
- Dar atención psicológica al personal cada vez que sea necesario.

Se recomienda a la administración de la DIRINCRI, implementar los recursos materiales y físicos necesarios para que los policías puedan desempeñar su trabajo de manera óptima y eficiente, y disminuir de esta manera los altos niveles de estrés.

### **A la institución Policial:**

- A las personas encargadas o responsables de la salud tanto física y mental de los agentes intervengan de inmediato para evitar algún trastorno mayor.
- Disminuir la carga excesiva de trabajo para que estos efectivos policiales puedan realizar su trabajo de manera efectiva, tratando que tengan un poco más de tiempo para distraer su mente en actividades deportivas o que reciban un tratamiento psicológico de modo periódico
- Rotar al personal de manera que tengas días de descansos para que estos no se agoten rápidamente en su trabajo.
- Evaluar a estos agentes de forma más seguida para determinar si en realidad estos agentes se están desempeñando en óptimas condiciones o mejor aún aumentar su desempeño.

### **A los efectivos policiales que laboran en el penal de Qencoro del Cusco**

- Practicar la empatía y compañerismo con sus colegas del penal de Qencoro del Cusco.

- Durante los días de franco, realizar actividades recreativas en compañía de familiares, y/o con personas que tenga algún tipo de afinidad si fuese el caso que se encuentra lejos de sus familiares.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Cabrera. (2015). *El estrés laboral y el desempeño laboral en los miembros del servicio de los upc zona sur de la Policía Nacional Tungurahua*. Obtenido de <https://tesis.ucsm.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/UCSM/3755/76.0197.PS.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Cardenas , P. J. (2020). *Riesgos psicosociales y estrés laboral en Sub Oficiales del Escuadrón de emergencia norte de la Policia Naconal del Perú-2020*. Lima. Universidad Cesar Vallejo. Obtenido de <http://prepositorio.ucv.edu.pehandle20.500.1269248747>
- Chácín, B., Rojas, L., Rodríguez, E., Corzo Alvarez, G., & Corzo Rios, G. (2002). *Estrés organizacional y exposición a ruido en trabajadores de la planta de envasado de una industria cervecera*. (1999). *Colegio de Psicólogos Lima*.
- Farfan, M. (2006). *Satisfaccion familiar: efectos cronicos en la salud*. Revista de Psicología Ocupacional.
- Flores, B. (2018). *Estés laboral y su afectación Psico-Física en el rendimiento laboral de los trabajadores de la central de gestión operativa policial del distrito metropolitano de Quito (CGOP) Elaboración de una guia preventiva*. Universidad Tecnica de Cotopaxi. Obtenido de <http://181.112.224.103handle270006090>



- Flores, M. (2018). *Estrés en el personal Policial ante el examen del Polígrafo. DIRIN-PNP en el distritode San Borja*. Lima: Universidad Inca Garcilazo de la Vega.
- Gan, F., & Berbel , G. (2007). *Manual de recursos humanos : 10 programas para la gestión y el desarrollo del factor humano en las organizaciones actuales*. UOC.
- Griffin, R., & Bateman , T. (1986). *Job satisfaction and organizational commitment. En C.L. Coper y L. International review Industrial and Organizational Psychology*. New York: John Wiley and sons.
- Guillen, & Gil. (2000). *Psicología del trabajo para relaciones laborales*. Mexico: Mc. Graw-Hill.
- Gutierrez, & Murguia. (2014). *Factores que influyen en el estres laboral en policias ( estudio realizado en policias de radio patrulla del distrito de Mariano Melgar, Arequipa, 2013)*. Arequipa. Obtenido de <http://civ.uap.edu.pe/cgi-bin/koha/opac-detail.pl?biblionumber=48769>
- Harpaz, I. (1983). *Job satisfaction. Theoretical perspectives and a longitudinal analysis*. Nueva York: Libra Publishers.
- Hernandez, R., & Mendoza , C. (2018). *Metodología de la Investigación*. México: McGRAW-HILL.
- Ivancevich, A. (1989). *Estrés laboral: una perspectiva psicológica*. Biblioteca de Psicología.
- Lazarus , & Folkman. (1986). *Estrés y procesos cognitivos*. Barcelona: Martínez Roca.

- Locke, E. (1968). *Towards a theor of task motivación andicentives*.
- Mas Llozadas, L. (2017). *Estrés laboral en agentes de la Policía Nacional del Perú comisaria sol de oro, los olivos Lima-Perú 2017*. Universidad Cesar Vallejo. Perú.
- Maslach, C. (1986). *Maslach Inventory Manual*. Polo alto: Consulting Psychologists Press.
- Mateos, & Pallardel. (2020). *Sindrome de agotamiento profesional y mecanismos de desconexión moral en colaboradores del establecimiento penitenciario de varones Qenqoro-Cusco 2020*. Obtenido de <http://prepositorio.autonoma.deica.edu.pe/bitstream/autonoma.deica/6413/MATEOS%20VILLENASAMUEL%20AUGUSTO%20-%20PALLARDELLHUAMANRICHARD%20YOVANY.pdf>
- Mora Oviedo, J. (2018). *Estrés Laboral en Personal de la Unidad de Servicios Especiales de la PNP-Cusco-2016*. Cusco: Universidad Andina del Cusco.
- Newstrom, & Davis. (1993). *Organizational behavior. Human behavior at work*. Londres: Londres: McGraw-Hill.
- OIT, O. (1986). *Cuestionario Sobre el Estrés Laboral de la OIT-OMS*.
- OMS. (2005). Obtenido de [Http://Www.Lanacion.Com.Ar](http://www.lanacion.com.ar). Obtenido de [Http://Www.Lanacion.Com.Ar/757582-La-Oms-Considera-Que-El-Estres-Laboral-Es-Una-Grave-Epidemia](http://www.lanacion.com.ar/757582-La-Oms-Considera-Que-El-Estres-Laboral-Es-Una-Grave-Epidemia)
- Palma. (1999). *Elaboración y Validación de una Escala de Satisfacción Laboral en trabajadores de Lima Metropolitana*. Perú: Revista Teoría e Investigación en Psicología. Obtenido de

[https://sisbib.unmsm.edu.pe/BVRevistas/Investigacion\\_Psicologia/v03\\_n1/pdf/a01v3n1.pdf](https://sisbib.unmsm.edu.pe/BVRevistas/Investigacion_Psicologia/v03_n1/pdf/a01v3n1.pdf)

Peña Paredes, E. (2017). *Estrés y estrategias de afrontamiento en Estudiantes de Nivel Superior de la Universidad Autónoma de Guerrero*.

Ripoll, J., & Peiro. (1996). *Psicología Social de las Organizaciones*. Madrid: McGrawHill.

Roche. (2000). *Laboratorios Roche*.

Rojas Solís, & Morán T. (2015). *Síndrome de burnout y satisfacción de vida en policías ministeriales mexicanos*. Obtenido de <https://www.aacademica.org/dr.jose.luis.rojas.solis/16.pdf>

Rojas, S., & Moran, T. (2015). *Síndrome de burnout y satisfacción de vida en policías ministeriales mexicanos*. Obtenido de <https://www.aacademica.org/dr.jose.luis.rojas.solis/16.pdf>

Seyle, H. (1982). *Estrés y resiliencia*. New York: McGraw. Obtenido de <https://medicinabuenosaires.com/revistas/vol73-13/5/504-505-med-6052.pdf>

Spielberg, C., & Reheiser, E. (1998\_1999). *Encuesta de estrés laboral: diferencias de género en la medición del estrés labora*. *Revista de Psicología* 3 (3).

Tarrillo, D. (2016). *Estrés laboral y desgaste profesional en médicos del área de endocrinología de un hospital nacional de la policía*. Lima: Universidad Cesar Vallejo.

- Topa, G., Lisboa, A., Palacio, E., & Alonso, E. (2004). *La relación de la cultura de los grupos con la satisfacción y el compromiso de sus miembros: un análisis multigrupo*. *Psicothema*, 16(3), 363-368. .
- Travers, C. J., & Cooper, C. L. (1998). *El Estrés De Los Profesores. La Presión En La Actividad Docente*. Barcelona\_España. Obtenido de <https://sitraiemscarmenserdan.files.wordpress.com/2018/02/travers-el-estres-de-los-profesores.pdf>
- Trindade, & Saydelles. (2016). *Satisfacción en el trabajo de los policías militares de rio grande* . Ciencia y profesión.
- Trindade, & Saydelles. (s.f.). *Satisfacción en el trabajo de los policías*.
- Valenzuela, U. (2018). *Estrés en el personal policial ante el examen del polígrafo (DIRIN-PNP) en el distrito de San Borja*. Universidad Inca Garcilazo de la Vega.
- Vargas, Y. N. (2010). *Satisfacción laboral y Síndrome de Burnout en enfermeras del Servicio de Emergencia y Cuidados Críticos del Hospital San Bartolomé, 2010*. Enfoque cuantitativo, descriptivo, prospectivo, transversal, Hospital, Lima, Lima. Obtenido de <file:///C:/Users/ismae/Downloads/1024-Texto%20del%20art%C3%ADculo-1435-1-10-20180709.pdf>
- Vasquez, J. (2018). *Satisfacción y estrés laboral en policías de la dirección de investigación criminal de Lima*. Obtenido de <http://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/AUTONOMA/550/1/VASQUEZ%20CHUQUILIN%2C%20JUDITH%20JANETH%20.pdf>

Weinert, A. B. (1987). *Manual de Psicología de la Organización*. Barcelona:  
Herder.

Zarate, J. (2016). *Burnout y satisfacción laboral en el Personal de la División de Operaciones Especiales de la Región Policial Callao 2016*.

# **ANEXOS**

## Matriz de consistencia

MATRIZ DE CONSISTENCIA LÓGICA					
TÍTULO: Estrés y satisfacción laboral en el personal policial de la sección de seguridad de penales PNP-Qencoro Cusco 2020					
ESTUDIANTE: Irwin Illa Borda, Lilian Snay Pareja Delgado					
PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLE	FACTORES	METODOLOGÍA
<b>Problema general</b> ¿Cuál es la relación entre el nivel de estrés y satisfacción laboral en el personal policial de la sección de seguridad de penales PNP-Qencoro Cusco, 2020?	<b>Objetivo general</b> Determinar la relación entre niveles de estrés y satisfacción laboral en el personal policial de la sección de seguridad de penales PNP-Qencoro Cusco, 2020.	<b>Hipótesis general</b> Existe relación significativa entre las variables estrés laboral y la satisfacción laboral en el personal policial de la sección de seguridad de penales PNP-Qencoro-Cusco, 2020.	Estrés laboral	Clima organizacional Estructura. Organizacional. Territorio. organizacional Tecnología. Influencia del líder. Falta de cohesión. Respaldo de grupo.	<b>Enfoque:</b> Cuantitativo  <b>Tipo:</b> Básico  <b>Nivel de estudio:</b> relacional  <b>Diseño:</b> No experimental. Descriptivo correlacional
PROBLEMAS ESPECÍFICOS	OBJETIVOS ESPECIFICOS	HIPÓTESIS ESPECÍFICAS			<b>Población:</b> personal policial de la sección de seguridad de penales PNP-Qencoro.
<b>Problema específico 1</b> ¿Qué relación existe entre el factor clima organizacional y la variable satisfacción laboral en personal policial de la sección de seguridad de penales PNP – Qencoro-Cusco-2020?	<b>Objetivo específico 1</b> Establecer la relación que existe entre el factor clima organizacional con la variable satisfacción laboral en personal policial de la sección de seguridad de penales PNP – Qencoro-Cusco-2020.	<b>Hipótesis específica 1</b> Existe relación entre el factor Clima organizacional con la variable satisfacción laboral en personal policial de la sección de seguridad de penales PNP – Qencoro-Cusco-2020,			<b>Población</b> 86  <b>Técnicas e instrumentos de recolección de información</b> técnica: Encuesta  Instrumento: Cuestionario

<p><b>Problema específico 2</b> ¿Qué relación existe entre el factor estructura organizacional y la variable satisfacción laboral en personal policial de la sección de seguridad de penales PNP – Qenccoro-Cusco-2020?</p>	<p><b>Objetivo específico 2</b> Establecer la relación que existe entre el factor estructura organizacional y la variable satisfacción laboral en personal policial de la sección de seguridad de penales PNP – Qenccoro-Cusco-2020</p>	<p><b>Hipótesis específica 2</b> Existe relación entre el factor Estructura organizacional con la variable satisfacción laboral en personal policial de la sección de seguridad de penales PNP – Qenccoro-Cusco-2020.</p>			<p><b>Instrumentos</b> Cuestionario sobre el estrés laboral de la OIT-OMS</p> <p>Escala de satisfacción laboral SL-SPC</p>
<p><b>Problema específico 3</b> ¿Qué relación existe entre el factor Territorio organizacional y la variable satisfacción laboral en personal policial de la sección de seguridad de penales PNP – Qenccoro-Cusco-2020?</p>	<p><b>Objetivo específico 3</b> Establecer la relación que existe entre el factor Territorio organizacional y la variable satisfacción laboral en personal policial de la sección de seguridad de penales PNP – Qenccoro-Cusco-2020.</p>	<p><b>Hipótesis Específica 3:</b> Existe relación entre el factor Territorio organizacional con la variable satisfacción laboral en personal policial de la sección de seguridad de penales PNP – Qenccoro-Cusco-2020.</p>	<p><b>Satisfacción laboral</b></p>	<p>Condiciones físicas y/ materiales. Beneficios laborales y/o remunerativos. Políticas administrativas. Relaciones sociales. Desarrollo personal. Desempeño de tareas. Relación con la autoridad</p>	
<p><b>Problema específico 4</b> ¿Qué relación existe entre el factor Tecnología y la variable satisfacción laboral en personal policial de la sección de seguridad de penales PNP – Qenccoro-Cusco-2020?</p>	<p><b>Objetivo específico 4</b> Establecer la relación que existe entre el factor Tecnología y la variable satisfacción laboral en personal policial de la sección de seguridad de penales PNP – Qenccoro-Cusco-2020.</p>	<p><b>Hipótesis Específica 4</b> Existe relación entre el factor Tecnología con la variable satisfacción laboral en personal policial de la sección de seguridad de penales PNP – Qenccoro-Cusco-2020.</p>			



<p><b>Problema específico 5</b> ¿Qué relación existe entre el factor Influencia del líder y la variable satisfacción laboral en personal policial de la sección de seguridad de penales PNP – Qenccoro-Cusco-2020?</p>	<p><b>Objetivo específico 5</b> Establecer la relación que existe entre el factor Influencia del líder y la variable satisfacción laboral en personal policial de la sección de seguridad de penales PNP – Qenccoro-Cusco-2020.</p>	<p><b>Hipótesis específica 5</b> Existe relación entre el factor Influencia del líder con la variable satisfacción laboral en personal policial de la sección de seguridad de penales PNP – Qenccoro-Cusco-2020.</p>			
<p><b>Problema específico 6</b> ¿Qué relación existe entre el factor Falta de cohesión y variable satisfacción laboral en personal policial de la sección de seguridad de penales PNP – Qenccoro-Cusco-2020?</p>	<p><b>Objetivo específico 6</b> Establecer la relación que existe entre el factor Falta de cohesión y variable satisfacción laboral en personal policial de la sección de seguridad de penales PNP – Qenccoro-Cusco-2020.</p>	<p><b>Hipótesis específica 6</b> Existe relación entre el factor Falta de cohesión con la variable satisfacción laboral en personal policial de la sección de seguridad de penales PNP – Qenccoro-Cusco-2020.</p>			
<p><b>Problema específico 7</b> ¿Qué relación existe entre el factor Respaldo del grupo y la variable satisfacción laboral en personal policial de la sección de seguridad de penales PNP – Qenccoro-Cusco-2020?</p>	<p><b>Objetivo específico 7</b> Establecer la relación que existe entre el factor Respaldo del grupo y la variable satisfacción laboral en personal policial de la sección de seguridad de penales PNP – Qenccoro-Cusco-2020.</p>	<p><b>Hipótesis específica 7</b> Existe relación entre el factor Respaldo del grupo con la variable satisfacción laboral en personal policial de la sección de seguridad de penales PNP – Qenccoro-Cusco-2020.</p>			

**OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE 1**

**TÍTULO:** Estrés y satisfacción laboral en el personal policial de la sección de seguridad de penales PNP-Qenccoro Cusco, -2020

VARIABLE	TIPO DE VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	N° DE ITEMS	VALOR FINAL
Estrés laboral	Dependiente	Es una respuesta física y emocional a un daño causado por un desequilibrio entre las exigencias percibidas y los recursos y capacidades percibidos de un individuo para hacer frente a esas exigencias. (OIT, 2016)	La escala de estrés laboral OIT-OMS, está constituido por 25 ítems, con puntuaciones comprendidas entre 1 (Nunca es fuente de estrés) y 7 (siempre es fuente de estrés).	Clima organizacional	Nunca	1, 10, 11, 20	Alto nivel de estrés
				Estructura organizacional	Raras veces	2, 12, 16, 24	Estrés
				Territorio organizacional	ocasionalmente	3, 15, 22	Nivel intermedio
				Tecnología	Algunas veces	4, 14, 25	Bajo nivel de estrés
				Influencia del líder	frecuentemente	5, 6, 13, 17	
				Falta de cohesión	generalmente	7, 9, 18, 21	
				Respaldo de grupo	siempre	8, 19, 23	

**OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE 2**

TÍTULO: Estrés y satisfacción laboral en el personal policial de la sección de seguridad de penales PNP-Qenccoro Cusco, -2020

VARIABLE	TIPO DE VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	N° DE ITEMS	VALOR FINAL
Satisfacción Laboral	Independiente	actitud del trabajador hacia su propio trabajo y en función de aspectos vinculados como posibilidades de desarrollo personal, beneficios laborales, remunerativos que recibe, políticas administrativas, relaciones con otros miembros de la organización y relaciones con la autoridad, condiciones físicas y materiales que faciliten su tarea y desempeño de tareas. (Palma, 1999)	la Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC, esta, constituido por 36 ítems que se valoran con una escala tipo Likert, con puntuaciones comprendidas entre 1 (totalmente en desacuerdo) y 5 (totalmente de acuerdo).	Condiciones Físicas y/o Materiales	Totalmente de acuerdo.	1, 13, 21, 28, 32	Alta
				Beneficios Laborales y/o Remunerativos	De acuerdo.	2, 7, 14, 22	Parcial satisfacción laboral
				Políticas Administrativas	Indeciso.	8, 15, 17, 23, 33	Regular
				Relaciones Sociales	En desacuerdo.	3, 9, 16, 24	
				Desarrollo Personal	Totalmente en desacuerdo.	4, 10, 18, 25, 29, 34	Imparcial satisfacción laboral
				Desempeño de Tareas		5, 11, 19, 26, 30, 35	Baja
				Relación con la Autoridad		6, 12, 20, 27, 31, 36	

## CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo.....identificado con DNI..... certifico que he sido informado con claridad debida, respecto a este ejercicio de evaluación, objetivos y procedimientos, que actuó consciente, libre y voluntariamente como participante para el trabajo de investigación de tesis titulada: “Estrés y satisfacción laboral en el personal policial de la sección de seguridad de penales PNP, Qenccoro, Cusco”.

Soy conocedor de la autonomía suficiente que poseo para abstenerme total o parcialmente de las preguntas que me formulen y a prescindir de mi colaboración cuando bien lo considere y sin necesidad de justificación alguna

Por lo dicho, y en pleno uso de mis facultades mentales decido participar voluntariamente en el estudio de investigación.

CUSCO, de.....del 2020.

-----  
Firma de participante  
Nombre y apellidos  
DNI

-----  
Firma del investigador

-----  
Firma del investigador

## CUESTIONARIO SOBRE EL ESTRÉS LABORAL DE LA OIT-OMS

Edad.....Genero: (M) (F)

Estado Civil: Soltero ( ) Casado( ) Viudo( ) Divorciado( ) Conviviente( )

Para cada ítem se debe indicar con qué frecuencia la condición descrita es una fuente actual de estrés.

favor marque con una "X" el ítem de la escala con la que se siente más identificado

NRO DE ITEMS	PREPOSICIONES	NUNCA	RARAS VECES	OCACIONALMENTE		ALGUNAS VECES	FRECUENTEMENTE	GENERALMENTE	SIEMPRE
		1	2	3		4	5	6	7
1	La gente no comprende la misión y metas de la organización.								
2	La forma de rendir informes entre superior y subordinado me hace sentir presionado.								
3	No estoy en condiciones de controlar las actividades de mi área de trabajo.								
4	El equipo disponible para llevar a cabo el trabajo a tiempo es limitado.								
5	Mi supervisor no da la cara por mí ante los jefes.								
6	Mi supervisor no me respeta.								
7	No soy parte de un grupo de trabajo de colaboración estrecha.								
8	Mi equipo no respalda mis metas profesionales.								
9	Mi equipo no disfruta de estatus o prestigio dentro de la organización.								
10	La estrategia de la organización no es bien comprendida.								
11	Las políticas generales iniciadas por la gerencia impiden el buen desempeño.								
12	Una persona a mi nivel tiene poco control sobre el trabajo.								

NRO DE ITEMS	PREPOSICIONES	NUNCA	RARAS VECES	OCACIONALMENTE		ALGUNAS VECES	FRECUENTEMENTE	GENERALMENTE	SIEMPRE
		1	2	3		4	5	6	7
13	Mi supervisor no se preocupa de mi bienestar personal.								
14	No se dispone de conocimiento técnico para seguir siendo competitivo.								
15	No se tiene derecho a un espacio privado de trabajo.								
16	La estructura formal tiene demasiado papeleo.								
17	Mi supervisor no tiene confianza en el desempeño de mi trabajo.								
18	Mi equipo se encuentra desorganizado.								
19	Mi equipo no me brinda protección en relación con injustas demandas de trabajo que me hacen los jefes.								
20	La organización carece de dirección y objetivo								
21	Mi equipo me presiona demasiado.								
22	Me siento incómodo al trabajar con miembros de otras unidades de trabajo.								
23	Mi equipo no me brinda ayuda técnica cuando es necesario.								
24	La cadena de mando no se respeta.								
25	No se cuenta con la tecnología para hacer un trabajo de importancia.								

**MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACION.**

### **ESCALA DE SATISFACCIÓN LABORAL SL / SPC**

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

NRO DE ITEMS	PREPOSICIONES	TOTALMENTE DE ACUERDO	DE ACUERDO	INDECISO	EN DESACUERDO	TOTALMENTE EN DESACUERDO
		5	4	3	2	1
1	La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores.					
2	Mi sueldo es muy bajo en relación a la labor que realizo.					
3	El ambiente creado por mis compañeros de trabajo es el ideal para desempeñar mis funciones.					
4	Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser.					
5	La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra.					
6	Mi(s) jefe(s) es(son) comprensivo(s).					
7	Me siento mal con lo que gano.					
8	Siento que recibo de parte de la empresa mal trato.					
9	Me agrada trabajar con mis compañeros.					
10	Mi trabajo me permite desarrollarme personalmente.					
11	Me siento realmente útil con la labor que realizo.					
12	Es grata la disposición de mis jefes cuando les pido alguna consulta sobre mi trabajo.					
13	El ambiente donde trabajo es confortable.					
14	Siento que el sueldo que tengo es bastante aceptable.					
15	La sensación que tengo en mi trabajo es que me están explotando.					
16	Prefiero tener distancias con las personas con las que trabajo.					
17	Me disgusta mi horario.					
18	Disfruto de cada labor que realizo en mi trabajo.					
19	Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia.					

NRO DE ITEMS	PREPOSICIONES	TOTALMENTE DE ACUERDO	DE ACUERDO	INDECISO	EN DESACUERDO	TOTALMENTE EN DESACUERDO
		5	4	3	2	1
20	Llevarse bien con el jefe beneficia en la calidad de trabajo.					
21	La comodidad que me ofrece el ambiente de mi trabajo es inigualable.					
22	Felizmente mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.					
23	El horario me resulta incómodo.					
24	La solidaridad es una virtud característica en nuestro grupo de trabajo.					
25	Me siento muy feliz por los resultados que logro en mi trabajo.					
26	Mi trabajo me aburre.					
27	La relación que tengo con mis superiores es cordial.					
28	En el ambiente físico donde me ubico, trabajo cómodamente.					
29	Mi trabajo me hace sentir realizado(a).					
30	Me gusta el trabajo que realizo.					
31	No me siento a gusto con mi jefe.					
32	Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias.					
33	No te reconocen el esfuerzo si trabajas más de las horas reglamentarias.					
34	Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo(a).					
35	Me siento complacido con la actividad que realizo.					
36	Mi jefe valora el esfuerzo que hago en mi trabajo.					

**MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACION.**





PERU

Ministerio  
del  
Interior

Policia  
Nacional  
del Perú

Dirección  
Nacional de  
Operaciones  
Policiales

VI  
MACREPOL  
REGPOL  
CUSCO

División  
de Orden  
Público y  
Seguridad

DUE-UBSINT  
Sección de  
Seguridad  
de Penales

## AUTORIZACIÓN PARA TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

Elmer BARRAZA ORTEGA, Mayor PNP identificado con CIP N° 273507, Jefe de la Sección de Seguridad de Penales PNP Cusco, a mérito del OFICIO N° 157-2020-UAI-FCS de fecha 15DIC2020, autorizó a los colaboradores en la investigación conducida por los señores Bachiller en Psicología: **Irwin Illa Borda** y Bachiller en Psicología: **Lillan Snay Pareja Delgado**, a fin de que realicen la recolección de información de datos por parte del personal policial que labora en la expresada.

Habiendo sido informado que la meta del estudio es Determinar la relación entre nivel de estrés y satisfacción laboral en el personal policial de esta Sección de seguridad de penales - Quencoro – Cusco.

Autorizando de esta manera la recolección de datos se llevará a cabo los días 21, 22 y 23 de diciembre del 2020, dentro de las instalaciones de la Sección de Seguridad de Penales PNP Cusco, donde se hará uso de dos instrumentos denominados, Cuestionario sobre el estrés laboral de la OIT-OMS y Escala de satisfacción laboral SL-SPC.

Reconociendo así que la información provista en el curso de esta investigación será estrictamente confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de los fines académicos de los interesados. Los colaboradores podrán hacer preguntas sobre el trabajo de investigación en cualquier momento y pueden retirarse del mismo cuando así lo decidan, entiendo que se hará entrega de una ficha de consentimiento a cada colaborador, y que al final del estudio recibiré los resultados de la investigación.

San Jerónimo, 16 de diciembre del 2020



  
CA-273507  
Elmer BARRAZA ORTEGA  
MAYOR PNP  
JEFE SECSEPEN

## Evidencias fotográficas



## BASE DE DATOS

SUMAS O PUNTAJES CONSOLIDADOS DE VARIABLE 1							SUMAS O PUNTAJES CONSOLIDADOS DE VARIABLE 2							ESTRÉS LABORAL	SATISFACCION LABORAL
V1D1	V1D2	V1D3	V1D4	V1D5	V1D6	V1D7	V2D1	V2D2	V2D3	V2D4	V2D5	V2D6	V2D7	V1	V2
26	10	9	5	10	6	7	21	16	9	13	30	20	22	73	131
8	9	7	6	8	10	5	14	13	17	15	22	23	22	53	126
7	7	5	9	7	4	9	10	12	12	12	11	12	13	48	82
15	12	6	18	10	13	18	7	11	11	7	26	16	17	92	95
25	23	18	17	23	21	18	11	7	11	9	11	10	9	145	68
8	16	6	11	14	10	12	21	16	16	12	25	27	22	77	139
19	19	11	9	21	21	16	14	13	18	10	23	18	11	116	107
7	8	3	9	4	4	3	20	10	8	13	24	18	18	38	111
16	16	14	12	26	24	18	6	9	13	8	18	19	13	126	86
18	28	18	17	24	24	21	22	11	15	16	22	20	23	150	129
21	21	12	4	22	14	8	20	10	18	16	27	21	22	102	134
14	14	9	10	25	10	10	17	9	18	15	29	22	23	92	133
17	17	8	11	10	21	15	22	19	18	15	27	22	28	99	151
22	21	17	16	25	23	20	6	10	12	6	16	18	15	144	83
8	4	3	3	4	4	3	25	20	25	20	29	29	30	29	178
16	16	12	13	18	16	12	15	11	17	11	21	19	12	103	106
5	4	3	9	10	4	3	19	10	6	13	24	18	23	38	113
23	21	17	15	20	27	17	8	10	17	10	16	22	16	140	99
25	28	21	21	28	28	21	7	10	12	10	16	17	14	172	86

18	19	12	14	23	19	17	9	12	16	9	17	18	16	122	97
6	11	6	8	14	8	7	25	18	25	18	29	29	28	60	172
20	15	13	15	19	22	16	8	12	16	9	17	17	14	120	93
16	21	3	10	16	22	3	22	20	17	19	26	19	28	91	151
17	13	10	17	20	22	18	6	8	12	9	15	15	14	117	79
28	22	19	17	28	28	18	6	10	12	5	16	15	15	160	79
12	17	16	13	7	19	9	19	15	19	15	23	22	23	93	136
17	16	13	14	21	24	16	9	11	15	9	17	18	16	121	95
22	22	9	21	28	28	21	8	14	14	14	13	18	14	151	95
20	17	15	17	21	17	17	6	12	16	8	18	18	12	124	90
16	15	14	12	18	16	12	19	14	12	14	24	20	20	103	123
5	4	3	3	4	4	3	24	11	5	16	30	22	25	26	133
13	11	12	15	19	14	9	21	15	20	17	27	27	25	93	152
18	14	13	7	11	13	8	24	17	7	15	29	22	23	84	137
16	15	18	13	21	24	18	10	10	14	9	18	18	12	125	91
11	10	4	5	5	8	5	22	17	15	19	21	19	24	48	137
20	15	14	18	25	22	18	8	12	17	9	18	18	16	132	98
18	15	13	16	23	21	19	6	12	16	9	18	18	12	125	91
22	13	9	7	8	10	7	11	13	20	11	14	18	23	76	110
18	12	8	7	9	9	9	24	13	13	17	30	23	27	72	147
17	19	9	15	23	22	21	21	16	10	16	30	22	26	126	141
13	9	7	7	8	8	8	23	13	15	16	29	26	26	60	148
7	4	9	3	18	4	6	19	9	12	16	30	22	21	51	129
18	15	14	13	20	20	15	10	8	12	8	16	17	11	115	82
25	13	15	12	28	27	21	6	7	16	8	15	18	11	141	81
11	11	6	10	9	15	10	19	15	13	14	26	20	22	72	129

4	4	9	3	6	4	5	10	12	14	15	24	22	22	35	119
15	21	14	15	13	19	7	15	10	11	16	30	22	13	104	117
9	14	4	8	8	9	10	12	13	9	14	24	23	22	62	117
17	13	16	15	27	22	8	21	13	11	15	29	24	17	118	130
16	11	6	12	12	10	9	22	13	12	16	27	22	23	76	135
13	19	15	15	16	16	15	5	8	9	4	6	6	6	109	44
15	14	10	14	22	25	21	13	5	18	9	18	12	18	121	93
20	15	12	13	24	24	18	9	11	15	8	16	17	15	126	91
20	15	13	12	20	22	19	11	10	16	11	20	21	13	121	102
5	10	3	9	6	10	4	21	15	18	14	24	21	21	47	134
16	23	11	12	20	18	12	14	11	19	8	23	19	11	112	105
13	19	8	10	14	17	10	21	11	14	13	18	14	24	91	115
13	12	8	15	12	15	11	13	13	18	18	29	23	23	86	137
10	14	9	15	8	10	6	18	14	10	15	26	18	22	72	123
12	16	12	10	14	13	11	20	14	12	17	26	26	23	88	138
17	6	8	11	12	9	6	19	15	11	13	28	20	23	69	129
4	4	3	7	4	4	3	20	11	9	14	26	23	23	29	126
10	10	6	12	21	8	8	17	17	20	18	22	19	26	75	139
18	17	9	11	13	14	5	25	14	11	17	28	22	29	87	146
17	9	9	12	13	7	10	18	12	13	15	24	22	24	77	128
21	23	4	7	13	12	13	16	15	12	15	24	22	20	93	124
17	18	11	18	12	17	12	13	16	9	14	23	16	20	105	111
20	12	10	15	11	16	8	12	11	16	16	18	18	17	92	108
14	16	12	12	19	16	12	15	12	15	12	18	18	18	101	108
9	4	3	3	4	4	3	25	20	9	16	30	22	30	30	152
8	6	3	3	5	6	3	14	14	12	14	24	20	22	34	120

16	14	14	15	10	19	12	9	12	12	10	21	20	21	100	105
21	13	16	18	13	19	18	9	12	12	9	19	18	19	118	98
14	16	5	10	9	7	5	12	8	17	11	26	21	22	66	117
9	9	3	7	8	9	8	14	12	12	11	24	20	21	53	114
10	21	8	15	6	10	5	25	19	9	16	30	26	26	75	151
11	9	5	5	7	8	6	15	13	15	12	19	20	20	51	114
4	10	3	3	4	4	3	25	12	5	16	30	22	26	31	136
4	4	3	3	4	4	3	20	12	10	14	24	21	24	25	125
11	15	7	10	9	8	9	15	11	11	14	27	21	17	69	116
9	11	3	3	4	4	3	25	12	5	16	30	22	24	37	134
16	15	12	12	16	16	12	15	12	12	12	24	20	18	99	113
13	12	12	10	10	16	12	15	12	11	11	24	20	24	85	117
9	17	19	17	8	15	17	18	8	23	15	26	22	15	102	127
9	14	9	7	7	7	5	17	12	11	13	24	21	21	58	119
10	6	5	5	8	6	7	23	12	8	15	29	22	26	47	135

CATEGORIAS O NIVELES VARIABLES 1							CATEGORIAS O NIVELES VARIABLE 2							ESTRÉS LABORAL	SATISFACCION LABORAL
V1D1	V1D2	V1D3	V1D4	V1D5	V1D6	V1D7	V2D1	V2D2	V2D3	V2D4	V2D5	V2D6	V2D7	V1	V2
4	1	2	1	1	1	1	4	4	1	3	5	3	3	1	3
1	1	1	1	1	1	1	2	3	3	3	3	3	3	1	3
1	1	1	2	1	1	2	1	3	2	3	1	1	1	1	1
2	2	1	4	1	2	4	1	3	2	1	4	2	2	2	2
4	4	4	4	4	3	4	2	2	2	2	1	1	1	3	1
1	2	1	2	2	1	2	4	4	3	3	3	4	3	1	3
3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	2	3	2	1	2	2
1	1	1	2	1	1	1	4	3	1	3	3	2	2	1	2
2	2	3	2	4	4	4	1	3	2	2	2	2	1	3	1
3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	2	1	3	2	2	4	3	3	3	4	3	3	2	3
2	2	2	2	4	1	2	3	3	3	3	5	3	3	2	3
3	3	2	2	1	3	3	4	5	3	3	4	3	4	2	4
3	3	4	3	4	4	4	1	3	2	1	2	2	2	3	1
1	1	1	1	1	1	1	5	5	5	5	5	5	5	1	5
2	2	2	3	3	2	2	3	3	3	2	3	2	1	2	2
1	1	1	2	1	1	1	3	3	1	3	3	2	3	1	3
4	3	4	3	3	4	4	1	3	3	2	2	3	2	3	2
4	4	4	4	4	4	4	1	3	2	2	2	2	2	4	1
3	3	2	3	4	3	4	1	3	3	2	2	2	2	3	2

1	2	1	2	2	1	1	5	5	5	4	5	5	4	1	5
3	2	3	3	3	3	3	1	3	3	2	2	2	2	3	2
2	3	1	2	2	3	1	4	5	3	5	4	2	4	2	4
3	2	2	4	3	3	4	1	2	2	2	2	2	2	2	1
4	3	4	4	4	4	4	1	3	2	1	2	2	2	4	1
2	3	3	3	1	3	2	3	4	3	3	3	3	3	2	3
3	2	3	3	3	4	3	1	3	3	2	2	2	2	3	2
3	3	2	4	4	4	4	1	3	2	3	1	2	2	3	2
3	3	3	4	3	3	4	1	3	3	2	2	2	1	3	1
2	2	3	2	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	2	3
1	1	1	1	1	1	1	5	3	1	3	5	3	4	1	3
2	2	2	3	3	2	2	4	4	4	4	4	4	4	2	4
3	2	3	1	2	2	2	5	4	1	3	5	3	3	1	3
2	2	4	3	3	4	4	1	3	2	2	2	2	1	3	1
2	1	1	1	1	1	1	4	4	3	5	3	2	3	1	3
3	2	3	4	4	3	4	1	3	3	2	2	2	2	3	2
3	2	3	3	4	3	4	1	3	3	2	2	2	1	3	1
3	2	2	1	1	1	1	2	3	4	2	2	2	3	1	2
3	2	2	1	1	1	2	5	3	2	4	5	3	4	1	3
3	3	2	3	4	3	4	4	4	1	3	5	3	4	3	3
2	1	1	1	1	1	2	5	3	3	3	5	4	4	1	3
1	1	2	1	3	1	1	3	3	2	3	5	3	3	1	3
3	2	3	3	3	3	3	1	2	2	2	2	2	1	2	1
4	2	3	2	4	4	4	1	2	3	2	2	2	1	3	1
2	2	1	2	1	2	2	3	4	2	3	4	3	3	1	3
1	1	2	1	1	1	1	1	3	2	3	3	3	3	1	3



2	3	3	3	2	3	1	3	3	2	3	5	3	1	2	3
1	2	1	2	1	1	2	2	3	1	3	3	3	3	1	3
3	2	3	3	4	3	2	4	3	2	3	5	3	2	3	3
2	2	1	2	2	1	2	4	3	2	3	4	3	3	1	3
2	3	3	3	2	2	3	1	2	1	1	1	1	1	2	1
2	2	2	3	3	4	4	2	1	3	2	2	1	2	3	2
3	2	2	3	4	4	4	1	3	3	2	2	2	2	3	1
3	2	3	2	3	3	4	2	3	3	2	3	3	1	3	2
1	1	1	2	1	1	1	4	4	3	3	3	3	3	1	3
2	4	2	2	3	3	2	2	3	3	2	3	2	1	2	2
2	3	2	2	2	3	2	4	3	2	3	2	2	3	2	3
2	2	2	3	2	2	2	2	3	3	4	5	3	3	1	3
1	2	2	3	1	1	1	3	3	1	3	4	2	3	1	3
2	2	2	2	2	2	2	4	3	2	4	4	4	3	1	3
3	1	2	2	2	1	1	3	4	2	3	4	3	3	1	3
1	1	1	1	1	1	1	4	3	1	3	4	3	3	1	3
1	1	1	2	3	1	2	3	4	4	4	3	2	4	1	3
3	3	2	2	2	2	1	5	3	2	4	4	3	5	1	3
3	1	2	2	2	1	2	3	3	2	3	3	3	3	1	3
3	4	1	1	2	2	3	3	4	2	3	3	3	3	2	3
3	3	2	4	2	3	2	2	4	1	3	3	2	3	2	2
3	2	2	3	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2
2	2	2	2	3	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2
1	1	1	1	1	1	1	5	5	1	3	5	3	5	1	4
1	1	1	1	1	1	1	2	3	2	3	3	3	3	1	3
2	2	3	3	1	3	2	1	3	2	2	3	3	3	2	2

3	2	3	4	2	3	4	1	3	2	2	3	2	3	3	2
2	2	1	2	1	1	1	2	2	3	2	4	3	3	1	3
1	1	1	1	1	1	2	2	3	2	2	3	3	3	1	3
1	3	2	3	1	1	1	5	5	1	3	5	4	4	1	4
2	1	1	1	1	1	1	3	3	3	3	3	3	3	1	3
1	1	1	1	1	1	1	5	3	1	3	5	3	4	1	3
1	1	1	1	1	1	1	4	3	1	3	3	3	3	1	3
2	2	1	2	1	1	2	3	3	2	3	4	3	2	1	3
1	2	1	1	1	1	1	5	3	1	3	5	3	3	1	3
2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	3	3	3	2	2	3
2	2	2	2	1	2	2	3	3	2	2	3	3	3	1	3
1	3	4	4	1	2	4	3	2	5	3	4	3	2	2	3
1	2	2	1	1	1	1	3	3	2	3	3	3	3	1	3
1	1	1	1	1	1	1	5	3	1	3	5	3	4	1	3

# ESTRÉS Y SATISFACCION LABORAL EN EL PERSONAL POLICIAL DE LA SECCION DE SEGURIDAD DE PENALES PNP-QENCCORO - CUSCO - 2020

## INFORME DE ORIGINALIDAD



## FUENTES PRIMARIAS

<b>1</b>	<b>repositorio.autonoma.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>6%</b>
<b>2</b>	<b>hdl.handle.net</b> Fuente de Internet	<b>4%</b>
<b>3</b>	<b>repositorio.urp.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>2%</b>
<b>4</b>	<b>repositorio.unsa.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>5</b>	<b>psicologiaymente.com</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>6</b>	<b>repositorio.autonomadeica.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>7</b>	<b>Submitted to Universidad Cesar Vallejo</b> Trabajo del estudiante	<b>1%</b>