



UNIVERSIDAD
AUTÓNOMA
DE ICA

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

TESIS

**“ESTRÉS LABORAL Y SATISFACCION LABORAL EN LOS
COLABORADORES DEL SUPERMERCADO PLAZA
VEA-ILO 2023”**

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN
CALIDAD DE VIDA, RESILIENCIA Y BIENESTAR PSICOLÓGICO

PRESENTADO POR:
VELAZCO SOTOMAYOR, LUISA KYMBERLY

TESIS DESARROLLADA PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADA EN PSICOLOGÍA

DOCENTE ASESOR:
Mg. JULIA LUZMILA REYES RUIZ
CÓDIGO ORCID Nº 0000-0002-7693-6337

CHINCHA, 2024

CONSTANCIA DE APROBACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

Chincha, 27 Agosto del 2024

Dra. SUSANA MARLENI ATUNCAR DEZA

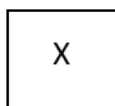
Decana de la Facultad de Psicología

Presente. –

De mi especial consideración:

Sirva la presente para saludarle e informar que la Bachiller VELAZCO SOTOMAYOR, LUISA KYMBERLY con DNI 73762634 de la Facultad Ciencias de la Salud del programa académico Taller de Titulación de Psicología, ha cumplido con presentar su tesis titulada: **“ESTRÉS LABORAL Y SATISFACCION LABORAL EN LOS COLABORADORES DEL SUPERMERCADO PLAZA VEA-ILO 2023”** con mención

APROBADO



Por lo tanto, queda expedito para la revisión por parte de los jurados para su sustentación, remito la presente constancia adjuntando mi firma en señal de conformidad.

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

Cordialmente,



Mg. Julia Luzmila Reyes Ruiz.
DNI N° 21461459
Código ORCIR N° 0000-0002-7693-6337

DECLARATORIA DE AUTENCIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

Yo, VELAZCO SOTOMAYOR, LUISA KYMBERLY identificado(a) con DNI N°73762634, en mi condición de bachiller del Taller de Titulación de Psicología de la Facultad de Ciencias de la salud en la Universidad Autónoma de Ica y que habiendo desarrollado la Tesis titulada: ESTRÉS LABORAL Y SATISFACCION LABORAL EN LOS COLABORADORES DEL SUPERMERCADO PLAZA VEA-ILO 2023, declaro bajo juramento que:

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

17%

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

Chincha Alta, 26 de Diciembre del 2024



Velazco Sotomayor, Luisa Kymberly
DNI: 73762634

Dedicatoria

Dedico este logro a mis amados padres, cuyo amor incondicional, apoyo constante y sacrificios han sido la fuente de inspiración que me ha impulsado a alcanzar este hito en el camino académico. A mi familia, por ser el refugio de cariño y comprensión en cada paso que doy, y por ser el pilar que nos ha permitido perseverar en momentos de dificultad.

Esta tesis no solo representa el resultado de mi esfuerzo, sino también el fruto de la constante dedicación y amor que he recibido de ustedes. A cada uno de ustedes va dedicado este logro, como una muestra humilde de gratitud por haber sido parte fundamental de mi vida y en la realización de este sueño.

Agradecimiento

Quiero expresar mi profundo agradecimiento a todas las personas y entidades que han sido parte fundamental de mi trayectoria académica. A la Universidad autónoma de Ica, mi gratitud por brindarme la oportunidad de crecimiento intelectual y un espacio para explorar mis ímpetus y desarrollar habilidades académicas.

A mis profesores, cuyo compromiso inquebrantable con mi aprendizaje ha sido un faro en mi camino. Sus enseñanzas y orientación han cimentado mi éxito, y su dedicación es una fuente constante de agradecimiento.

Agradezco a Dios por su guía y amor en cada paso. Su gracia ha sido mi fuerza en desafíos y su bendición, la luz que me impulsó. Reconozco su papel crucial en este logro. Su apoyo, sabiduría y amor han sido el motor que me llevó a esta meta. Mi corazón rebosa de gratitud hacia todos y cada uno.

Resumen

Objetivo: Determinar la relación entre el estrés laboral y la satisfacción

laboral en los colaboradores del supermercado Plaza Vea de Ilo durante el año 2023.

Metodología: El estudio fue de enfoque cuantitativo, diseño no experimental de corte transversal y alcance correlacional. La muestra estuvo conformada por 60 trabajadores del supermercado, a quienes se les aplicó un cuestionario de Estrés Laboral de la OIT-OMS y la Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC.

Resultados: Las dimensiones de estrés laboral que mostraron mayor asociación con la satisfacción fueron el territorio organizacional y el clima organizacional. La mayoría de los participantes presentaron niveles intermedios de estrés laboral (81.7%) y un nivel promedio de satisfacción laboral (81.7%). Se evidenció la relación inversa y moderada ($Rho=-0.665$) entre las variables de estrés laboral y satisfacción laboral.

En conclusión, el estudio confirmó empíricamente la presencia de una correlación inversa entre el estrés laboral y la satisfacción de los empleados en una muestra de trabajadores peruanos, es decir, mayores niveles de estrés en los trabajadores se relacionan con menores niveles de satisfacción con su empleo. Hallazgos que tienen implicancias para el bienestar y la salud ocupacional.

Palabras clave: estrés laboral, satisfacción laboral, colaboradores, correlación, supermercado

Abstract

Objective: Determine the relationship between work stress and job satisfaction in the employees of the Plaza Vea supermarket in Ilo during the year 2023.

Methodology: The study had a quantitative approach, non-experimental cross-sectional design and correlational scope. The sample was made up of 60 supermarket workers, to whom an ILO-WHO Work Stress questionnaire and the SL-SPC Job Satisfaction Scale were applied.

Results: The dimensions of work stress that showed the greatest association with satisfaction were the organizational territory and the organizational climate. The majority of participants presented intermediate levels of job stress (81.7%) and an average level of job satisfaction (81.7%). The inverse and moderate relationship ($Rho=-0.665$) was evident between the variables of job stress and job satisfaction.

In conclusion, the study empirically confirmed the presence of an inverse correlation between job stress and employee satisfaction in a sample of Peruvian workers, that is, higher levels of stress in workers are related to lower levels of satisfaction with their job. . Findings that have implications for occupational health and well-being.

Keywords: work stress, job satisfaction, collaborators, correlation, supermarket

Índice general

Dedicatoria	iv
Agradecimiento.....	v
Resumen	v
Abstract	vii
Índice general	viii
Índice de tablas académicas.....	x
I. INTRODUCCIÓN.....	12
II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	14
2.1. Descripción del problema	14
2.2. Pregunta de investigación general.....	16
2.3. Preguntas de investigación específicas	16
2.4. Objetivos General.....	17
2.5. Objetivos Específicos.....	17
2.6. Justificación e importancia.....	19
2.7. Alcances y limitaciones.....	21
III. MARCO TEÓRICO	23
3.1. Antecedentes	23
3.2. Bases teóricas	31
3.3. Marco conceptual	45
IV. METODOLOGÍA	47
4.1. Tipo y nivel de investigación	47
4.2. Diseño de la investigación	47
4.3. Hipótesis general y específicas.....	48
4.3.1. Hipótesis general	48
4.3.2. Hipótesis específicas.....	48
4.4. Identificación de las variables	49
4.5. Matriz de operacionalización de variables	51
4.6. Población - Muestra.....	53
4.7. Técnicas e instrumentos de recolección de información	54
4.8. Técnicas de análisis y procesamiento de datos	57
V. RESULTADOS	59
5.1. Presentación de resultados	59
5.2. Interpretación de resultados	66
VI. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS	69
6.1. Análisis inferencial.....	69
VII. DISCUSIÓN DE RESULTADOS	79
7.1. Comparación de resultados	79

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	90
Conclusiones	90
Recomendaciones	92
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	94
ANEXOS	100
Anexo 1: Matriz de consistencia	101
Anexo 2: Instrumentos de recolección de datos	104
Anexo 3: Ficha de validación de instrumentos de medición.....	107
Anexo 4: Base de datos	108
Anexo 5: Evidencia fotográfica	113
Anexo 6: Informe de Turnitin al 28% de similitud	114
Anexo 7: Constancia de acceso a la institución.....	116

Índice de tablas académicas

Tabla 1. Colaboradores del supermercado Plaza Ve a según sexo	59
Tabla 2. Colaboradores del supermercado Plaza Ve a según rango de edad	60
Tabla 3. Colaboradores del supermercado Plaza Ve a según puesto de trabajo.....	61
Tabla 4. Niveles de estrés de los colaboradores del supermercado Plaza Ve a	62
Tabla 5. Niveles de satisfacción laboral de los colaboradores del supermercado Plaza Ve a.....	63
Tabla 6. Niveles de estrés laboral según sexo de los colaboradores del supermercado Plaza Ve a.....	64
Tabla 7. Niveles de estrés laboral según edad de los colaboradores del supermercado Plaza Ve a.....	65
Tabla 8. Supuesto de Normalidad de las variables	69
Tabla 9. Relación entre el estrés laboral y la satisfacción laboral	71
Tabla 10. Relación entre el estrés laboral en su dimensión clima organizacional y la satisfacción laboral.....	72
Tabla 11. Relación entre el estrés laboral, en su dimensión estructura organizacional y la satisfacción laboral.....	73
Tabla 12. Relación entre el estrés laboral, en su dimensión territorio organizacional y la satisfacción laboral.....	74
Tabla 13. Relación entre el estrés laboral, en su dimensión tecnología y la satisfacción laboral	75
Tabla 14. Relación entre el estrés laboral, en su dimensión influencia del líder y la satisfacción laboral.....	76
Tabla 15. Relación entre el estrés laboral, en su dimensión influencia del líder y la satisfacción laboral	77
Tabla 16. Relación entre el estrés laboral, en su dimensión respaldo del grupo y la satisfacción laboral.....	78

Índice de figuras

Figura 1. Distribución de los colaboradores según sexo.....	59
Figura 2. Distribución de los colaboradores según edad	60
Figura 3. Distribución de los colaboradores según puesto de trabajo....	61
Figura 4. Distribución de los niveles de estrés de los colaboradores.....	62
Figura 5. Distribución de los niveles de satisfacción laboral de los colaboradores	63
Figura 6. Distribución de los niveles de estrés laboral según sexo de los colaboradores	64
Figura 7. Distribución de los niveles de estrés laboral según edad de los colaboradores	65

I. INTRODUCCIÓN

En el complejo tejido del mundo laboral contemporáneo, la dinámica del entorno y las exigencias en constante evolución han planteado un sinnúmero de desafíos a los trabajadores. Entre estos desafíos, el estrés laboral emerge como una problemática significativa que impacta la salud y el bienestar tanto físico como emocional de los individuos. A lo largo de los años, este fenómeno ha sido objeto de profundo estudio e interés, debido a su influencia en la calidad de vida y el desempeño de los trabajadores. En este contexto, la satisfacción laboral también se alza como un factor esencial, con el potencial de moldear la actitud, la lealtad y el rendimiento de los empleados en el ámbito organizacional.

Conforme el ritmo de la vida laboral evoluciona, las tensiones y presiones en el trabajo han dado lugar a reacciones diversas entre los trabajadores. Los cambios en las demandas laborales y el entorno en el que se desenvuelven han contribuido a la manifestación de un fenómeno en particular: el estrés laboral. Según Vallejo Ron (2022), el estrés laboral emerge como una respuesta a las demandas y condiciones del trabajo, y puede tener consecuencias físicas, emocionales y cognitivas en los individuos.

La globalización ha impulsado transformaciones significativas en los entornos laborales, intensificando el problema del estrés, especialmente entre los empleados. El Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo (2018) señala que el estrés y la satisfacción laboral han sido ampliamente investigados en diversas partes del mundo. Las relaciones sociales en el entorno laboral se presentan como factores que pueden influir en la percepción de estrés y en la experiencia de satisfacción.

Las organizaciones se enfrentan a desafíos cambiantes que han llevado a cambios abruptos, impactando directamente en los empleados y alterando su equilibrio emocional y rendimiento laboral. El proceso de adaptación a estos cambios puede ser difícil, lo que puede resultar en una

disminución en la satisfacción laboral y en el cumplimiento de las responsabilidades profesionales.

El estrés laboral es una cuestión creciente en la salud ocupacional, con ramificaciones hacia la salud mental y física de los trabajadores. López (2019) señalan que el estrés laboral puede originarse por las demandas laborales, así como por factores organizacionales, y puede manifestarse en síntomas psicossomáticos, depresión y disminución del rendimiento.

Paralelamente, la satisfacción laboral desempeña un papel crucial en la retención de empleados y su compromiso con la organización. Un empleado satisfecho no solo es más propenso a permanecer en la empresa, sino que también puede ser un defensor de la marca y contribuir a un mayor rendimiento (Acosta, 2021)

En este estudio, exploraremos la relación entre el estrés laboral y la satisfacción laboral, considerando los diversos factores que contribuyen a estas experiencias en el contexto cambiante de las organizaciones modernas. A través de un análisis detenido, buscamos comprender cómo estos aspectos afectan la calidad de vida de los trabajadores y la dinámica de las empresas en la actualidad.

El propósito de este estudio fue analizar la relación existente entre el estrés laboral y la satisfacción laboral en los colaboradores del Supermercado Plaza Vealillo durante el año 2023. Con este fin, se formularon los objetivos determinar la relación entre el estrés con la satisfacción laboral y como específicos determinar el nivel de estrés laboral en los colaboradores, determinar el nivel de satisfacción laboral en los colaboradores, los cuales han sido resueltos hallando relación inversa y moderada entre ellos lo que ha llevado a plantear las recomendaciones necesarias tanto institucionales como para los futuros investigadores.

II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

2.1. Descripción del problema

La preocupación por el estrés y la satisfacción laboral ha adquirido una relevancia significativa en el ámbito tanto público como privado, dado que los colaboradores constituyen el núcleo vital de las organizaciones. Cuando estos individuos gozan de un estado de salud física y psicológica óptimo, sus trabajos generan resultados positivos tanto para la empresa como para su propio bienestar. Por otro lado, la presencia de factores estresantes puede desencadenar un malestar que conlleva a una insatisfacción laboral, perjudicando en última instancia los logros alcanzados (Vallejo, 2022)

La Organización Mundial de la Salud (OMS, 2022) y la Organización Internacional del Trabajo (OIT) han abogado por abordar de manera efectiva los problemas de salud mental en el entorno laboral. Las cifras no mienten: se estima que se pierden 12.000 millones de días de trabajo anualmente debido a la depresión y la ansiedad, con un costo económico mundial cercano a un billón de dólares. El informe global sobre salud mental de la OMS, publicado en 2022, reveló que el 15% de los adultos en edad laboral experimentan trastornos mentales, agravando aún más los problemas sociales como la discriminación y la desigualdad. La intimidación y la violencia psicológica en el trabajo también emergen como elementos que afectan negativamente la salud mental.

Sin embargo, a pesar de estas preocupaciones, Stavroula Leka (2020) agrega que el estrés laboral ejerce una influencia perjudicial tanto en la salud mental como física de los empleados, y repercute en la eficacia general de las empresas, incluyendo a aquellos que trabajan en sectores como los supermercados

Un estudio investigativo en la ciudad de Quito, buscó dilucidar la

conexión entre el estrés y los niveles de satisfacción laboral en una empresa de investigación de mercados. Los resultados indicaron que, a pesar de un nivel bajo de estrés laboral en general, factores como el territorio organizacional, la cohesión grupal y la estructura organizativa influyeron en la presencia de estrés. Además, la presión para cumplir con tareas y responsabilidades incrementó los niveles de estrés. A pesar de ello, el grado de satisfacción laboral fue alto, destacándose factores como la satisfacción intrínseca, el ambiente físico y las prestaciones como elementos influyentes. (Villavicencio, 2021)

En Argentina, una encuesta realizada a través de la página de empleo Bumeran reveló que el 54% de los encuestados no se sentía satisfecho con el ambiente laboral. Las razones incluyen la falta de atención de los colaboradores por parte de la organización, conflictos internos en el equipo de trabajo y problemas de competencia. Además, el 66% manifestó no sentirse respetado como empleado. La remuneración también fue un factor que influyó en la insatisfacción laboral (Infobae, 2020)

En este contexto, el estrés laboral y la satisfacción laboral se han convertido en temas de creciente interés y preocupación. Los colaboradores de diferentes organizaciones y sectores experimentan una serie de demandas, presiones y expectativas que influyen en su bienestar psicológico y en la calidad de su desempeño laboral. En particular, el entorno de un supermercado como Plaza Vea no es ajeno a estos desafíos.

En el caso específico de los colaboradores del supermercado Plaza Vea, es plausible que se enfrenten a desafíos propios del sector, como la alta demanda en períodos pico, la interacción constante con los clientes y la necesidad de mantener estándares de eficiencia. Las jornadas laborales intensas y las expectativas en constante evolución pueden generar tensiones y desgaste en los empleados. Al mismo tiempo, factores como la relación con los compañeros de

trabajo, las oportunidades de crecimiento dentro de la organización y la percepción de ser valorados pueden influir en su nivel de satisfacción laboral.

Considerando el entorno laboral del Supermercado Plaza Vea en Ilo, este estudio cobra importancia ya que un alto nivel de estrés entre los colaboradores podría tener implicaciones negativas tanto para su desempeño como para la organización en su conjunto. Surge así la pregunta de investigación: ¿Cuál es la relación entre el estrés laboral y satisfacción laboral en los colaboradores de supermercado Plaza Vea-Ilo 2023?

Esta investigación ingresará en el análisis de cómo el estrés laboral y la satisfacción laboral se manifiestan entre los colaboradores del supermercado Plaza Vea. Mediante la recopilación y análisis de datos, se busca comprender las principales fuentes de estrés, los efectos que tiene en el bienestar y rendimiento de los empleados, así como identificar los factores que contribuyen a una mayor satisfacción en el trabajo.

2.2. Pregunta de investigación general

¿Cuál es la relación entre el estrés laboral y satisfacción laboral en los colaboradores de supermercado Plaza Vea-Ilo 2023?

2.3. Preguntas de investigación específicas

P.E.1:

¿Existe relación entre el estrés laboral, en su dimensión clima organizacional y la satisfacción laboral en los colaboradores del supermercado Plaza Vea-Ilo 2023?

P.E.2:

¿Existe relación entre el estrés laboral, en su dimensión estructura organizacional y la satisfacción laboral en los colaboradores del supermercado Plaza Vea-Ilo 2023?

P.E.3:

¿Existe relación entre el estrés laboral, en su dimensión territorio organizacional y la satisfacción laboral en los colaboradores del supermercado Plaza Vea-Ilo 2023?

P.E.4:

¿Existe relación entre el estrés laboral, en su dimensión tecnología y la satisfacción laboral en los colaboradores del supermercado Plaza Vea-Ilo 2023?

P.E.5:

¿Existe relación entre el estrés laboral, en su dimensión influencia del líder y la satisfacción laboral en los colaboradores del supermercado Plaza Vea-Ilo 2023?

P.E.6:

¿Existe relación entre el estrés laboral, en su dimensión falta de cohesión y la satisfacción laboral en los colaboradores del supermercado Plaza Vea-Ilo 2023?

P.E.7:

¿Existe relación entre el estrés laboral, en su dimensión respaldo del grupo y la satisfacción laboral en los colaboradores del supermercado Plaza Vea-Ilo 2023?

2.4. Objetivos General

Determinar la relación entre el estrés y la satisfacción laboral en los colaboradores del supermercado Plaza Vea-Ilo 2023.

2.5. Objetivos Específicos

O.E.1:

Establecer si existe relación significativa entre las variables estrés

laboral, en su dimensión clima organizacional y la satisfacción laboral en los colaboradores del supermercado Plaza Veal-Ilo, 2023.

O.E.2:

Analizar si existe relación significativa entre las variables estrés laboral, en su dimensión estructura organizacional y la satisfacción laboral en los colaboradores del supermercado Plaza Veal-Ilo, 2023.

O.E.3:

Determinar si existe relación significativa entre las variables estrés laboral, en su dimensión territorio organizacional y la satisfacción laboral en los colaboradores del supermercado Plaza Veal-Ilo, 2023.

O.E.4:

Comprobar si existe relación significativa entre las variables estrés laboral, en su dimensión tecnología y la satisfacción laboral en los colaboradores del supermercado Plaza Veal-Ilo, 2023.

O.E.5:

Comprobar si existe relación significativa entre las variables estrés laboral, en su dimensión influencia del líder y la satisfacción laboral en los colaboradores del supermercado Plaza Veal-Ilo, 2023.

O.E.6:

Comprobar si existe relación significativa entre las variables estrés laboral, en su dimensión influencia falta de cohesión y la satisfacción laboral en los colaboradores del supermercado Plaza Veal-Ilo, 2023.

O.E.7:

Determinar si existe relación significativa entre las variables estrés laboral, en su dimensión respaldo del grupo y la satisfacción laboral en los colaboradores del supermercado Plaza Veal-Ilo, 2023.

2.6. Justificación e importancia

2.6.1. Justificación

A nivel **teórico**, esta investigación buscó contribuir al corpus **teórico** en el campo del estrés laboral y la satisfacción laboral, dos áreas que han cobrado importancia creciente en la psicología organizacional y la gestión de recursos humanos. A medida que el entorno laboral evoluciona y enfrenta nuevos desafíos, es fundamental comprender cómo el estrés influye en la satisfacción de los empleados y cómo estas variables se relacionan entre sí. A través de la revisión y análisis crítico de la literatura existente, esta investigación se propuso enriquecer la comprensión académica de estos temas y aportar nuevas perspectivas a su estudio.

Socialmente, ya que el impacto del estrés laboral y la satisfacción en el bienestar de los trabajadores va más allá de los muros de la empresa, afectando la salud mental, emocional y física de las personas. Una mayor comprensión de estos fenómenos puede tener un impacto positivo en la vida de los empleados, promoviendo entornos de trabajo más saludables y sostenibles. Los resultados de esta investigación brindan información a las organizaciones sobre cómo mejorar las condiciones laborales, reducir el estrés y aumentar la satisfacción de sus colaboradores, lo que se traducirá en beneficios tangibles tanto para los trabajadores como para la sociedad en general.

Tiene justificación **práctica**, ya que, en un entorno empresarial competitivo, la satisfacción de los empleados se correlaciona directamente con la productividad, el compromiso y la retención del personal. Identificar las dimensiones del estrés laboral que afectan negativamente la satisfacción y el rendimiento, así como las áreas en las que la satisfacción es alta, puede proporcionar una base para la implementación de estrategias de gestión de recursos humanos más efectivas. Los resultados de esta investigación surgirían como guía a las organizaciones para diseñar políticas y programas que

aborden los problemas específicos que enfrentan los colaboradores en el lugar de trabajo, mejorando así el bienestar y la eficiencia.

El estudio cuenta además con una **justificación Metodológica** ya que es crucial para garantizar la validez y confiabilidad de los resultados obtenidos. Mediante un enfoque cuantitativo, se buscó recopilar datos empíricos sólidos que permitan una evaluación objetiva de la relación entre el estrés laboral y la satisfacción laboral en los colaboradores del Supermercado Plaza Vea-Ilo. La selección de herramientas de medición validadas como son los Cuestionario de Estrés Laboral de la OIT-OMS con confiabilidad de 0,92 alfa de Cronbach y la Escala de Satisfacción Laboral con 0,95 de alfa de Cronbach y la aplicación de análisis estadísticos rigurosos garantizaron la calidad de los resultados obtenidos y su capacidad para respaldar conclusiones sólidas y fundamentadas

2.6.2. Importancia

La trascendencia de este estudio reside en su capacidad para evaluar el nivel de estrés laboral y satisfacción en los colaboradores del supermercado Plaza Vea, y cómo estas dos dimensiones interactúan, brindando un fundamento sólido para la toma de decisiones de mejora continua. La comprensión detallada de estas dinámicas conlleva a la implementación de estrategias pertinentes y efectivas para elevar el desempeño de los colaboradores y promover el desarrollo holístico.

El estudio se erige como un faro de conciencia al divulgar sus resultados, generando una comprensión más profunda en otras empresas sobre las consecuencias adversas derivadas de la presencia de estados de estrés laboral y la forma en que impactan tanto en los trabajadores como en la organización. Esto impulsa a priorizar la protección de factores que mitiguen el estrés laboral, salvaguardando la satisfacción en el trabajo. El estudio también ayuda a identificar incomodidades que podrían estar presentes en los colaboradores, a pesar de no haberse manifestado

explícitamente debido a diversas circunstancias. Además, subraya la importancia de considerar la perspectiva del cliente, promoviendo la colaboración para asegurar un desempeño eficaz y ético dentro de la empresa.

Los beneficios que surgirán tendrán un impacto directo en los colaboradores. A medida que las jefaturas comprendan la importancia de esta investigación, podrían iniciar iniciativas como talleres de prevención, actividades de grupo y orientación psicológica. Estas acciones apuntan a fomentar la satisfacción laboral y cultivar un ambiente más saludable y favorable en la organización.

En última instancia, la importancia de este estudio radica en la capacidad para proporcionar una visión más clara de cómo el estrés laboral y la satisfacción laboral se entrelazan y cómo estas relaciones pueden ser optimizadas. Al iluminar los aspectos ocultos, promover la conciencia y brindar directrices concretas para la acción, esta investigación se convierte en una herramienta valiosa para el mejoramiento del bienestar de los colaboradores y el éxito sostenible de la organización en su conjunto.

2.7. Alcances y limitaciones

El presente estudio presenta los siguientes alcances:

- **Alcance espacial o geográfico:** la investigación tuvo lugar en el Supermercado Plaza Vea ubicado en la provincia de Ilo, departamento de Moquegua - Perú.
- **Alcance temporal:** Se realizó en los meses de Mayo a Agosto del año 2023 y la aplicación de los instrumentos se inició en el mes de Agosto con la autorización del gerente del Supermercado de Plaza Vea.
- Alcance social: Se realizó tomando en cuenta como

participantes a los colaboradores del supermercado de Plaza Vea de la provincia de Ilo, departamento Moquegua.

Entre las principales limitaciones que se presentaron, se tiene:

- El tiempo, en cuanto a la aplicación de los cuestionarios, puesto que se aplicó dos instrumentos a cada voluntario los cuales fueron desarrollados de manera presencial.
- La poca accesibilidad a los colaboradores, porque tienen diversos turnos que son rotativos además que también trabajan alternadamente

III. MARCO TEÓRICO

3.1. Antecedentes

3.1. Antecedentes Internacionales

Vallejo, R. (2022, Ecuador) abordó un estudio en trabajadores de una empresa privada en Quito, con el propósito de determinar la influencia del estrés en los niveles de satisfacción laboral. La metodología fue cuantitativa, de corte transversal y alcance descriptivo. Se aplicó a una población de 64 colaboradores que llevaban mínimo 1 año laborando en la compañía. Se utilizaron dos cuestionarios validados: el Cuestionario de Estrés Laboral de la OIT-OMS y el Cuestionario de Satisfacción Laboral S20/2. Se halló que, la empresa cuenta con bajos niveles de estrés representado por el 81% de los encuestados, 16% presentan estrés intermedio y solo un 3% presenta estrés, ninguno en nivel alto. El análisis de la satisfacción laboral indicó que, en general, existe un alto nivel de satisfacción laboral en la empresa, con un 89% de los empleados reportando estar muy, bastante o algo satisfechos. Solo un 2% manifestó estar algo insatisfecho. Esto indica una tendencia positiva, posiblemente relacionada con comodidad en las condiciones y forma de trabajo, y estabilidad laboral. El contraste de hipótesis con la prueba chi cuadrado indicó que no existe relación significativa entre los factores de estrés y los factores de satisfacción laboral, lo cual se verifica en las 35 tablas que demuestran estas relaciones y cuyo valor de p es mayor al 5% en todos los casos. En consecuencia, se aceptó la hipótesis nula, indicando que el estrés y la satisfacción laboral no están relacionados.

Aguayo, E. (2021, Ecuador), desarrolló un estudio con los trabajadores del municipio de Las Esmeraldas. Su propósito fue examinar la influencia del nivel de estrés en la satisfacción laboral. Empleó un enfoque cuantitativo y descriptivo, sin experimentación. La muestra consistió en un total de 41 colaboradores. Para recopilar

datos, se utilizaron dos cuestionarios: uno relacionado con el estrés laboral basado en los estándares de la OIT-OMS y otro para medir la satisfacción laboral (S20/23). Los hallazgos revelaron que los empleados experimentaron un nivel promedio de estrés del 38.02%, categorizado como bajo en términos de estrés laboral y que el grado de satisfacción laboral entre los miembros de esta dirección alcanzó un promedio del 51%, indicando niveles de "muy satisfecho" y "bastante satisfecho". Esta evaluación permitió deducir que los niveles de estrés, considerados como bajos, no influyeron en la satisfacción laboral de los colaboradores, quienes demostraron sentirse cómodos y contentos al desempeñar sus funciones en este sector operativo de la organización.

Molina et al. (2021, Colombia), evaluaron a los funcionarios públicos de diferentes municipios de Corantioquia. Su objetivo fue realizar un diagnóstico de los niveles de estrés laboral en época de pandemia. El enfoque de investigación utilizado fue cuantitativo y transversal, de tipo descriptivo. Se trabajó con una muestra de 15 servidores públicos, a quienes se les administró mediante Google Forms el cuestionario de estrés laboral de la OIT-OMS y el cuestionario de satisfacción laboral S20/23. Los resultados demostraron que los niveles de estrés laboral no eran significativos. Un 87% de la población presentó niveles bajos de estrés laboral, mientras que el 13% evidenció niveles intermedios de estrés de origen laboral, los principales factores generadores de estrés fueron la estructura organizacional (19%) y la falta de cohesión (18%). El factor con menor impacto fue el territorio organizacional (10%). En cuanto a satisfacción laboral, la mayoría de los empleados se ubican en los rangos de "algo satisfechos" (30%) y "bastante satisfechos" (22%). Sólo un pequeño porcentaje está "algo insatisfecho" (13%). Como conclusión, determinaron que los niveles de estrés laboral se ubicaban en una categoría de bajo a intermedio, y que el grado de satisfacción laboral era aceptable, situándose en un nivel medio-alto. Este resultado se considera un indicador positivo.

Flores, P. (2018, Ecuador), llevó a cabo una investigación con los trabajadores de la central policial en el distrito metropolitano de Quito. El propósito fue identificar el efecto psicofísico en el rendimiento laboral derivados del estrés en este grupo de trabajadores. El estudio fue de naturaleza empírica, transversal y descriptivo-correlacional, y se enfocó en una muestra de 38 empleados. Los resultados finales indican la presencia de estrés laboral en la población examinada, aunque no se identificó el síndrome de Burnout. No obstante, se observaron evidencias de impacto en términos de agotamiento emocional en un 10,5%, despersonalización en un 22,2%, el valor de chi cuadrado tab = (31.4104) < chi cuadrado calculado (127.7858) indica que el estrés laboral influye en la presencia de efectos psicofísicos de los trabajadores, el estudio concluye que si existe influencia entre la presencia de alteraciones psicofísicas y el rendimiento laboral.

Párraga, L. (2018, España), llevó a cabo un estudio en una comunidad universitaria. Su propósito fue analizar de la frecuencia del síndrome de burnout y su relación con el nivel de estrés percibido y la satisfacción laboral. El enfoque de la investigación fue empírico, con un diseño observacional descriptivo de carácter transversal, correlacional utilizando como método de análisis estadístico la regresión logística. Para este estudio, se contó con la participación de 1658 profesionales de los campos de medicina y enfermería, se administran tres instrumentos: la Escala de Estrés Percibido PSS-14, el Inventario de Burnout de Maslach y el Cuestionario de Satisfacción Laboral Font-Roja. Los resultados revelaron una prevalencia del 20,7 % (IC 95 %: 16,6-24,7). Un 53,3 % presentó alterada al menos una subescala. El 38,9 % mostró alto grado de despersonalización, 28,2 % agotamiento emocional y 8,0 % baja realización personal. La puntuación de estrés percibido fue significativamente superior al aumentar el grado de burnout en las tres subescalas ($p < 0,001$). Mediante regresión logística, las variables asociadas a burnout fueron: mayor puntuación escala

estrés percibido (OR: 1,20; IC95 %: 1,12-1,28), menor puntuación en escala satisfacción (OR: 8,42; IC 95 %: 1,96-36,10), contar con mayor número de pacientes en cupo (OR: 1,01; IC 95 %: 1,00-1,02) y no ser tutor de residentes (OR: 2,88; IC 95 %: 1,06-8,25). El autor concluye que, aproximadamente el 20% de los profesionales de atención primaria de la región padecen burnout y que la dimensión más afectada del burnout es la despersonalización. Además, encontró que los profesionales con burnout tienen mayores niveles de estrés percibido y menor satisfacción laboral en comparación con aquellos que no padecen burnout. Otros factores relacionados con el trabajo, como las condiciones laborales, la carga de trabajo, etc., también se asocian con la presencia de burnout entre estos profesionales.

Chiang, M. (2018, Chile), llevó a cabo una investigación con los Trabajadores de una Institución de Beneficencia de la Provincia de Concepción. El objetivo fue examinar la relación entre el estrés laboral y la satisfacción laboral. Para lograr esto, se implementó una investigación de tipo empírico, con un diseño transversal descriptivo-correlacional. El universo de estudio estuvo compuesto por 184 trabajadores. Se empleó un cuestionario autoadministrado y anónimo con un total de 71 ítems. Los resultados obtenidos indican que la dimensión demandas psicológicas se relaciona estadísticamente significativa de manera negativa con la satisfacción con la forma en la que realiza el trabajo ($\rho = -0.147$) y con la satisfacción con la autonomía (-0.166). Lo anterior concluye que, a mayor percepción de satisfacción, con la forma de realizar el trabajo y con la autonomía, menor es la percepción de demanda psicológica.

3.2. Antecedentes Nacionales

Saboya y Torres (2022, Lima), realizó su estudio con colaboradores de una empresa textil, su objetivo fue establecer la relación entre el estrés laboral y la satisfacción laborales. Investigación básica, no experimenta, transaccional, del tipo

descriptivo y de correlación, tuvo una muestra representativa de 244 colaboradores. Los resultados del estudio indicaron que existe una correlación negativa y estadísticamente significativa entre el estrés laboral y la satisfacción laboral, con un coeficiente de correlación de Spearman de -0.193. Esto revela que a mayor nivel de estrés laboral, menor nivel de satisfacción laboral entre los colaboradores analizados. La correlación fue significativa con $p < 0.05$. Existe una correlación negativa entre la Satisfacción Laboral y las dimensiones de Estrés Laboral: clima organizacional, influencia de líder, falta de cohesión y respaldo de grupo. Es decir, a mayor nivel en estas dimensiones de estrés laboral, menor es el nivel de satisfacción laboral. Asimismo, las correlaciones son estadísticamente significativas para clima organizacional ($\rho = -0.226$), influencia de líder ($\rho = -0.258$), falta de cohesión ($\rho = -0.161$) y respaldo de grupo ($\rho = -0.235$), ya que tienen niveles de significancia menores a 0.05. En cambio, las dimensiones estructura organizacional, territorio y tecnología no mostraron una correlación significativa con satisfacción laboral, dado que sus niveles de significancia son mayores a 0.05. En conclusión, el estudio encontró que en la medida en que los colaboradores experimentan mayor tensión laboral, su satisfacción laboral tiende a disminuir.

Chang y Quevedo (2022, Lima), llevaron a cabo su estudio en colaboradores del sector transporte, el objetivo fue determinar si existía relación entre el estrés y satisfacción laboral. Se trató de un estudio básico, sin experimento, transversal, de correlación, siendo el coeficiente de Pearson el método utilizado. La población contaba con 70 conductores todos ellos varones entre los 20 a 60 años. Los instrumentos utilizados fueron: la escala de Estrés laboral OMS- OIT y la escala de Satisfacción en el trabajo ST-NP. Los resultados muestran que el valor p es de 0.00 y el coeficiente de correlación r de Pearson es -0.25 entre las variables de estrés y satisfacción laborales. Esto demuestra que existe una correlación negativa baja y estadísticamente significativa entre ambas variables ($p < 0.05$); se

muestran también las correlaciones negativas estadísticamente significativas ($p < 0.05$) entre la variable estrés laboral y los componentes de satisfacción laboral: beneficios no remunerativos ($r = -0.25$), condiciones de trabajo ($r = -0.08$), relaciones con colaboradores ($r = -0.18$), supervisión ($r = -0.12$) y beneficios remunerativos ($r = -0.10$). Las correlaciones son negativas bajas y muy bajas, aceptándose las hipótesis alternas y rechazándose las hipótesis nulas sobre la relación entre las variables. En conclusión, el análisis correlacional confirma que a mayor nivel de estrés laboral le corresponde un menor nivel de satisfacción laboral entre los trabajadores analizados.

Mena, Y. (2022) Trujillo, abordó un estudio con los colaboradores de una empresa mayorista, su propósito fue determinar las diferencias de estrés laboral según género. Se trató de un estudio sin experimentación, descriptivo y de comparación. La muestra abarcó a 126 colaboradores, se realizó la aplicación del cuestionario sobre el estrés laboral estandarizado por la OIT-OMS. Los resultados indicaron que con un valor p menor al 5%, no existía diferencias de los niveles de estrés según género.

Palas, E. (2021) Tumbes, realizó en el norte un estudio con los colaboradores de 2 financieras. El propósito fue la de determinar la relación que existe entre estrés laboral y la satisfacción laboral. La metodología implementada fue cuantitativa, correlacional, bajo un diseño de tipo no experimental y transversal, cuya muestra estuvo conformada por 27 colaboradores. Los resultados que obtuvieron indicaron que el 62.9% de los colaboradores presentaron un nivel de estrés laboral alto, y 33,3% de insatisfecho, asimismo la no existencia de una correlación entre las variables estrés y satisfacción ($Rho = -0,215$); en cuanto a las dimensiones también resultaron ser no significativas con significancia mayor al 5% y $\rho = -0.178$ en estructura organizacional, $\rho = -0.186$ para territorio, -0.90 en tecnología, -0.180 para influencia del líder y -0.216 por falta de

cohesión. El estudio concluye que se encontraron correlaciones negativas débiles y no significativas entre satisfacción laboral y las dimensiones de estructura organizacional, territorio organizacional, tecnología, influencia del líder, falta de cohesión y respaldo de grupo; indicando que probablemente existen otros factores que influyen en la satisfacción laboral de los empleados.

Medina, A. (2020) Lima desarrolló su estudio para analizar el estrés y la satisfacción laboral de los Empleados de Enel SAC. Su objetivo consistió en investigar la conexión entre estas variables. En esta investigación de enfoque cuantitativo, se optó por un diseño no experimental de tipo transaccional y correlacional, con el propósito de identificar la relación entre estas dos variables. La población estudiada y la muestra coincidieron en 70 trabajadores de la empresa. A estos empleados se les aplican dos herramientas de evaluación: el Inventario General de Agotamiento de Maslach (MBI-GS) y la Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC, utilizadas para medir el estrés y la satisfacción laboral, respectivamente. Según los resultados se encontró una relación moderada negativa ($Rho=-0.792$) y significativa ($p<0.05$) entre el estrés por despersonalización y la satisfacción laboral; esto sugiere que, a mayor despersonalización, menor satisfacción laboral. Asimismo, que existe una relación moderada negativa ($Rho=-0.534$) y significativa ($p<0.05$) entre el estrés por agotamiento emocional y la satisfacción laboral. Mayores niveles de agotamiento emocional se asocian a menores niveles de satisfacción laboral. Se halló también una relación moderada negativa ($Rho=-0.514$) y significativa ($p<0.05$) entre la despersonalización y la satisfacción laboral. Cuando la despersonalización es mayor, la satisfacción laboral tiende a disminuir. Finalmente, se encontró una relación débil negativa ($Rho=-0.195$) pero significativa ($p<0.05$) entre la realización personal y la satisfacción laboral. Menor realización personal se relaciona con menor satisfacción laboral. Con base en sus resultados, el estudio concluye que el estrés laboral, en sus dimensiones de

despersonalización, agotamiento emocional y falta de realización personal, se asocia de forma negativa y significativa con la satisfacción laboral de los trabajadores de ENEL SAC.

Farfán, M. (2020) Piura realizó su investigación con los trabajadores de la Municipalidad Provincial. El propósito central consistió en analizar la relación existente entre el estrés laboral y la satisfacción laboral. En términos metodológicos, se adoptó un enfoque de diseño no experimental, dado que no se llevaron a cabo manipulaciones en las variables. Asimismo, se aplicó un enfoque transversal y un enfoque correlacional. La muestra incluyó a 309 trabajadores de la municipalidad, a quienes se les administró un cuestionario en formato de escala Likert. Los resultados obtenidos revelaron una relación significativa y negativa entre las variables, con un coeficiente de Rho de Spearman de -0.141 y un nivel de significancia $p \text{ sig} = 0.013$. Estos resultados demuestran que existe una tendencia en la que a medida que el estrés laboral aumenta, la satisfacción laboral disminuye entre los trabajadores.

Talledo, L. y Ugaz, P. (2019,) Lima realizó un estudio con los operadores de un call center, cuyo objetivo fue hallar la relación entre las variables estrés y satisfacción laboral. En cuanto a la metodología, la investigación fue de tipo cuantitativo, de diseño no experimental, correlacional y de corte transversal. La población fue de 20 operadores del call center y la muestra fue de 19. Los resultados obtenidos al concluir la investigación fueron: que el estrés laboral sí se relaciona de forma negativa sobre la satisfacción laboral ($Rho = -0.486$) y que existen dos dimensiones del estrés que tienen una correlación significativa con la satisfacción laboral que son: estrés propio del Clima Organizacional (-0.456) y la falta de cohesión de grupos (-0.598). En conclusión, el estudio demostró que existe una relación inversa entre el estrés laboral y la satisfacción laboral en los teleoperadores de la empresa analizada, comprobando la hipótesis general. Específicamente, se encontró que el estrés

vinculado al clima organizacional y la falta de cohesión se asocian negativamente con la satisfacción laboral. Sin embargo, no se hallaron relaciones significativas entre la satisfacción y el estrés originado por la estructura organizacional, el territorio organizacional, la tecnología, la influencia del líder o el respaldo del grupo. Aunque algunas dimensiones del estrés no mostraron vínculos fuertes, a nivel general queda demostrado que en esta compañía, mayores niveles de estrés en los trabajadores se relacionan con menores niveles de satisfacción laboral.

Aguilar, K. (2019) Lima realizó un estudio con el personal del Banco Interbank, tiendas Huacho y Huaral que tuvo como objetivo establecer la manera en que el estrés laboral influye en la satisfacción laboral. La muestra fueron 35 trabajadores. El estudio fue de tipo aplicada – correlacional casual, de tipo exploratorio, de diseño no experimental y de enfoque mixta. Se usó una encuesta y un cuestionario. Los resultados demuestran que el 45,7% de la población, no se sienten cómodos con sus compañeros y el 80% no sabe afrontar problemas familiares; con respecto a satisfacción laboral se identifica que el 57,1% percibe que el jefe no establece metas realistas, el 91,4% no cuenta con factores económicos, 62,9% no tienen oportunidades profesionales y el 85,7% no comparten las mismas necesidades laborales. Los resultados demostraron que existe relación entre las variables investigadas. Se determinó que existe una correlación fuerte y muy significativa ($p = 0,00 < 0,05$; $\rho = 948$), por lo que se concluye el estrés laboral influye significativamente en la satisfacción laboral del personal del Banco Interbank, tiendas Huacho y Huaral.

3.2. Bases teóricas

3.2.1. Definición del estrés:

La Organización Mundial de la Salud (OMS, 2022) define el estrés como «el conjunto de reacciones fisiológicas que prepara el

organismo para la acción». En términos globales se trata de un sistema de alerta biológico necesario para la supervivencia. Cualquier cambio o circunstancia diferente que se presente ante nuestras vidas, como cambiar de trabajo, hablar en público, presentarse a una entrevista o cambiar de residencia, puede generar estrés. Aunque también dependerá del estado físico y psíquico de cada individuo.

3.2.2. Definición de Estrés Laboral

El estrés laboral, o estrés en el trabajo, es una de las principales consecuencias de la exposición a riesgos psicosociales. Hoy en día se trata como un problema colectivo y no individual que puede afectar a todos los trabajadores, de todas las categorías y profesiones. Además, el estrés laboral tiene efectos sobre la salud, tanto física como mental, pero también sobre cómo se realiza el trabajo y, por tanto, sobre absentismo, rendimiento y productividad. (Martínez P. , 2018)

Chiavenato (2009), manifiesta que el estrés es una condición inherente a la vida actual, a su vez causadas por una variedad de requerimientos, exigencias, urgencias, retrasos en el cumplimiento de metas y objetivos, entra otras, por lo tanto, considera una definición de tres factores relacionados al estrés, consideradas como motivos mayores y consecuencias del estrés, cuando un individuo atraviesa por situaciones tensas demuestra síntomas físicos, psicológicos y/conductuales.

El estrés laboral siempre ha estado presente en el trabajo, sin embargo, está incrementando su intensidad e incidencia debido a las nuevas formas de organización del trabajo y de relaciones sociolaborales. (Pezo, 2023)

3.2.3. Teorías relacionadas con el estrés laboral.

Según 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.

Los modelos teóricos presentan restricciones, como mencionó Sánchez (2017). No obstante, también exhiben similitudes, por ejemplo, la idea de que el estrés implica la necesidad de respuestas activas, ya que, sin esta demanda de acción, el estrés no se manifestaría. Aunque existen múltiples teorías sobre el estrés en el ámbito laboral, en esta investigación se dará prioridad a aquellas sean relevantes para nuestro contexto.

3.2.3.1. Teoría de Síndrome General de Adaptación (SGA)

Esta teoría de Hans Selye fue postulada en 1936 como una de las primeras abordadas hacia el estrés, pero aún se mantiene vigente en sus conceptos y modelo para explicar la dinámica del estrés.

Otros investigadores posteriores a Selye han abordado más sobre su modelo, y las conclusiones que se han obtenido, han brindado nuevos aportes reforzando su teoría. Explica la dinámica del estrés como una forma de adaptación general ante cualquier situación o agente estresor (denomina así a toda aquella condición que pueda causar estrés), lo cual también aplica en el ámbito laboral. Selye explica cómo es el proceso de afrontamiento del individuo frente a estímulos estresores, que pueden ser físicos, psicológicos, cognitivo, emocional o ambiental. (Tenorio, 2021)

Este proceso está formado por 3 etapas o fases:

1. **Fase de alarma:** En esta fase se liberan hormonas como cortisol, adrenalina, noradrenalina, entre otras, que preparan al organismo para la acción, movilizando los sistemas defensivos para lograr la adaptación y enfrentarse a la situación estresante. Es de corta

duración y no es perjudicial cuando se tiene tiempo para recuperarse. (Tenorio, 2021)

2. **Fase de resistencia:** Ocurre cuando el organismo no tiene tiempo para recuperarse, cuando el organismo llega a un estado de desequilibrio y se eleva la activación hormonal llegando al tope del uso de las reservas. (Tenorio, 2021)
3. **Fase de agotamiento:** En esta fase ya se va perdiendo la capacidad de activación de los mecanismos de adaptación ambiental, se queda sin reservas, surgen trastornos fisiológicos, psicológicos o psicosociales, llegando a ser crónicos, irreversibles o letales. (Tenorio, 2021)

3.2.3.2. Modelo Demanda – Control

Detalla la capacidad de influencia que una persona ejerce sobre las exigencias laborales y resalta la relevancia de los factores psicosociales en el contexto de trabajo. Para mantener un estado de salud óptimo, es esencial que el individuo disponga de un período de recuperación después de enfrentar situaciones estresantes, ya que la prolongación de períodos de estrés ininterrumpido puede derivar en estrés crónico, con graves repercusiones en la salud, como señala Talledo. y Ugaz (2019)

3.2.3.3. Modelo de Estrés Organizacional de Ivancevich y Mattenson (1989)

Este modelo es uno de los más importantes, vigentes y adaptados a nuestro contexto, además es importante ya que fue tomado como referencia para la construcción del Instrumento “Escala de Estrés Laboral”, el cual fue diseñado, elaborado y validado por la OIT en conjunto con la OMS en 1984; y la cual será utilizada como instrumento en esta investigación. Ivancevich y Mattenson (1989) postulan esta teoría como modelo integral del estrés, en donde identifican 4 procesos o ciclos dentro del ámbito psicosocial del

trabajo:

Este modelo se destaca como uno de los más significativos, pertinentes y ajustados al contexto actual. Su relevancia a lo ha llevado incluso a ser la base para la creación del "Instrumento Escala de Estrés Laboral", desarrollado y validado por la Organización Internacional del Trabajo (OIT) en colaboración con la Organización Mundial de la Salud (OMS) en 1984. Ivancevich y Mattenson (1989) proponen esta teoría como un enfoque integral del estrés, en el que identifican cuatro etapas o procesos en el ámbito psicosocial del trabajo:

1. Proceso de apreciación Cognoscitiva
2. Proceso de toma de decisiones
3. Proceso de desempeño
4. Proceso resultante

3.2.4. Tipos de Estrés Laboral

Según la Escuela de Negocios IOE, las personas poseen diferentes grados de tolerancia frente al estrés lo que determina diferentes respuestas también; aun cuando la situación sea la misma, se puede experimentar diferentes tipos de estrés. (2022)

✓ **Estrés Laboral Episódico:** También conocido como estrés agudo, se caracteriza por manifestarse de manera puntual, originado por una causa específica y un episodio particular. Una vez que la situación concluye y la causa desaparece, el estrés y sus efectos, que son de intensidad moderada, también se disipan.

✓ **Estrés Laboral Crónico:** Se trata de un tipo de estrés que se extiende en el tiempo, desde semanas hasta años, y es originado por diversos factores en el entorno laboral, como la inestabilidad, un ambiente laboral adverso, el hostigamiento o acoso en el trabajo. A

medida que pasa el tiempo, los síntomas de este estrés se acumulan y pueden tener efectos perjudiciales tanto a nivel físico como psicológico, llegando a ser graves en el largo plazo.

✓ **Eustrés:** Se refiere al estrés positivo o beneficioso, ya que estimula al cerebro a mantenerse alerta y motivado, proporcionando la energía necesaria para afrontar esfuerzos continuos.

✓ **Distrés:** Conocido como estrés negativo o perjudicial, representa una situación en la que el estrés supera la capacidad de afrontamiento y resistencia del individuo ante las demandas laborales. En este estado de estrés, el cuerpo se acerca al agotamiento físico y mental, volviéndose susceptible a cualquier estímulo externo como desencadenante, lo que se traduce en ansiedad, tensión, pérdida de confianza y seguridad, además de requerir un esfuerzo adicional para mantener el equilibrio interno del organismo.

3.2.5. Dimensiones del Estrés Laboral

Las dimensiones a ser tomadas en cuenta en esta sección son aquellas que integran el modelo principal desarrollado y el instrumento que se empleará en el presente estudio. Estas dimensiones están fundamentadas en los datos proporcionados por la Organización Internacional del Trabajo (OIT) y la Organización Mundial de la Salud (OMS), específicamente en el marco del modelo de desequilibrio Esfuerzo - Recompensa. Según la referencia de Talledo (2019), se identifican como los siguientes factores generadores de estrés:

3.2.5.1. Clima Organizacional

Según Chang y Quevedo (2022): El estrés en el trabajo se origina en el entorno laboral y afecta diversos aspectos relacionados con la vida laboral, incluyendo la forma en que los empleados desempeñan sus tareas, interactúan entre sí y su

productividad general. Este estrés está estrechamente ligado a las condiciones en el lugar de trabajo, ya que el ambiente laboral puede variar desde ser tenso y poco agradable hasta ser relajado y cómodo. Estas percepciones son compartidas por los miembros del equipo y están influenciadas por las diferencias individuales de cada empleado en cuanto a su tolerancia al estrés.

3.2.5.2. Estructura Organizacional

Esta dimensión se relaciona con la configuración jerárquica y funcional de la organización, delineada en su organigrama. Aquí se definen los roles, responsabilidades y límites de cada área y empleado, así como el grado de autonomía en su trabajo. Esta dimensión está vinculada a los aspectos burocráticos de la empresa. (Talledo & Ugaz, 2019)

3.2.5.3. Territorio Organizacional

El territorio organizacional se refiere al espacio físico asignado a cada trabajador dentro de su área de trabajo. Los empleados a menudo desarrollan un sentido de pertenencia hacia su espacio, considerándolo como propio. Esto puede influir en su percepción y nivel de comodidad en el entorno laboral. (Talledo & Ugaz, 2019)

3.2.5.4. Tecnología

Este aspecto está vinculado a los recursos tecnológicos de información y comunicación (TIC) disponibles para la ejecución de las labores laborales. Aborda tanto la cantidad como la calidad de los equipos, además de considerar la formación proporcionada para el uso eficiente de estas herramientas. (Saboya & L., 2022)

3.2.5.5. Influencia del Líder

Según Infobae (2020), la influencia del líder se hace referencia al efecto que un supervisor o superior ejerce sobre su equipo y aquellos que están bajo su mando. Los empleados perciben la autoridad y el poder del líder, y estos aspectos son esenciales para asegurar el funcionamiento eficaz de la organización. Varias investigaciones indican que diferentes estilos de liderazgo, como el liderazgo basado en la experiencia y el liderazgo referencial, demuestran ser más eficaces para alcanzar niveles superiores de rendimiento en el trabajo.

3.2.5.6. Falta de Cohesión

Esta dimensión indica el grado de unidad y cohesión dentro de un equipo de trabajo. Cuando la falta de cohesión es alta, el grupo se desintegra, lo que dificulta el logro de objetivos tanto individuales como colectivos. La identificación de los miembros de la organización con la empresa y sus roles es esencial, y la falta de cohesión puede convertirse en un factor de estrés significativo. (Talledo & Ugaz, 2019)

3.2.5.7. Respaldo de Grupo

Según Infobae (2020), El apoyo de grupo hace referencia al sentimiento de respaldo, apoyo y sensación de pertenencia que un empleado siente dentro de su equipo de trabajo. Esto promueve la colaboración y la cohesión en el trabajo en equipo, lo que a su vez contribuye al logro de objetivos tanto individuales como grupales en el contexto de la organización.

3.2.6. Consecuencias y Síntomas del Estrés Laboral

En esta sección se abordan las principales derivaciones desfavorables del estrés, tanto en el individuo como en la empresa para la cual trabaja. El estrés puede ocasionar efectos adversos tanto en el aspecto físico como en el psicológico de la salud, como la persistente irritabilidad y frustración, que pueden agravarse hasta

llegar a desencadenar cuadros traumáticos (IMSS, 2022). Esto, a su vez, resulta en una disminución de la competitividad en el ámbito laboral. La exposición continua al estrés tiene un impacto perjudicial en el cuerpo, y algunos de los efectos incluyen los siguientes:

- Lesiones directas en el sistema circulatorio a nivel fisiológico.
- Problemas musculoesqueléticos, como dolor lumbar y en las extremidades superiores.
- Incremento en la frecuencia cardíaca y el riesgo de enfermedades cardíacas.
- Aumento de la actividad hormonal en el organismo.
- Reducción en el funcionamiento eficaz del sistema inmunológico.
- Trastornos en el sistema digestivo y problemas gastrointestinales.
- Dificultades respiratorias, alteraciones endocrinas y dermatológicas, y mayor susceptibilidad a alergias.
- Elevación de la presión arterial y experimentar dolores de cabeza.
- Insomnio o exceso de somnolencia, acompañado de frecuentes bostezos.
- Desarrollo de comportamientos perjudiciales y adopción de malos hábitos para la salud.
- Estímulo de una respuesta inadecuada ante los desafíos de la vida.
- Experimentación de desorientación, pérdida de memoria y bloqueos mentales.
- Predisposición a tener una actitud negativa.

- Dificultad para el pensamiento lógico y la toma de decisiones responsables.
- Inducción de pensamientos automáticos irracionales, incluyendo los catastróficos.
- Sentimientos de inseguridad y una autoestima reducida.
- Obsesión persistente por problemas y preocupaciones.
- Inmersión en la depresión y la ansiedad.

3.2.7. Definición de la Satisfacción Laboral

Hemos revisado distintas conceptualizaciones de satisfacción laboral a lo largo del tiempo. Las definiciones clásicas se enfocaron en las actitudes, sentimientos y emociones de los empleados hacia su trabajo. Por ejemplo, Robbins y Judge (2013) la describen como la sensación positiva del trabajo y Newstrom (2011) como el conjunto de sentimientos positivos o negativos respecto al empleo, es decir que constituye una sensación de gusto o desagrado considerando otros elementos presentes en las actitudes del colaborador.

Las perspectivas más recientes mantienen esos aspectos, pero profundizan en la evaluación que hace el trabajador sobre las características del empleo. Para Sánchez y Sánchez (2018) la satisfacción laboral se define como el sentimiento positivo sobre el trabajo propio que surge de la evaluación de sus características. Refleja el grado en que a las personas les gusta su trabajo; mientras que para Barbero y otros (2019) se conceptualiza como el grado de bienestar, realización y motivación positiva que experimentan los trabajadores en su empleo

En conclusión, las conceptualizaciones antiguas se centraron en las actitudes y sentimientos, mientras que las actuales le otorgan un carácter multidimensional al incorporar la valoración de diversos aspectos del empleo y el componente de bienestar del trabajador.

Vemos una evolución que integra distintos aportes para una comprensión más completa de la satisfacción laboral.

Entre todos los conceptos que se tiene en el universo de investigadores, se puede obtener dos aproximaciones generales al concepto, como lo explica Boada (2019):

- La Satisfacción laboral como respuesta afectiva hacia el trabajo.
- La Satisfacción Laboral como respuesta afectiva con énfasis en la comparación.

3.2.8. Teorías de la Satisfacción Laboral.

Existen diversas teorías de esta variable, sin embargo, se desarrollará las principales:

3.2.8.1. Teoría bifactorial: la motivación

La teoría de los dos factores de Herzberg (1968), citada por García (2017), establece que existen dos categorías de factores que influyen en la motivación laboral: los factores motivacionales y los factores higiénicos o insatisfactorios.

Los factores motivacionales están relacionados con el contenido del trabajo en sí y pueden producir satisfacción. Estos incluyen elementos como el logro, reconocimiento, responsabilidad, crecimiento y avance profesional.

Por otro lado, los factores higiénicos se asocian al contexto laboral y su ausencia provoca insatisfacción. Entre ellos se encuentran el salario, las políticas de la empresa, las condiciones físicas del trabajo, la seguridad laboral, las relaciones interpersonales, etc.

Según Herzberg, la motivación surge principalmente de los factores intrínsecos al trabajo. Los factores extrínsecos evitan la insatisfacción, pero no producen satisfacción por sí mismos. Esta teoría enfatiza la importancia de enriquecer el contenido del trabajo

para impulsar la motivación y satisfacción del empleado.

3.2.8.2. Teoría de la Discrepancia de Locke

García (2017) señala que la teoría de Locke (1976) concibe la satisfacción laboral como el resultado de la percepción y valoración que hace el individuo sobre su propio trabajo. Puede existir una discrepancia entre los valores y necesidades que el trabajador posee y lo que realmente puede alcanzar o lograr a través de su labor. Es decir, la satisfacción surge de comparar lo que la persona espera o desea de su empleo versus lo que efectivamente obtiene de este. Cuando hay congruencia entre expectativas y logros, hay satisfacción, pero si existe una brecha grande entre ambos, predominará la insatisfacción. En resumen, para Locke la satisfacción laboral depende de cómo el sujeto percibe y evalúa su trabajo frente a sus valores y aspiraciones personales.

3.2.8.3. Modelo de Jerarquía de las Necesidades de Básicas

Abraham Maslow (1991) publica su modelo de las necesidades básicas, donde explica que toda persona necesita suplir 5 necesidades y que, al lograrlo, se alcanza la autorrealización y una satisfacción plena. Maslow lo grafica en forma de un triángulo donde cada necesidad alcanzada permite escalar a la siguiente llegando a la cúspide; prioriza el orden de estas necesidades y son las siguientes:

1. Necesidades fisiológicas: Son todas las necesidades biológicas y físicas básicas y necesarias para vivir, como el alimento, agua, aire, dormir, ropa, vivienda, etc., y que permiten al organismo seguir existiendo.
2. Necesidades de seguridad: como la personal y familiar, protección, seguridad laboral, seguro médico, recursos económicos y la propiedad privada, entre otros. De tal forma que el individuo se sienta sano y salvo.

3. Necesidad de afiliación: es la necesidad de pertenencia que desarrolla una persona y las necesidades afectivas entre sus relaciones sociales: amistad, pareja, familia, pertenencia algún colectivo o grupo. Al no suplirse esta necesidad se genera la soledad y el rechazo.
4. Necesidad de reconocimiento: hace referencia al auto reconocimiento, es decir, ser consciente de sus capacidades, habilidades, virtudes, así como de defectos y carencias, desarrollando la autoestima, amor propio, el auto respeto, confianza en sí mismo, logros, prestigio, éxito, etc.
5. Necesidad de autorrealización: es el último nivel de la pirámide. Maslow refiere que al llegar a suplir esta necesidad se llega a la cima y quedarían cubiertas todas las demás. Aquí abarca ya una visión global del mundo, dentro de la moral y los valores, se gestiona problemas, se alcanza la madurez psicológica, se pierden prejuicios, se actúa con espontaneidad, creatividad y liderazgo.

Para Maslow, estos 5 aspectos engloban toda la necesidad humana, las cuales, cuando son suplidas, favorecen a un desarrollo óptimo de la persona dentro de la sociedad actuando en equilibrio y viviendo a plenitud, pero cuando no son suplidas, o no de manera adecuada, conllevan a graves problemas físicos y psicológicos en el individuo como en la sociedad limitándolo en todas las áreas de desarrollo, como en el ámbito laboral.

3.2.9. Dimensiones Satisfacción Laboral

Entre las dimensiones a abordarse se considerará las referidas por Sonia Palma (2005) diseñó La Escala de Satisfacción Laboral con 7 dimensiones, de las cuales, 4 dimensiones o factores están presentes en esta versión, la cual ha sido actualizada y ajustada estadísticamente para mejores resultados. A continuación, se

presentan 4 dimensiones las cuales están contenidas en el Cuestionario “Satisfacción Laboral” elaborado por ella misma y que será utilizado como instrumento en la presente investigación. Palma considera 4 factores como dimensiones determinantes de la satisfacción laboral y como lo menciona Rojas (2022), son:

3.2.9.1. Significación de tareas

Este factor considera a lo que el trabajador puede percibir como resultado de su propio trabajo y actividades dentro de la empresa. Esto es valorado por cada uno según su motivación y las expectativas que se tiene y desea alcanzar.

3.2.9.2. Condiciones de trabajo

Se refiere a todas las normas, reglamentos, lineamientos y formas en las que está instituida la organización y a las que el trabajador debe adecuarse y acatar como forma de cumplir con sus funciones.

3.2.9.3. Reconocimiento personal y/o social

Este factor hace referencia al aspecto intrapersonal (reconocimiento propio) e interpersonal del trabajador. Al sentimiento de agrado, aceptación y alegría que siente el trabajador frente a sus relaciones con sus pares, superiores o subordinados, es decir, con todos los miembros de la empresa con quienes comparten diferentes actividades y los cuales producen un impacto de forma directa en sus resultados laborales.

3.2.9.4. Beneficios económicos

Se refiere al aspecto económico que recibe el trabajador como retribución o pago por las prestaciones laborales realizadas. Involucra al salario básico, comisiones, incentivos, premios, bonos, reconocimientos, etc., y todo cuanto pueda recibir el trabajador por sus labores.

3.3. Marco conceptual

- Estrés laboral: Estado que se caracteriza por altos niveles de excitación y angustia, así como la percepción de no poder hacer frente a las demandas laborales. (Chang & Quevedo, 2022)
- Satisfacción laboral: Actitud general de un individuo hacia su trabajo que resulta de la evaluación de sus características. (Cutipa, 2022)
- Burnout: Síndrome de agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal que puede ocurrir entre individuos que trabajan con personas. (Chiang, 2018)
- Apoyo social: La ayuda instrumental o emocional que se recibe de otras personas, especialmente compañeros de trabajo. (Chang & Quevedo, 2022)
- Demandas laborales: Exigencias físicas, sociales o de organización del trabajo que requieren un esfuerzo físico y/o psicológico sostenido. (Palas, 2021)
- Justicia organizacional: Percepción del trabajador sobre la equidad en el trabajo en términos de distribución de recursos y procedimientos. (Palas, 2021)
- Conflicto trabajo-familia: Forma de conflicto de roles en la que las presiones del trabajo y la familia son mutuamente incompatibles. (Business School IOE, 2022)
- Afectividad negativa: Emociones desagradables como enojo, culpa, miedo y nerviosismo. (Business School IOE, 2022)
- Afectividad positiva: Emociones agradables como entusiasmo, inspiración y orgullo. (Business School IOE, 2022)
- Agotamiento emocional: Sensación de sobre esfuerzo y agotamiento de los propios recursos emocionales.
- Eficacia profesional: Sentimiento de competencia y realización con respecto al propio trabajo. (Palas, 2021)
- Ansiedad laboral: Respuesta de aprensión ante estímulos laborales

percibidos como amenazantes. (Vallejo, 2022)

- Depresión: Estado de abatimiento, infelicidad y pérdida de interés o placer en casi todas las actividades. (Vallejo, 2022)
- Compromiso organizacional: Grado en que un empleado se identifica con la organización y desea seguir participando activamente en ella. (Vallejo, 2022)
- Cohesión laboral: Grado en que los miembros de un grupo se atraen entre sí y están unidos en la búsqueda de objetivos. (Tenorio, 2021)
- Afrontamiento: Esfuerzos cognitivos y conductuales para manejar demandas externas y/o internas evaluadas como excedentes de los recursos del individuo. (Saboya & L., 2022)
- Resiliencia: Capacidad para sobreponerse a la adversidad y adaptarse positivamente a las situaciones estresantes. (Rojas, 2022)

IV. METODOLOGÍA

4.1. Tipo y nivel de investigación

Según Ñaupas et al. (2018), una investigación puede ser de 2 tipos: básica y aplicada; la primera también se considera fundamental o esencial, resulta cuando su principal motivación radica en la gran satisfacción de explorar y contribuir a la generación de nuevos conocimientos. Además, señala que se denomina fundamental debido a que establece los fundamentos necesarios para el desarrollo de la investigación aplicada. Por esta razón, esta investigación es un de tipo básico ya que busca generar nuevos conocimientos empíricos teóricos.

Según Ñaupas et al. (2018) y Hernández et al. (2014), la investigación se clasifica como correlacional, ya que busca establecer relaciones o asociaciones entre variables, categorías o conceptos en una muestra. Esto implica medir, cuantificar y analizar las variables y sus vínculos. Por lo tanto, el diseño elegido para esta investigación será correlacional. Es una investigación que busca entender y explicar la correlación entre estrés laboral y satisfacción laboral recolectando y analizando datos en un punto del tiempo, sin manipular las variables. Los hallazgos contribuirán al conocimiento básico en esta área.

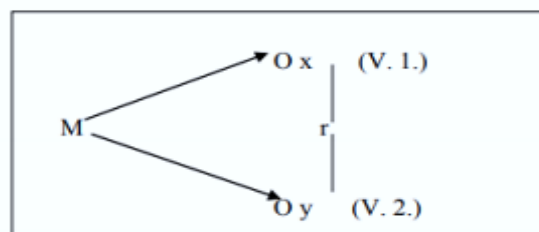
Según Martínez (2018), la investigación es transversal, ya que la recolección de datos se realiza en un solo momento dentro de un período específico. Esto se hace para identificar, analizar y describir las variables de estudio, similar a tomar una "fotografía" del fenómeno en ese momento. Por lo tanto, esta investigación será de tipo transversal.

4.2. Diseño de la investigación

Esta investigación tiene un diseño no experimental, lo que significa que no se efectuó ninguna manipulación de las variables estrés o

satisfacción laboral. El objetivo es observar la relación natural entre estas variables en su contexto real, sin intervenir o influenciar a los participantes o su entorno. De esta manera, se buscó preservar las condiciones naturales de la muestra y el objeto de estudio, tal como señalan Hernández et al. (2014). Al no manipular experimentalmente las variables, se puede estudiar la correlación entre ellas en su ambiente natural, sin introducir sesgos por efectos de un tratamiento o intervención artificial. La meta es describir el comportamiento natural de las variables para luego analizar estadísticamente su asociación, sin alterar dicha relación mediante manipulación.

El esquema diseño descriptivo- comparativo



Donde:

M = La muestra de investigación

Ox = Variable 1

Oy = Variable 2

r = Relación entre variable

4.3. Hipótesis general y específicas

4.3.1. Hipótesis general

Existe relación significativa entre las variables estrés laboral y la satisfacción laboral en los colaboradores del supermercado Plaza Vealillo, 2023.

4.3.2. Hipótesis específicas

➤ Existe relación significativa entre las variables estrés laboral, en

su dimensión clima organizacional y la satisfacción laboral en los colaboradores del supermercado Plaza Vea-Ilo, 2023.

- Existe relación significativa entre las variables estrés laboral, en su dimensión estructura organizacional y la satisfacción laboral en los colaboradores del supermercado Plaza Vea-Ilo, 2023.
- Existe relación significativa entre las variables estrés laboral, en su dimensión territorio organizacional y la satisfacción laboral en los colaboradores del supermercado Plaza Vea-Ilo, 2023.
- Existe relación significativa entre las variables estrés laboral, en su dimensión tecnología y la satisfacción laboral en los colaboradores del supermercado Plaza Vea-Ilo, 2023.
- Existe relación significativa entre las variables estrés laboral, en su dimensión influencia del líder y la satisfacción laboral en los colaboradores del supermercado Plaza Vea-Ilo, 2023.
- Existe relación significativa entre las variables estrés laboral, en su dimensión falta de cohesión y la satisfacción laboral en los colaboradores del supermercado Plaza Vea-Ilo, 2023.
- Existe relación significativa entre las variables estrés laboral, en su dimensión respaldo del grupo y la satisfacción laboral en los colaboradores del supermercado Plaza Vea-Ilo, 2023.

4.4. Identificación de las variables

Variable 1: Estrés laboral

El estrés laboral se define como "la reacción física y emocional negativa que surge cuando las demandas laborales exceden los recursos individuales disponibles para hacerles frente" (Cox & Griffiths, 2019, p. 45). Incluye aspectos como la sobrecarga de tareas, la presión temporal, la falta de control y el desequilibrio entre esfuerzo y recompensa en el entorno de trabajo (Cavanaugh et al.,

2015).

Variable 2: Satisfacción laboral

La satisfacción laboral se entiende como "la actitud general y emocional positiva o negativa que un individuo tiene hacia su trabajo" (Judge & Kammeyer-Mueller, 2015, p. 22). Implica la evaluación subjetiva de elementos como la naturaleza del trabajo, el ambiente laboral, las relaciones interpersonales y las oportunidades de desarrollo (Warr, 2017).

4.5. Matriz de operacionalización de variables

Variables (*)	Dimensiones (**)	Indicadores	Nº DE ITEMS	Escala de valores	Niveles o rangos	Tipo de variable estadística
Variable 1: Estrés laboral	Clima organizacional	Estrategia organizativa	1, 10, 11, 21	Polit+omica	Bajo nivel de estrés: < 90 Nivel medio de estrés: 91 – 117 Estrés: 118 – 153 Alto nivel de estrés: >154	Cualitativa ordinal
	Estructura organizacional	Intervención y efectividad	2, 12, 16, 24			
	Territorio organizacional	Espacio privado de trabajo	3,15, 22			
	Tecnología	Uso adecuado de tecnología	4, 14, 25			
	Influencia del líder	Intervención y efectividad	5, 6, 13, 17			
	Falta de Cohesión	Notoriedad dentro del grupo de trabajo	7, 9, 18, 21			
	Respaldo de grupo	Respaldo de metas	8, 19, 23			

Variables (*)	Dimensiones (**)	Indicadores	Nº de Items	Escala de valores	Niveles o rangos	Tipo de variable estadística
Variable 2: Satisfacción Laboral	Significación de tarea	Valoración de tareas	3, 4, 7, 18, 21, 22, 25, 26	Politómica	Muy Insatisfecho Laboral: 74 ó – Insatisfecho: 75 – 88 Promedio: 89 – 102 Satisfecho: 103 – 116 Muy Satisfecho: 117 ó +	Cualitativa ordinal
	Condiciones de trabajo	Infraestructura y normas institucionales	1, 8, 12, 14, 15, 17, 20, 23, 27			
	Reconocimiento personal y/o socia	Reconocimiento propio y compañeros del trabajo	6, 11, 13, 19, 24			
	Beneficios económicos	Remuneración económica	2, 5, 9, 10, 16			

4.6. Población – Muestra

La población de este estudio está compuesta por los 70 trabajadores del supermercado Plaza Vea en Ilo, que laboran en todas las áreas. Debido a que es una cantidad limitada de empleados, se tomó a toda la población como objeto de estudio, teniendo una muestra censal.

Bajo los criterios de inclusión y exclusión, finalmente la muestra quedó conformada por 60 colaboradores del supermercado Plaza Vea Ilo en el año 2023. Esta muestra fue seleccionada mediante un muestreo no probabilístico por conveniencia.

De acuerdo con Hernández et al. (2018), el muestreo no probabilístico por conveniencia se refiere a un procedimiento de muestreo donde los sujetos son seleccionados dada la conveniente accesibilidad y proximidad de los mismos para el investigador.

Los criterios de inclusión fueron:

- Colaboradores de ambos sexos del supermercado Plaza Vea Ilo.
- Participantes que aceptaron voluntariamente ser parte del estudio después de leer y firmar un consentimiento informado.
- Trabajadores que completaron adecuadamente los cuestionarios de la investigación.

Los criterios de exclusión fueron:

- Colaboradores que se encontraban laborando como practicantes.
- Empleados con licencia por enfermedad o embarazo.
- Personal que estaba de vacaciones durante el periodo de recolección de datos.
- Trabajadores que no asisten regularmente a la empresa.
- Colaboradores que no desearon participar en el estudio.

Estos criterios permitieron seleccionar una muestra representativa de la población para hacer inferencias válidas y confiables sobre la relación entre las variables de interés.

4.7. Técnicas e instrumentos de recolección de información

La técnica utilizada para recolectar datos en este estudio fue la encuesta. Esta técnica permitió obtener información tanto sobre el estrés laboral como la satisfacción laboral de los trabajadores. Se aplicaron cuestionarios para medir cada una de estas variables de interés en la muestra seleccionada.

La encuesta es una técnica apropiada cuando se busca analizar la relación entre variables en un estudio correlacional, ya que posibilita cuantificar las opiniones, actitudes o sugerencias de los participantes a través de preguntas previamente diseñadas y estandarizadas. En este caso, su uso facilitó recolectar datos confiables sobre las variables de estrés laboral y satisfacción laboral que luego fueron procesados mediante análisis estadísticos.

Instrumentos:

Los instrumentos utilizados en este estudio fueron:

a. Cuestionario de Estrés Laboral de la OIT-OMS:

- Autores: Ivancevich & Matteson (1989)
- Procedencia: Organización Internacional del Trabajo y Organización Mundial de la Salud
- Administración: Individual o grupal, formato físico o digital.
- Tiempo: 15 minutos aprox.
- Aplicación: Población laboral mayor de 18 años
- Objetivo: Detectar el estrés laboral y predecir riesgos psicosociales.

- Escala: Likert de 1 a 7.
- Ítems: 25
- Dimensiones: 7 (clima organizacional, estructura organizacional, territorio organizacional, tecnología, influencia del líder, falta de cohesión, respaldo del grupo).
- Resultados: Niveles de estrés según puntuación.

Niveles de estrés	Puntuación
Alto nivel de estrés	> 154
Estrés moderado	118 - 153
Nivel intermedio	91 - 117
Bajo Nivel de Estrés	< 90

- Propiedades psicométricas:
 - **Validez:** Su validación en el Perú fue realizada por la Mg. Rojas Monsalve, Rosis Edy (2022), mediante el juicio de 3 expertos. Los resultados evidenciaron que este cuestionario es adecuado, confiable y válido para medir el estrés laboral.
 - **Confiabilidad:** En cuanto a la confiabilidad, se realizó en una muestra piloto a 18 trabajadores de otra cadena de supermercado para evaluar la aplicabilidad del instrumento y sus resultados. La confiabilidad fue medida con un alfa de Cronbach dando como resultado 0,92, indicando un nivel muy alto.

Estos valores confirman las sólidas propiedades psicométricas del instrumento en términos de confiabilidad y validez. Por ello, se considera apropiado para los fines de esta investigación, ya que permitirá obtener mediciones precisas de la variable de estrés laboral.

b. Escala de Satisfacción Laboral (SL-SPC)

- Autor: Sonia Palma Carrillo
- Año: 2006
- Procedencia: Perú
- Administración: Individual/grupal, física o digital.
- Tiempo: 15 minutos aprox.
- Aplicación: mayores de 18 años.
- Objetivo: Evaluar satisfacción laboral.
- Escala: Likert 1-5.
- Ítems: 27
- Dimensiones: 4 (Significación de tarea, Condiciones de trabajo, Reconocimiento personal/social, Beneficios económicos).
- Resultados: 5 niveles de satisfacción según puntajes.

Niveles de satisfacción	Puntuación
Muy satisfecho	117 o mas
Satisfecho	103 - 116

Promedio	89-102
Insatisfecho	66-88
Muy insatisfecho	Menos de 65

➤ Propiedades psicométricas:

- **Validez:** Se optó por utilizar este cuestionario porque ya está estandarizado y es usado por muchos especialistas y validado por una organización internacional como la OIT – OMS.

En el Perú también se realizó la validación por varios investigadores, entre ellos, la Mg. Angela Suarez Tuañaña (2013) en su trabajo “Adaptación de la Escala de Estrés Laboral de la OIT – OMS en Trabajadores de 25 a 35 años de edad de un Contact Center de Lima”, donde corroboró mediante juicio de expertos y procedimientos estadísticos, que el Cuestionario Estrés Laboral de la OIT – OMS es un instrumento adecuado, confiable y válido para medir niveles de estrés laboral. Entre los resultados que obtuvo Suarez, se tiene

- **Confiabilidad:** En cuanto a la confiabilidad, se realizó en una muestra piloto a 18 trabajadores de otra cadena de supermercado para evaluar la aplicabilidad del instrumento y sus resultados. La confiabilidad fue medida con un alfa de Cronbach dando como resultado 0,95, indicando un nivel muy alto.

4.8. Técnicas de análisis y procesamiento de datos

Para el análisis de datos, primero se elaboró una base de datos en Excel que luego fue procesada en el software SPSS versión 26. El

método consistió en tabulaciones de frecuencias numéricas y porcentuales, así como representaciones gráficas, enmarcadas en la estadística descriptiva. Además, para comprobar las hipótesis planteadas (estadística inferencial), se determinó la no normalidad de las variables mediante la prueba de kolmogorov al ser $n=60$ unidades. Por ello, el contraste de hipótesis sobre la influencia entre las variables y sus dimensiones se realizó con el coeficiente Rho de Spearman.

Según Martínez y Campos según (2018), este coeficiente oscila entre -1 y 1; mientras más cercano a 1, indica una correlación positiva alta; si está próximo a 0, señala una correlación nula; y si tiende a -1, representa una correlación negativa fuerte.

V. RESULTADOS

5.1. Presentación de resultados

A continuación, se presentan los principales hallazgos encontrados en la investigación teniendo como fuente de información los instrumentos aplicados.

Tabla 1.

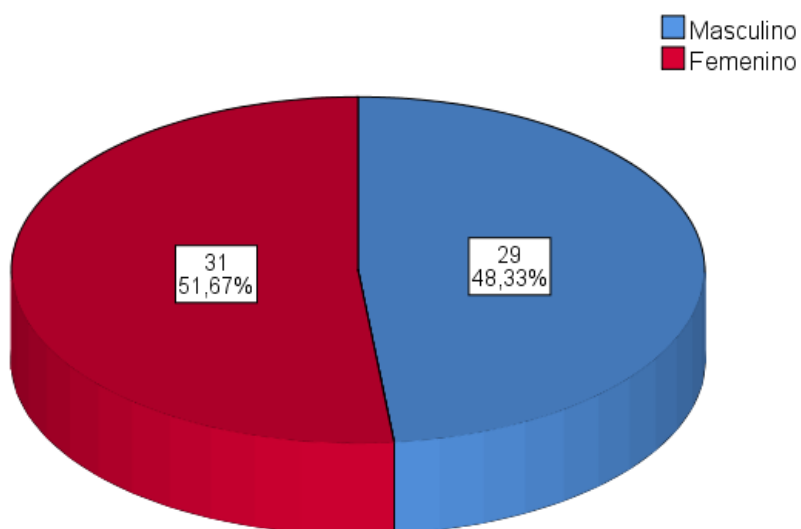
Colaboradores del supermercado Plaza Vea según sexo

	Frecuencia	Porcentaje
Masculino	29	48,3
Femenino	31	51,7
Total	60	100,0

Fuente: aplicación de los instrumentos

Figura 1.

Distribución de los colaboradores según sexo



Fuente: aplicación de los instrumentos

Tabla 2.

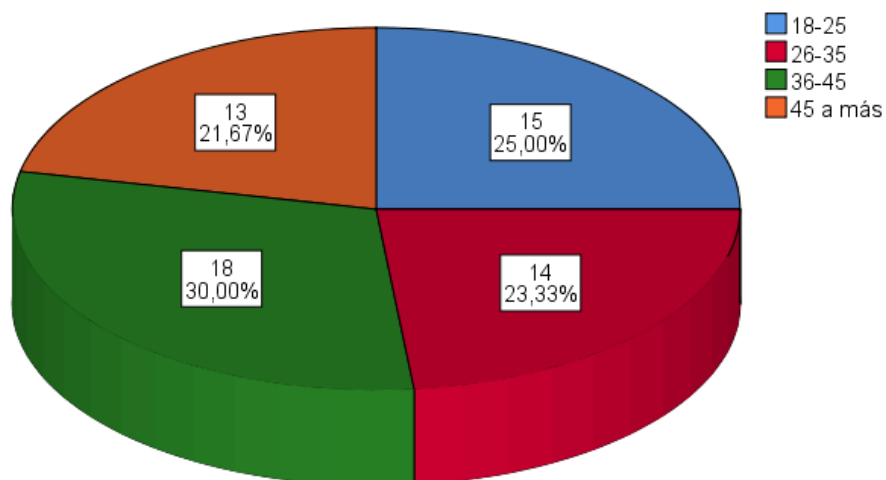
Colaboradores del supermercado Plaza Vea según rango de edad

	Frecuencia	Porcentaje
18-25 años	15	25,0
26-35 años	14	23,3
36-45 años	18	30,0
45 a más	13	21,7
Total	60	100,0

Fuente: aplicación de los instrumentos

Figura 2.

Distribución de los colaboradores según edad



Fuente: aplicación de los instrumentos

Tabla 3.

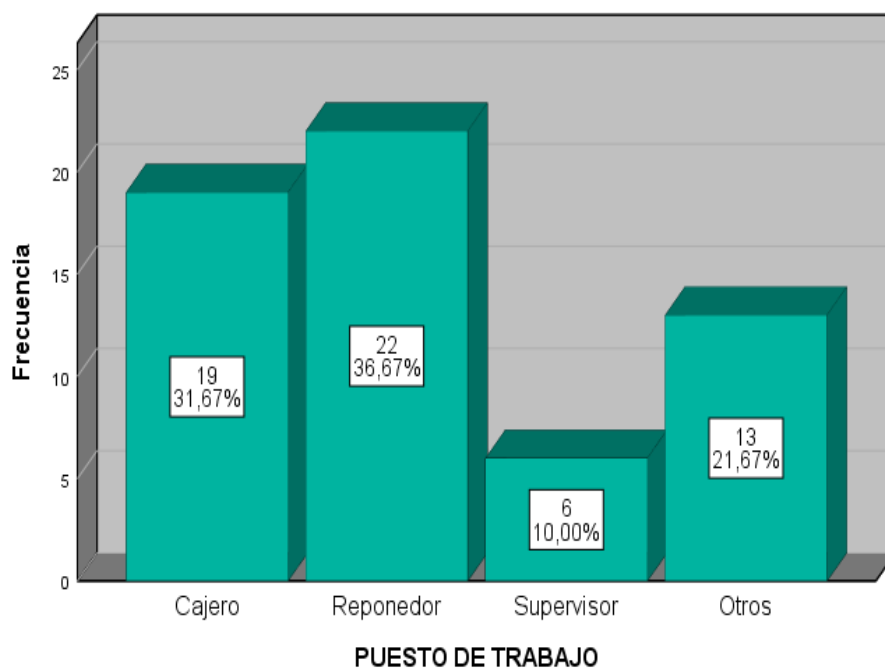
Colaboradores del supermercado Plaza Vea según puesto de trabajo

	Frecuencia	Porcentaje
Cajero	19	31,7
Reponedor	22	36,7
Supervisor	6	10,0
Otros	13	21,7
Total	60	100,0

Fuente: aplicación de los instrumentos

Figura 3.

Distribución de los colaboradores según puesto de trabajo



Fuente: aplicación de los instrumentos

Tabla 4.

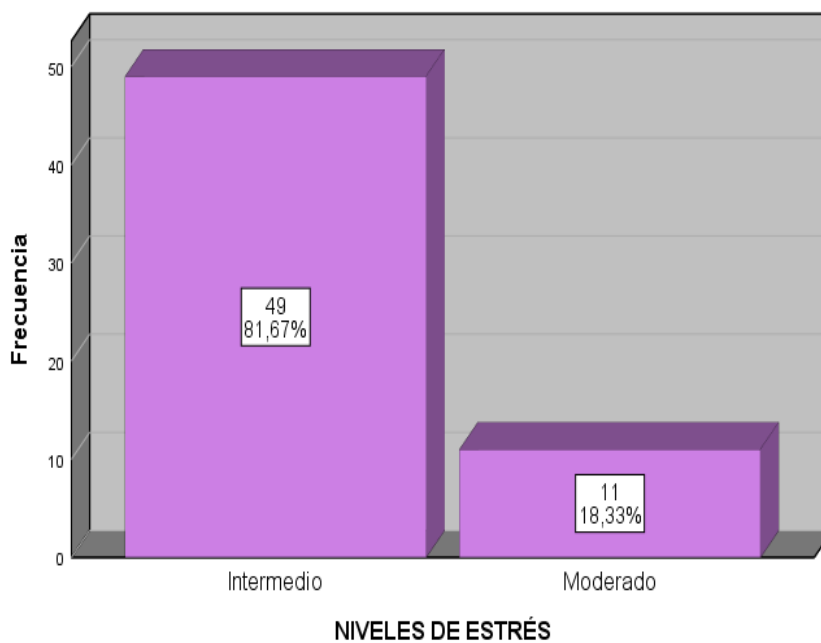
Niveles de estrés de los colaboradores del supermercado Plaza Vea

	Frecuencia	Porcentaje
Intermedio	49	81,7
Moderado	11	18,3
Total	60	100,0

Fuente: aplicación de los instrumentos

Figura 4.

Distribución de los niveles de estrés de los colaboradores



Fuente: aplicación de los instrumentos

Tabla 5.

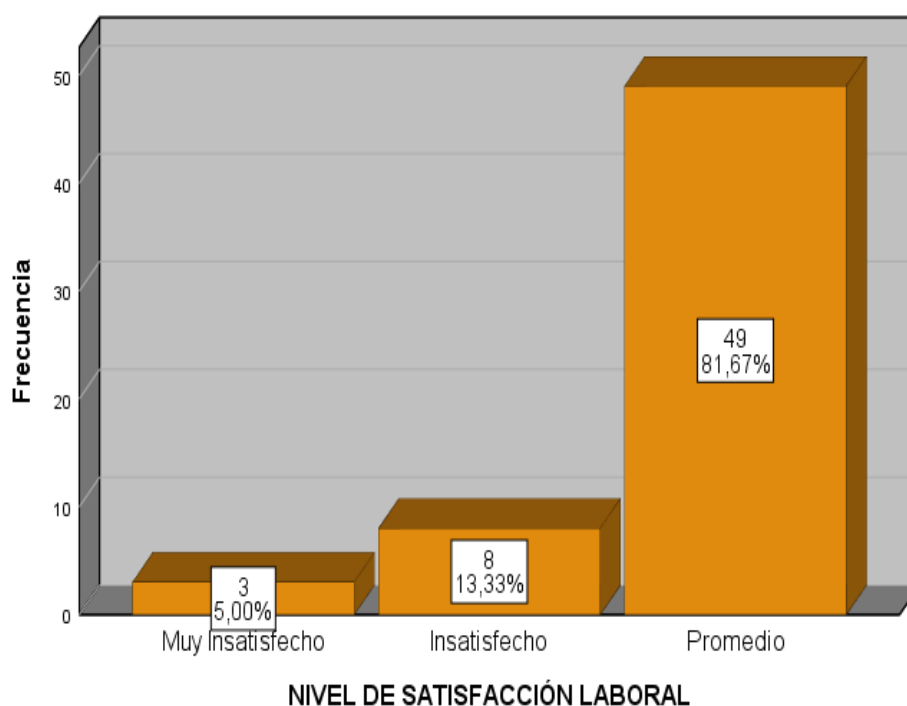
Niveles de satisfacción laboral de los colaboradores del supermercado Plaza Vea

	Frecuencia	Porcentaje
Muy Insatisfecho	3	5,0
Insatisfecho	8	13,3
Promedio	49	81,7
Total	60	100,0

Fuente: aplicación de los instrumentos

Figura 5.

Distribución de los niveles de satisfacción laboral de los colaboradores



Fuente: aplicación de los instrumentos

Tabla 6.

Niveles de estrés laboral según sexo de los colaboradores del supermercado Plaza Veá

		NIVELES DE ESTRÉS			
		Intermedio	Moderado	Total	
SEXO	Masculino	Recuento	22	7	29
		%	75,9	24,1	100,0
	Femenino	Recuento	27	4	31
		%	87,1	12,9	100,0
Total		Recuento	49	11	60
		%	81,7	18,3	100,0

Fuente: aplicación de los instrumentos

Figura 6.

Distribución de los niveles de estrés laboral según sexo de los colaboradores

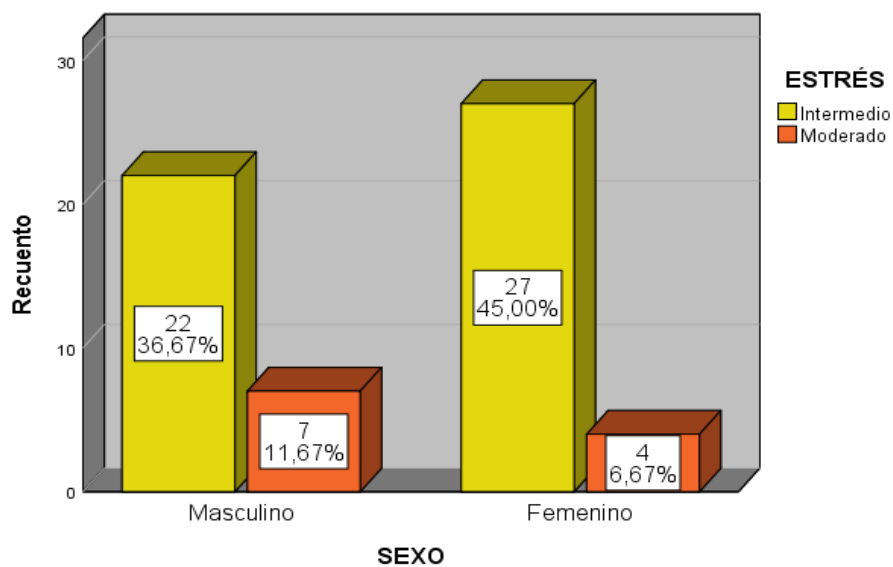


Tabla 7.

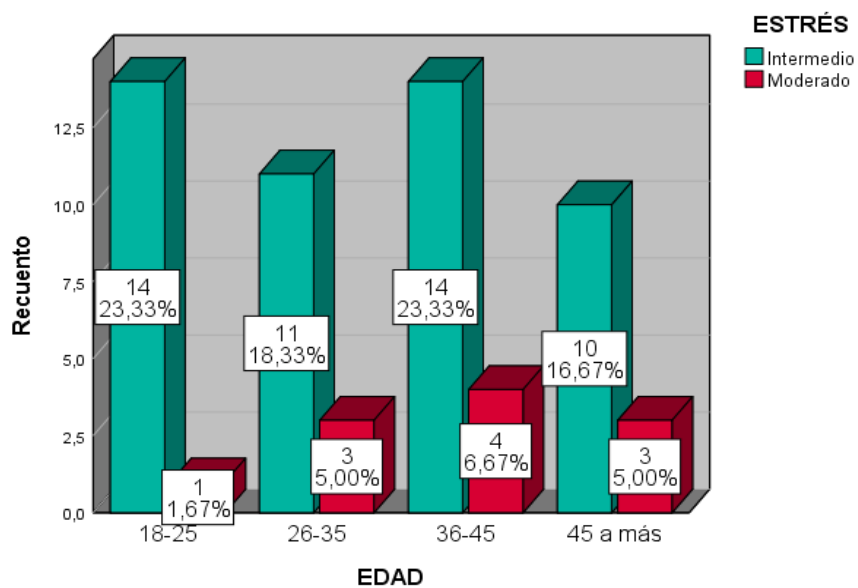
Niveles de estrés laboral según edad de los colaboradores del supermercado Plaza Veá

		NIVELES DE ESTRÉS			
			Intermedio	Moderado	Total
EDAD	18-25	Recuento	14	1	15
		%	93,3	6,7	100,0
	26-35	Recuento	11	3	14
		%	78,6	21,4	100,0
	36-45	Recuento	14	4	18
		%	77,8	22,2	100,0
	45 a más	Recuento	10	3	13
		%	76,9	23,1	100,0
Total		Recuento	49	11	60
		%	81,7	18,3	100,0

Fuente: aplicación de los instrumentos

Figura 7.

Distribución de los niveles de estrés laboral según edad de los colaboradores



5.2. Interpretación de resultados

La tabla 1 muestra que de los 60 trabajadores que formaron la muestra de estudio, 29 eran del sexo masculino y 31 del sexo femenino, equivalente al 48,3% y el 51,7% respectivamente. Asimismo, se muestra el rango de edad de los colaboradores en la tabla 2, indicando que 15 de ellos tienen entre 18 a 25 años de edad, representado el 25%, 14 trabajadores tienen entre 26 y 35 años representado el 23,3%, 18 colaboradores tienen entre 36 a 45 años equivalente al 30% y 13 trabajadores tiene mas de 45 años representando el 21,7%.

Por otro lado, la tabla 3 muestra la distribución de los colaboradores según su puesto de trabajo, siendo 19 trabajadores que se desempeñan como cajero equivalente al 31,7%, 22 colaboradores que se desempeñan como reponedores de mercancía y despacho equivalente al 36,7%, 6 colaboradores que se desempeñan como supervisores equivalentes al 10% y 13 trabajadores con otros puestos de trabajo equivalente al 21,7%.

Los resultados encontrados al evaluar la variable estrés laboral se refleja en la tabla 4, en la cual se observa que, de los 60 colaboradores, 49 de ellos presentan un nivel intermedio de estrés, equivalente al 81,7% mientras que los 11 restantes presentaron niveles moderados de estrés, representando el 18,3%. Los niveles de estrés que se presentaron con frecuencia fueron el nivel intermedio y moderado, no se presentaron casos de bajos ni altos niveles.

Por su parte, la tabla 5 muestra los resultados de la variable satisfacción laboral, indicando que de los 60 colaborados, 49 de ellos equivalente al 81,7% presentan un nivel de satisfacción promedio; mientras que 8 presentan in nivel insatisfecho y 3 de ellos se sienten muy insatisfechos laboralmente, representando el 13,3% y 5% respectivamente

La tabla 6 muestra la distribución de los niveles de estrés laboral según el sexo de los colaboradores en el supermercado Plaza Vea. Para los colaboradores masculinos, la mayoría (75.9%) experimenta un nivel de estrés laboral intermedio, mientras que una minoría (24.1%) presenta un

nivel moderado de estrés laboral. En el caso de las colaboradoras femeninas, un porcentaje aún mayor (87.1%) informa un nivel de estrés laboral intermedio, mientras que solo un 12.9% muestra un nivel moderado de estrés laboral. En general, cuando se considera a todos los colaboradores (tanto masculinos como femeninos), el 81.7% de ellos experimenta un nivel de estrés laboral intermedio, mientras que el 18.3% presenta un nivel moderado de estrés laboral.

Estos resultados sugieren que, en este contexto específico de Plaza Veá, la mayoría de los colaboradores, tanto hombres como mujeres, tienden a experimentar niveles intermedios de estrés laboral, y un porcentaje menor experimenta niveles moderados de estrés laboral. No se observa una gran diferencia entre los géneros en términos de los niveles de estrés laboral informados.

La tabla 7 presenta la distribución de los niveles de estrés laboral según la edad de los colaboradores en el supermercado Plaza Veá. Para los colaboradores de 18 a 25 años, la gran mayoría (93.3%) experimenta un nivel de estrés laboral intermedio, y solo un pequeño porcentaje (6.7%) muestra un nivel moderado de estrés laboral. En el grupo de edad de 26 a 35 años, la mayoría (78.6%) también tiene un nivel de estrés laboral intermedio, pero un porcentaje ligeramente mayor (21.4%) muestra un nivel moderado de estrés laboral. En el grupo de edad de 36 a 45 años, la mayoría (77.8%) informa un nivel de estrés laboral intermedio, y un 22.2% tiene un nivel moderado de estrés laboral. Para los colaboradores de 45 años o más, la mayoría (76.9%) experimenta un nivel de estrés laboral intermedio, y un 23.1% muestra un nivel moderado de estrés laboral.

En general, cuando se considera a todos los colaboradores, el 81.7% de ellos experimenta un nivel de estrés laboral intermedio, mientras que el 18.3% presenta un nivel moderado de estrés laboral. Estos resultados indican que, en Plaza Veá, la mayoría de los colaboradores en todos los grupos de edad tienden a experimentar niveles intermedios de estrés laboral. No obstante, se observa que el grupo de edad de 26 a 35 años tiene el porcentaje más alto de empleados con un nivel moderado de estrés

laboral, lo que sugiere que este grupo podría estar experimentando un nivel ligeramente más alto de estrés en comparación con los demás grupos de edad.

VI. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

6.1. Análisis inferencial

Para probar las hipótesis propuestas, en particular la hipótesis general, es necesario saber si las variables que abarca el estudio tienen una distribución normal. Para este caso, el estudio tiene una muestra de 60 colaboradores, siendo la prueba de Kolmogorov Smirnov la indicada para muestras mayores a 50 datos

6.1.1. Verificación de la normalidad de los datos

a. Formulación de hipótesis

H₀: el comportamiento de las variables estrés y satisfacción laboral siguen una distribución normal

H₁: el comportamiento de las variables estrés y satisfacción laboral no siguen una distribución normal

b. Regla de decisión

Rechazar H₀ si Sig. < α , con $\alpha = 5\%$

c. Estadístico de prueba

Tabla 8.

Supuesto de Normalidad de las variables

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	Gl	Sig.
ESTRÉS LABORAL	,103	60	.026
SATISFACCIÓN LABORAL	,227	60	.000

$$p_1 = 0,026 \quad p_2 = 0,000$$

d. Decisión

Como sig=(0,026 y 0,000) son menores que el nivel de significancia ($\alpha = 0,05$), entonces se rechaza H₀.

e. Conclusión

Con base estadística se establece que la distribución de los datos de las variables no sigue una distribución normal, con este resultado se concluye que la prueba estadística a utilizar para el contraste de correlación entre variables corresponde al coeficiente Rho de Spearman siendo la prueba no paramétrica que mejor se ajusta

Regla de decisión

Rechazar H_0 si Sig. $< \alpha$, con $\alpha = 5\%$

6.1.2. Contraste de hipótesis general

Formulación de hipótesis

H₀: No existe relación significativa entre las variables estrés laboral y la satisfacción laboral en los colaboradores del supermercado Plaza Veal-Ilo, 2023.

H₁: Existe relación significativa entre las variables estrés laboral y la satisfacción laboral en los colaboradores del supermercado Plaza Veal-Ilo, 2023.

Tabla 9.

Relación entre el estrés laboral y la satisfacción laboral

		ESTRÉS LABORAL
SATISFACCÓN LABORAL	Coeficiente de correlación	-,665**
	Sig. (bilateral)	,000
	N	60

$$P_1 = 0,000$$

Interpretación: Con base estadística con un $Rho = -0.665$ y $p = 0.000$ se establece que existe relación significativa directa y moderada entre las variables estrés y la satisfacción laboral en los colaboradores del supermercado Plaza Veal-Ilo, 2023. Se puede decir que aquellos colaboradores que experimentan niveles altos de estrés presentan a su vez insatisfacciones laborales, mientras que aquellos colaboradores con bajos niveles de estrés presentan niveles de satisfacción laboral.

6.1.3. Contraste de hipótesis específica 1

Formulación de hipótesis

H₀: No existe relación significativa entre la variable estrés laboral, en su dimensión clima organizacional y la satisfacción laboral en los colaboradores del supermercado Plaza Veal-Ilo, 2023.

H₁: Existe relación significativa entre las variables estrés laboral, en su dimensión clima organizacional y la satisfacción laboral en los colaboradores del supermercado Plaza Veal-Ilo, 2023.

Tabla 10.

Relación entre el estrés laboral en su dimensión clima organizacional y la satisfacción laboral

		ESTRÉS LABORAL
CLIMA ORGANIZACIONAL	Coefficiente de correlación	-,485**
	Sig. (bilateral)	,000
	N	60

$$p_1 = 0,000$$

Interpretación: Con base estadística se establece un Rho= -0.485 y p= 0.000 mostrando que existe relación significativa inversa y moderada entre las variables estrés laboral, en su dimensión clima organizacional y la satisfacción laboral en los colaboradores del supermercado Plaza Veal-Ilo, 2023. Es decir que aquellos colaboradores que experimentan niveles altos de estrés en su dimensión clima organizacional presentan a su vez insatisfacciones laborales, mientras que aquellos colaboradores con bajos niveles de estrés en su dimensión clima organizacional presentan niveles de satisfacción laboral

6.1.4. Contraste de hipótesis específica 2

Formulación de hipótesis

H₀: No existe relación significativa entre la variable estrés laboral, en su dimensión estructura organizacional y la satisfacción laboral en los colaboradores del supermercado Plaza Veal-Ilo, 2023.

dimensión estructura organizacional y la satisfacción laboral en los colaboradores del supermercado Plaza Veal-Ilo, 2023.

Tabla 11

Relación entre el estrés laboral, en su dimensión estructura organizacional y la satisfacción laboral

		ESTRÉS LABORAL
ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL	Coefficiente de correlación	-,452**
	Sig. (bilateral)	,000
	N	60

$$P_1 = 0,000$$

Interpretación: Con base estadística se establece $Rho = -0.452$ y $p = 0.000$ que existe relación significativa a la inversa y moderada entre las variables estrés laboral, en su dimensión estructura organizacional y la satisfacción laboral en los colaboradores del supermercado Plaza Veal-Ilo, 2023. Es decir que aquellos colaboradores que experimentan niveles altos de estrés en su dimensión estructura organizacional presentan a su vez insatisfacciones laborales, mientras que aquellos colaboradores con bajos niveles de estrés en su dimensión estructura organizacional presentan niveles de satisfacción laboral

6.1.5. Contraste de hipótesis específica 3

Formulación de hipótesis

H₀: No existe relación significativa entre la variable estrés laboral, en su dimensión territorio organizacional y la satisfacción laboral en los colaboradores del supermercado Plaza Vealillo, 2023.

H₁: Existe relación significativa entre las variables estrés laboral, en su dimensión territorio organizacional y la satisfacción laboral en los colaboradores del supermercado Plaza Vealillo, 2023.

Tabla 11.

Relación entre el estrés laboral, en su dimensión territorio organizacional y la satisfacción laboral

		ESTRÉS LABORAL
TERRITORIO ORGANIZACIONAL	Coefficiente de correlación	-,612**
	Sig. (bilateral)	,000
	N	60

$$P_1 = 0,000$$

Interpretación: Con base estadística se establece $Rho = -0.612$ y $p = 0.000$ que existe relación significativa inversa y moderada entre las variables estrés laboral, en su dimensión territorio organizacional y la satisfacción laboral en los colaboradores del supermercado Plaza Vealillo, 2023. Es decir que aquellos colaboradores que experimentan niveles altos de estrés en su dimensión territorio organizacional presentan a su vez insatisfacciones laborales, mientras que aquellos colaboradores con bajos niveles de estrés en su dimensión territorio organizacional presentan niveles de satisfacción laboral.

6.1.6. Contraste de hipótesis específica 4

Formulación de hipótesis

H₀: No existe relación significativa entre la variable estrés laboral, en su dimensión tecnología y la satisfacción laboral en los colaboradores del supermercado Plaza Veal-Ilo, 2023.

H₁: Existe relación significativa entre las variables estrés laboral, en su dimensión tecnología y la satisfacción laboral en los colaboradores del supermercado Plaza Veal-Ilo, 2023.

Tabla 12.

Relación entre el estrés laboral, en su dimensión tecnología y la satisfacción laboral

		ESTRÉS LABORAL
TECNOLOGÍA	Coefficiente de correlación	,441**
	Sig. (bilateral)	,000
	N	60

$$p_1 = 0,000$$

Interpretación: Con base estadística se establece $Rho = -0.441$ y $p' = 0.000$ que existe relación significativa inversa y moderada entre las variables estrés laboral, en su dimensión tecnología y la satisfacción laboral en los colaboradores del supermercado Plaza Veal-Ilo, 2023. Es decir que aquellos colaboradores que experimentan niveles altos de estrés en su dimensión tecnología presentan a su vez insatisfacciones laborales, mientras que aquellos colaboradores con bajos niveles de estrés en su dimensión tecnología presentan niveles de satisfacción laboral.

6.1.7. Contraste de hipótesis específica 5

Formulación de hipótesis

H₀: No existe relación significativa entre la variable estrés laboral, en su dimensión influencia del líder y la satisfacción laboral en los colaboradores del supermercado Plaza Veal-Ilo, 2023.

H₁: Existe relación significativa entre las variables estrés laboral, en su dimensión influencia del líder y la satisfacción laboral en los colaboradores del supermercado Plaza Veal-Ilo, 2023.

Tabla 13.

Relación entre el estrés laboral, en su dimensión influencia del líder y la satisfacción laboral

		ESTRÉS LABORAL
	Coefficiente de correlación	-,401*
INFLUENCIA DEL LIDER	Sig. (bilateral)	,001
	N	60

$$p_1 = 0,001$$

Interpretación: Con base estadística se establece $Rho = -0.401$ y $p = 0.001$, existe relación significativa inversa y moderada entre las variables estrés laboral, en su dimensión influencia del líder y la satisfacción laboral en los colaboradores del supermercado Plaza Veal-Ilo, 2023. Es decir que aquellos colaboradores que experimentan niveles altos de estrés en su dimensión influencia del líder presentan a su vez insatisfacciones laborales, mientras que aquellos colaboradores con bajos niveles de estrés en su dimensión influencia del líder presentan niveles de satisfacción laboral.

6.1.8. Contraste de hipótesis específica 6

Formulación de hipótesis

H₀: No existe relación significativa entre la variable estrés laboral, en su dimensión falta de cohesión y la satisfacción laboral en los colaboradores del supermercado Plaza Veal-Ilo, 2023.

H₁: Existe relación significativa entre las variables estrés laboral, en su dimensión falta de cohesión y la satisfacción laboral en los colaboradores del supermercado Plaza Veal-Ilo, 2023.

Tabla 14.

Relación entre el estrés laboral, en su dimensión influencia del líder y la satisfacción laboral

		ESTRÉS LABORAL
	Coefficiente de correlación	-,372**
FALTA DE COHESIÓN	Sig. (bilateral)	,003
	N	60

$$p_1 = 0,003$$

Interpretación: Con base estadística se establece $Rho = -0.372$ y $p = 0.003$, que existe relación significativa inversa y baja entre las variables estrés laboral, en su dimensión influencia del líder y la satisfacción laboral en los colaboradores del supermercado Plaza Veal-Ilo, 2023. Es decir que aquellos colaboradores que experimentan niveles altos de estrés en su dimensión falta de cohesión presentan a su vez insatisfacciones laborales, mientras que aquellos colaboradores con bajos niveles de estrés en su dimensión falta de cohesión presentan niveles de satisfacción laboral favorable

6.1.9. Contraste de hipótesis específica 7

Formulación de hipótesis

H₀: No existe relación significativa entre la variable estrés laboral, en su dimensión respaldo del grupo y la satisfacción laboral en los colaboradores del supermercado Plaza Veal-Ilo, 2023.

H₁: Existe relación significativa entre las variables estrés laboral, en su dimensión respaldo del grupo y la satisfacción laboral en los colaboradores del supermercado Plaza Veal-Ilo, 2023.

Tabla 15.

Relación entre el estrés laboral, en su dimensión respaldo del grupo y la satisfacción laboral

		ESTRÉS LABORAL
	Coefficiente de correlación	-,349**
RESPALDO DEL GRUPO	Sig. (bilateral)	,006
	N	60

$$p_1 = 0,003$$

Interpretación: Con base estadística se establece $Rho = -0.349$ y $p = 0.006$ que existe relación significativa inversa y baja entre las variables estrés laboral, en su dimensión respaldo del grupo y la satisfacción laboral en los colaboradores del supermercado Plaza Veal-Ilo, 2023. Es decir que aquellos colaboradores que experimentan niveles altos de estrés en su dimensión respaldo del grupo presentan a su vez insatisfacciones laborales, mientras que aquellos colaboradores con bajos niveles de estrés en su dimensión respaldo del grupo presentan niveles de satisfacción laboral.

VII. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

7.1. Comparación de resultados

Basado en los resultados presentados y en comparación con los estudios precedentes antes mencionados:

En la muestra de estudio, el 51,7% de los trabajadores son mujeres, mientras que el 48,3% son hombres. Esto muestra una casi equidad de género en el lugar de trabajo. Además, se observa en la tabla 6 que la distribución de los niveles de estrés laboral no muestra una gran diferencia entre hombres y mujeres, lo que sugiere que el estrés laboral afecta a ambos géneros por igual en este contexto. En cuanto a la edad la mayoría de los colaboradores tienen entre 18 y 45 años, lo que representa el 79,3% de la muestra total. Esto indica que la fuerza laboral en Plaza Veá se concentra en este rango de edad. Es interesante notar que el grupo de edad de 26 a 35 años parece experimentar un nivel ligeramente más alto de estrés laboral moderado en comparación con otros grupos. Esto podría sugerir que esta franja etaria podría beneficiarse de medidas específicas de manejo del estrés. Así mismo la mayoría de los colaboradores (81,7%) experimentan un nivel de estrés laboral intermedio, mientras que un 18,3% presenta niveles moderados de estrés laboral. No se encontraron casos de bajos o altos niveles de estrés. Estos hallazgos indican que, en general, la mayoría de los trabajadores en Plaza Veá experimentan un nivel moderado de estrés laboral. Esto podría ser un punto de atención para la gestión de recursos humanos y el bienestar de los empleados. Estos resultados resaltan la diferencia de los encontrados por Aguayo (2021) quien encontró que los niveles de estrés laboral eran bajos en un 38,02%, lo que contrasta con los hallazgos en Plaza Veá, donde la mayoría tenía niveles intermedios de estrés laboral. Por su parte, el estudio de Molina (2021) encontró que la mayoría de los servidores públicos tenían niveles bajos de estrés laboral (87%). Esto es más alto que el porcentaje de estrés laboral moderado encontrado en Plaza Veá

(18,3%). En cuanto a la satisfacción laboral el 81,7% tienen un nivel de satisfacción promedio. Sin embargo, un pequeño porcentaje (13,3%) se siente insatisfecho o muy insatisfecho con su trabajo. Estos resultados sugieren que la mayoría de los empleados en Plaza Veá están satisfechos con su trabajo, pero aún existe un grupo minoritario que podría requerir atención y medidas para mejorar su satisfacción laboral. Por su parte La satisfacción laboral en el estudio de Aguayo fue alta, con un promedio del 51%, mientras que en Plaza Veá, la mayoría tenía un nivel de satisfacción laboral promedio. Esto podría indicar diferencias en los factores que influyen en el estrés y la satisfacción laboral en diferentes contextos. La satisfacción laboral en el estudio de Molina et al. era aceptable, mientras que en Plaza Veá, la mayoría tenía un nivel de satisfacción laboral promedio.

En relación a los objetivos se tiene que:

Al objetivo general: Se puede afirmar que existe una relación inversa y moderada entre el estrés laboral y la satisfacción laboral en los colaboradores del supermercado Plaza Veá Ilo durante el año 2023. ($Rho=-0.665$; $p=0.00$), el cual indica que a mayores niveles de estrés laboral menores son los niveles de satisfacción laboral. Este hallazgo es consistente con investigaciones previas que también encontraron una asociación negativa entre estas variables, como el estudio de Saboya y Torres (2022) quienes evaluaron a colaboradores de una empresa textil y establecieron que existe una correlación significativa y negativa entre el estrés y la satisfacción laboral ($Rho = -0.193$; $p<0.05$) el estudio encontró que en la medida en que los colaboradores experimentan mayor tensión laboral, su satisfacción laboral tiende a disminuir. Asimismo el estudio de Medina(2020) en empleados de Enel SAC, determinó que existe una relación entre el estrés y la satisfacción ($Rho=-0.792$; $p<0.05$), el valor del coeficiente indica una relación altamente inversa entre estas variables, dejando ver la necesidad de promover una calidad de vida laboral en la empresa y que ésta debe dirigir esfuerzos en

promover mejoras de las condiciones laborales ya que afectaba la satisfacción laboral; por su parte Farfán (2020) y su estudio en trabajadores de la municipalidad de Piura, también determinó una relación inversa ($Rho=-0.141$; $p<0.05$), precisando notablemente que mucho de los trabajadores presentan altos niveles de estrés debido a la carga laboral, generando una idea sobre su empleo como una “monotonía” menguando su satisfacción laboral. La explicación de los principales hallazgos en este estudio se basa en que la presencia de estresores laborales como exceso de demandas, presiones de tiempo, problemas en el clima organizacional, entre otros, generan agotamiento, cansancio y estrés en los empleados. Esto a su vez provoca que disminuya su satisfacción con el trabajo al percibir el ambiente laboral como desfavorable. En los colaboradores de Plaza Veal, es plausible que los niveles moderados de estrés hallados estén relacionados con estresores propios del sector retail y supermercados, como la alta demanda en épocas pico, la necesidad de cumplir estándares de servicio y eficiencia, los horarios rotativos, y la constante interacción con clientes, entre otros. Estos elementos podrían estar contribuyendo al desgaste emocional y al estrés de los trabajadores, impactando negativamente su satisfacción laboral. Sin embargo, la presente investigación difiere de lo hallado por Palas (2021) en Tumbes, Perú, quien no encontró correlación entre estrés y satisfacción laboral en sus participantes ($Rho=-0,215$; $p>5\%$), a pesar de que el 62.9% tenía altos niveles de estrés. Difere también con lo reportado por Aguayo (2021), quien, en su estudio con trabajadores del municipio de Esmeraldas en Ecuador, encontró que los niveles de estrés no influyeron en la satisfacción laboral, la cual se mantuvo en niveles altos. En síntesis, el presente estudio aporta evidencia sobre la interrelación inversa entre estrés laboral y satisfacción en los colaboradores de Plaza Veal. Sus resultados son consistentes con investigaciones previas, y refuerzan la necesidad de intervenir sobre los factores estresores organizacionales para mejorar el bienestar y la satisfacción de los empleados en este sector.

Para el objetivo específico 1, los resultados encontrados muestran que existe una correlación negativa y moderada ($Rho=-0.485$) entre la dimensión clima organizacional del estrés laboral y la satisfacción laboral de los colaboradores de Plaza Vealillo. Este hallazgo es consistente con el estudio de Talledo y Ugaz (2019) que también reportó una asociación negativa ($Rho=-0.456$) entre estrés por clima organizacional y satisfacción laboral en sus participantes, operadores de un call center, señalando que las presiones ejercidas por la empresa y por lograr mayor productividad terminan condicionando y afectando la satisfacción de los teleoperadores, concuerda también con Saboya y Torres (2022) donde las correlaciones resultados estadísticamente significativas para clima organizacional ($\rho=-0.226$) señalando que un clima organización tenso influye en la satisfacción del colaborados. La explicación reside en que la presencia de un clima laboral adverso, tenso o negativo incrementa los niveles de estrés en los empleados. Aspectos como malas relaciones interpersonales, falta de apoyo social, conflictos internos y un ambiente de trabajo desfavorable tienen un impacto perjudicial en la satisfacción de los trabajadores. En el caso de Plaza Vealillo, es factible que existan problemas a nivel de clima organizacional, como percibir el ambiente laboral como hostil, carecer de buenas relaciones entre compañeros o sentir que no se cuenta con apoyo de los superiores. Estos elementos podrían estar generando mayor estrés en los colaboradores, a la vez que reducen su satisfacción con el trabajo. Sin embargo, estos resultados difieren a los encontrados por Vallejo (2022) en los trabajadores de una empresa privada, determinando con la prueba chi cuadrado que no existe relación entre el clima organizacional y la satisfacción ($\chi^2=8,8613 ; p>5\%$); concluyendo así que el personal tiene una comprensión sólida de la estrategia, políticas y directrices de la organización, las cuales son aceptadas y respetadas. Esto contribuye de manera positiva a la empresa, ya que demuestra una comunicación efectiva entre la alta dirección, los gerentes, los supervisores y los empleados en relación con los objetivos y la forma

de lograrlos.

En relación al objetivo específico 2, los resultados encontrados señalan que existe una correlación negativa y moderada ($Rho = -0.452$) entre la dimensión estructura organizacional del estrés laboral y la satisfacción laboral de los colaboradores de Plaza Vealillo. Este hallazgo concuerda con el estudio de Flores (2018), donde se encontraron evidencias de agotamiento emocional y despersonalización en trabajadores expuestos a estrés derivado de la estructura organizacional ($\chi^2 = 127,78$; $p < 5\%$); estos hallazgos subrayan la importancia de abordar y gestionar adecuadamente el estrés en el entorno laboral, ya que un nivel bajo de estrés en la organización parece estar asociado con una mejor comprensión de la estrategia y políticas, así como una comunicación más efectiva entre la alta dirección, los gerentes y el personal, lo que a su vez puede contribuir a la motivación y el bienestar de los empleados. El estudio de Chang y Quevedo (2022) evaluaron la relación entre las condiciones de trabajo y la satisfacción, concluyendo que existe una relación de nivel bajo entre las variables ($Rho = -0.12$; $p < 5\%$) y el estudio de Palas (2021) quien concluyó que existe una relación inversa entre la estructura organizacional y la satisfacción laboral ($Rho = -0.180$; $p < 5\%$). Una posible explicación es que deficiencias a nivel de la estructura organizacional de la empresa, como exceso de burocracia, falta de claridad en los roles y responsabilidades, limitada autonomía en el trabajo, entre otros, generan frustración y estrés en los empleados. Esto a su vez reduce su satisfacción laboral. En el caso de Plaza Vealillo, es factible que existan problemas en la definición de las jerarquías, los procesos o la división de funciones que estarían ocasionando estrés en los colaboradores y disminuyendo su satisfacción. Por otro lado, estos resultados difieren a los encontrados por Vallejo (2022) en los trabajadores de una empresa privada, determinando con la prueba chi cuadrado que no existe relación entre la estructura organizacional y la satisfacción ($\chi^2 = 15,19$; $p > 5\%$); alegando que la

empresa mantiene procesos eficientes que evitan la burocracia innecesaria, y el personal tiene un buen entendimiento de la estructura organizacional, así como de las responsabilidades y autoridades de cada nivel de supervisión.

En relación al objetivo específico 3, se encontró una de las correlaciones más fuertes del estudio ($Rho=-0.612$) entre la dimensión territorio organizacional del estrés laboral y la satisfacción laboral de los colaboradores de Plaza Veal-Ilo. Estos resultados se respaldan con los obtenidos por Palas (2021) quien concluyó que existe una relación inversa entre el territorio organizacional y la satisfacción laboral ($Rho=-0.90$; $p<5\%$), el resultado refuerza la tendencia general del estudio sobre la asociación inversa entre las diversas dimensiones del estrés laboral y la satisfacción. Una posible explicación es que limitaciones en el espacio físico asignado a los empleados, falta de privacidad o molestias en el ambiente de trabajo territorial generan malestar, frustración y estrés en los colaboradores. Esto se traduce en menor satisfacción laboral. En el caso de Plaza Veal-Ilo, es probable que existan problemas ergonómicos o de distribución física de las áreas que ocasionan estrés y reducen la satisfacción de los trabajadores. Por otro lado, estos resultados difieren a los encontrados por Vallejo (2022) en los trabajadores de una empresa privada, determinando con la prueba chi cuadrado que no existe relación entre el territorio organizacional y la satisfacción ($\chi^2=20,6247$; $p>5\%$); sin embargo Vallejo indica que este factor, se observa un cierto grado de estrés debido a que en algunas ocasiones, los trabajadores han experimentado niveles de estrés debido a la falta de un espacio de trabajo individual, existiendo así cierta incomodidad entre el personal al tener que colaborar con individuos de diferentes departamentos, sin embargo esto no logra afectar su satisfacción y rendimiento laboral.

En relación al objetivo específico 4, los resultados encontraron una correlación negativa y moderada ($Rho=-0.441$) entre la

dimensión tecnología del estrés laboral y la satisfacción laboral de los colaboradores de Plaza Veal-Ilo. Estos resultados concuerdan con los obtenidos por Palas (2021) quien concluyó que existe una relación inversa entre la tecnología y la satisfacción laboral ($Rho = -0.180$; $p < 5\%$), el resultado refuerza la tendencia general del estudio sobre la asociación inversa entre las diversas dimensiones del estrés laboral y la satisfacción. Se destaca la relevancia de evaluar los recursos tecnológicos como parte de estrategias para reducir el estrés y aumentar la satisfacción de los trabajadores. Una posible explicación es que limitaciones tecnológicas como escasez de equipos, sistemas informáticos insuficientes o problemas en la capacitación para usar las tecnologías, generan frustración y estrés en los empleados, impactando negativamente su satisfacción con el trabajo. En el caso de los colaboradores de Plaza Veal-Ilo, es probable que existan deficiencias en los recursos tecnológicos disponibles o en la formación para optimizar su uso, las cuales estarían ocasionando estrés y reduciendo la satisfacción laboral. Por otro lado, estos resultados difieren a los encontrados por Vallejo (2022) en los trabajadores de una empresa privada, determinando con la prueba chi cuadrado que no existe relación entre la tecnología y la satisfacción ($\chi^2 = 12,79$; $p > 5\%$); el autor señala que el factor relacionado con la tecnología en su mayoría refleja niveles bajos de estrés. La mayoría de los empleados afirman que disponen de los recursos necesarios para llevar a cabo sus tareas, además de poseer el conocimiento y las habilidades necesarias para desempeñar su trabajo de manera efectiva.

Para el objetivo específico 5: Comprobar si existe relación significativa entre las variables estrés laboral, en su dimensión influencia del líder y la satisfacción laboral. Se encontró una correlación negativa y moderada ($Rho = 0.401$) entre estrés por influencia del líder y satisfacción laboral. Esto concuerda con Aguilar (2018) que halló insatisfacción laboral en trabajadores que percibían que sus jefes no establecían metas realistas ($p = 0,00 < 0,05$; $\rho =$

948). Indicando que un liderazgo inadecuado podría incrementar el estrés y reducir la satisfacción y que un estilo de liderazgo inadecuado, que no brinda retroalimentación positiva ni apoyo a los subordinados puede elevar su estrés y bajar su satisfacción. Es factible que existan falencias en el liderazgo ejercido sobre los trabajadores del supermercado, estos resultados concuerdan también con los hallazgos de Saboya y Torres (2022) quienes determinaron la relación entre la influencia del líder y la satisfacción de los colaboradores ($Rho=-0.258$; $p<5\%$) asimismo el estudio de Chang y Quevedo quienes concluyeron en un mismo resultado ($Rho=-0.180$; $p<5\%$) señalando que el liderazgo de los jefes así como las relaciones de los colaboradores impactan en cierta medida en la satisfacción laboral de los mismos. Por otro lado, estos resultados difieren a los encontrados por Vallejo (2022) en los trabajadores de una empresa privada, determinando con la prueba chi cuadrado que no existe relación entre la influencia del líder y la satisfacción ($\chi^2=12,94$; $p>5\%$); sin embargo, el autor señala que el liderazgo ejercido por las jefaturas tiene una calificación generalmente favorable. Esto se debe a que la mayoría de los empleados expresan sentirse respaldados por sus líderes, existe un respeto mutuo, las interacciones son agradables y tienen la confianza de sus líderes en las responsabilidades que desempeñan. No obstante, en algunas situaciones se observa que las jefaturas pueden distanciarse un poco de sus equipos de trabajo, lo que ocasionalmente genera ciertas incomodidades entre el personal. La correlación negativa y moderada ($Rho=0.401$) encontrada entre el estrés por influencia del líder y la satisfacción laboral sugiere que existe una relación significativa entre estas dos variables. En otras palabras, cuando los empleados perciben que sus líderes ejercen una influencia que genera estrés, tienden a experimentar una menor satisfacción en su trabajo. Este hallazgo tiene implicaciones importantes en el entorno laboral. Si los líderes no establecen metas realistas o ejercen un liderazgo inadecuado, esto puede aumentar el nivel de estrés entre los empleados y disminuir su satisfacción

laboral. Un liderazgo deficiente que carece de retroalimentación positiva y apoyo a los subordinados puede generar un ambiente de trabajo tenso y poco satisfactorio. En el contexto del supermercado estudiado, es posible que haya problemas en la forma en que se lidera al personal, lo que podría estar contribuyendo a niveles más altos de estrés y a una menor satisfacción laboral entre los empleados. Esto concuerda con investigaciones previas, como el estudio de Aguilar (2018), así como con los hallazgos de Saboya y Torres (2022) y Chang y Quevedo, que también encontraron una relación entre la influencia del líder y la satisfacción de los colaboradores.

Para el objetivo específico 6: Comprobar si existe relación significativa entre las variables estrés laboral, en su dimensión influencia falta de cohesión y la satisfacción laboral. La correlación entre estrés por falta de cohesión y satisfacción laboral fue negativa y baja ($Rho=-0.372$). De manera similar, Talledo y Ugaz (2019) encontraron una correlación negativa ($Rho=-0.598$) entre falta de cohesión de grupos y satisfacción laboral. Esto sugiere que la cohesión entre compañeros podría ayudar a mitigar el estrés y mejorar la satisfacción. Por otro lado, estos resultados difieren a los encontrados por Vallejo (2022) en los trabajadores de una empresa privada, determinando con la prueba chi cuadrado que no existe relación entre la falta de cohesión y la satisfacción ($\chi^2=12,81$; $p>5\%$); el autor señala que este factor generalmente muestra un nivel bajo de estrés en lo que respecta a la colaboración en equipo y la motivación derivada de la contribución al éxito de la empresa. Los resultados de nuestro análisis sugieren que la cohesión en el equipo de trabajo tiene un impacto significativo en el nivel de estrés laboral y en la satisfacción de los empleados en su trabajo. La falta de cohesión en un equipo puede generar estrés entre los empleados. Cuando no hay una comunicación efectiva, un apoyo mutuo o una colaboración adecuada entre los compañeros de trabajo, los empleados pueden sentirse más aislados y desorganizados en su

desempeño laboral. Esto puede dar lugar a un aumento en los niveles de estrés. Además, la falta de cohesión en el equipo también puede llevar a la falta de claridad en los roles y responsabilidades, lo que a su vez puede aumentar la carga de trabajo y la presión sobre los empleados para cubrir las deficiencias. La cohesión en el equipo puede contribuir positivamente a la satisfacción laboral. Cuando los empleados se sienten parte de un equipo unido y colaborativo, es más probable que disfruten de su trabajo y se sientan valorados. Un ambiente de trabajo donde hay una buena relación entre compañeros puede generar un sentido de pertenencia y camaradería, lo que puede aumentar la satisfacción laboral. La colaboración efectiva y la capacidad de confiar en los compañeros también pueden hacer que el trabajo sea más gratificante. Es importante destacar que la relación entre la cohesión en el equipo, el estrés laboral y la satisfacción laboral puede variar según el entorno laboral y las dinámicas específicas de cada organización. No todas las empresas experimentarán los mismos resultados, ya que otros factores como el liderazgo, la cultura organizacional y las condiciones de trabajo también desempeñan un papel importante en la forma en que los empleados perciben y experimentan el estrés y la satisfacción en el trabajo.

Finalmente, para el objetivo específico 7: Determinar si existe relación significativa entre las variables estrés laboral, en su dimensión respaldo del grupo y la satisfacción laboral, se halló la correlación débil ($Rho = -0.349$) entre estrés por respaldo del grupo y satisfacción laboral. Sin embargo, refuerza la tendencia general de que el estrés laboral en todas sus dimensiones se asocia de manera inversa con la satisfacción laboral. Por otro lado, estos resultados difieren a los encontrados por Vallejo (2022) en los trabajadores de una empresa privada, determinando con la prueba chi cuadrado que no existe relación entre el respaldo de grupo y la satisfacción ($\chi^2 = 16,92$; $p > 5\%$); el autor señala que en su estudio, el nivel de estrés en este aspecto es mínimo, ya que la mayoría de los

empleados experimentan satisfacción en sus equipos de trabajo y brindan apoyo mutuo, compartiendo sus conocimientos y contribuyendo al desarrollo de sus colegas, y al logro de sus metas profesionales. Los resultados del objetivo específico 7 muestran una correlación relativamente débil ($Rho=-0.349$) entre el estrés causado por la falta de respaldo del grupo y la satisfacción laboral en Plaza Vea. Aunque esta correlación es más tenue que en otras dimensiones de estrés laboral, refuerza la tendencia general de que el estrés laboral, en sus diversas facetas, está inversamente relacionado con la satisfacción laboral en este contexto. Estos hallazgos sugieren que, en el entorno particular de un supermercado como Plaza Vea, la percepción de apoyo y respaldo entre compañeros de trabajo podría tener un impacto modesto pero significativo en la satisfacción de los empleados, lo que podría influir en su bienestar y rendimiento laboral. Estas dinámicas laborales pueden variar según el contexto y destacan la importancia de abordar el respaldo del grupo en la gestión del ambiente laboral y la satisfacción de los trabajadores de Plaza Vea. En conclusión, los resultados del estudio concuerdan con investigaciones previas que señalan una asociación negativa entre estrés y satisfacción laborales. Esto se cumple en todas las dimensiones del estrés analizadas. Con ello, el presente estudio aporta evidencia empírica que refuerza la existencia de una asociación inversa entre estrés y satisfacción laborales en trabajadores peruanos. Además, destaca la relevancia de ciertos factores organizacionales del estrés que podrían impactar más directamente en la satisfacción de los empleados.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones

A partir de los resultados encontrados, se pueden inferir las siguientes conclusiones:

1. Se concluye para el objetivo general que existe una relación significativa relación es inversa y moderada entre las variables estrés y la satisfacción laboral en los colaboradores del supermercado Plaza Veal-Ilo en 2023 ($Rho=-0.665$ y $p=0.000$), lo que significa que los colaboradores con niveles altos de estrés tienden a tener insatisfacción laboral, mientras que aquellos con bajos niveles de estrés tienen niveles más altos de satisfacción laboral.
2. Para el objetivo específico 1 se concluye que se establece una relación significativa inversa y moderada entre las variables estrés laboral (dimensión clima organizacional) y satisfacción laboral en los colaboradores de Plaza Veal-Ilo en 2023 ($Rho= -0.485$ y $p= 0.000$) indicando que los colaboradores con altos niveles de estrés en el clima organizacional tendencia a tener insatisfacción laboral.
3. Para el objetivo 2 se concluyó que existe una relación significativa es inversa y moderada entre las variables estrés laboral (dimensión estructura organizacional) y satisfacción laboral en los colaboradores de Plaza Veal-Ilo en 2023 ($Rho= -0.452$ y $p= 0.000$). lo que sugiere que los colaboradores con altos niveles de estrés en la estructura organizacional tienden a estar menos satisfechos en su trabajo.
4. Para el objetivo 3 se concluyó que se presentó relación significativa inversa y moderada entre las variables estrés laboral (dimensión territorio organizacional) y satisfacción laboral en los colaboradores de Plaza Veal-Ilo en 2023 ($Rho= -0.612$ y $p= 0.000$). indicando que los colaboradores con altos niveles de estrés en el territorio organizacional tienden a tener insatisfacción laboral.

5. En cuanto al objetivo específico 4 se concluyó que existe relación significativa inversa y moderada entre las variables estrés laboral (dimensión tecnología) y satisfacción laboral en los colaboradores de Plaza Veal-Ilo en 2023 ($Rho = -0.441$ y $p = 0.000$) lo que sugiere que los colaboradores con altos niveles de estrés en la dimensión tecnología tendencia a experimentar insatisfacción laboral.
6. Para el objetivo específico 5 se concluyó que existe una relación significativa inversa y moderada entre las variables estrés laboral (dimensión influencia del líder) y satisfacción laboral en los colaboradores de Plaza Veal-Ilo en 2023 ($Rho = -0.401$ y $p = 0.001$). Indicando que los colaboradores con altos niveles de estrés en la influencia del líder presentan tendencia a tener insatisfacción laboral.
7. Para el objetivo específico 6 se concluyó que existe relación significativa inversa y baja entre las variables estrés laboral (dimensión falta de cohesión) y satisfacción laboral en los colaboradores de Plaza Veal-Ilo en 2023 ($Rho = -0.372$ y $p = 0.003$). Indicando que los colaboradores con altos niveles de estrés por falta de cohesión tienden a tener insatisfacción laboral.
8. En cuanto el objetivo específico 7 se concluyó que se encuentra relación significativa inversa y baja entre las variables estrés laboral (dimensión respaldo del grupo) y satisfacción laboral en los colaboradores de Plaza Veal-Ilo en 2023 ($Rho = -0.349$ y $p = 0.006$), lo que sugiere que los colaboradores con altos niveles de estrés en el respaldo del grupo tienden a experimentar insatisfacción laboral, aunque la relación es menos fuerte en comparación con otros factores.

En síntesis, este estudio aporta evidencia sobre la interrelación entre estrés laboral y satisfacción en los trabajadores, resaltando el impacto de variables organizacionales que podrían constituir áreas de intervención para mejorar el bienestar laboral.

Recomendaciones

De acuerdo a los resultados encontrados en la presente investigación, se plantean las siguientes recomendaciones:

1. Implementar programas de prevención e intervención del estrés laboral enfocados en las dimensiones de territorio organizacional y clima organizacional, por haber mostrado una mayor asociación con la satisfacción laboral. Esto podría incluir mejoras en el ambiente físico, diseño de espacios, dinámicas grupales y estilos de liderazgo.
2. Explorar Programas de Prevención e Intervención: Se sugiere investigar y desarrollar programas de prevención e intervención en el ámbito del estrés laboral, centrándose especialmente en las dimensiones del territorio organizacional y el clima laboral. Estas áreas han demostrado una fuerte asociación con la satisfacción laboral en este estudio. Los investigadores podrían considerar la influencia del ambiente físico, el diseño de espacios, dinámicas grupales y estilos de liderazgo en la gestión del estrés laboral.
3. Emplear Instrumentos de Evaluación Validados: Para futuras investigaciones, se recomienda utilizar instrumentos de evaluación del estrés laboral que estén validados y sean fiables. Esto permitirá un monitoreo más preciso de esta variable y facilitará la identificación temprana de los empleados en riesgo.
4. Estudiar el Impacto de la Formación para Mandos Intermedios y Gerentes: Investigar el impacto de la formación en liderazgo, comunicación efectiva, manejo de conflictos y estilos de dirección en el clima laboral y la satisfacción de los empleados. Esto puede proporcionar información valiosa sobre cómo las habilidades de gestión pueden influir en la experiencia de los trabajadores.
5. Explorar Intervenciones para Mejorar Relaciones Interpersonales: Realizar investigaciones sobre las intervenciones destinadas a mejorar las relaciones interpersonales, la cohesión grupal y el apoyo social

entre los colegas de trabajo. Estos factores pueden desempeñar un papel crucial en la reducción del estrés laboral.

6. Investigar Estrategias de Gestión del Estrés: Explorar estrategias y recursos que los trabajadores pueden utilizar para manejar adecuadamente sus niveles de estrés. Investigar la efectividad de talleres de relajación, yoga, meditación, gestión del tiempo y técnicas cognitivo-conductuales en la reducción del estrés laboral.
7. Analizar el Entorno Laboral Físico e Infraestructura: Realizar investigaciones que analicen y mejoren las condiciones físicas y la infraestructura del entorno laboral, especialmente aquellas que puedan causar molestias o incomodidad en los empleados.
8. Evaluar la Satisfacción Laboral de Forma Periódica: Se recomienda a los investigadores realizar evaluaciones periódicas de la satisfacción laboral y tomar medidas correctivas basadas en la retroalimentación de los propios trabajadores.
9. Estudiar el Impacto del Reconocimiento y la Retroalimentación: Investigar cómo la retroalimentación y el reconocimiento al personal por su desempeño y logros en el trabajo pueden influir en la motivación y la satisfacción laboral.
10. Estas recomendaciones pueden servir como punto de partida para futuras investigaciones en el campo del estrés laboral y su gestión

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Acosta, M. (03 de Noviembre de 2021). El costo del trabajo remoto en la salud mental: 7 de cada 10 peruanos sufren de estrés laboral. *El comercio*, págs. 05-08.
- Aguayo, E. (2021). El estrés laboral y su influencia en la satisfacción laboral del personal del área de higiene del Gobierno Municipal de Esmeraldas. *Tesis de Licenciatura*. Universidad de Ecuador, Ecuador.
<https://repositorio.pucese.edu.ec/bitstream/123456789/2584/1/Aguayo%20Daza%20Edgar.pdf>
- Aguilar, K. (2019). *Estrés laboral y satisfacción laboral del personal del banco Interbank, tiendas Huacho y Huaral, 2018*.
<https://repositorio.unjfsc.edu.pe/handle/20.500.14067/2674>
- Barbero, L., Conlin, A., & Santuzzi, A. (2019). Workplace telepressure and work-life balance outcomes: The role of work recovery experiences. *PubMed*. <https://doi.org/https://doi.org/10.1002/smi.2864>
- Boada, N. (2019). Satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral en una Pyme de servicios de seguridad en el Perú. Universidad San Ignacio de Loyola, Lima, Perú. *Journal of Economics, Finance and International Business*, 3(1), 75-103.
<https://doi.org/https://dx.doi.org/10.20511/jefib.2019.v3n1.398>
- Business School IOE. (2022). *Tipos de estrés laboral y saber reconocerlos*.
<https://www.grupoioe.es/tipos-de-estres-laboral/>
- Chang, A., & Quevedo, S. (2022). *Estrés y Satisfacción laboral en colaboradores de una empresa de transporte de Lima, 2021*. Lima.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/92021/Chang_CAE-Quevedo_HSP-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Chiang, M. (2018). Relación entre satisfacción laboral, estrés laboral y sus resultados en trabajadores de una institución de Beneficencia de la Provincia de Concepción. *Tesis de licenciatura*. Universidad de Chile, Chile.
https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-

24492018000300178

- Chiavenato, I. (2009). La dinámica del éxito en las organizaciones. En I. Chiavenato, *Comportamiento organizacional*. 3ra. Edición. México. Reg. Núm. 736. https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/335680/Comportamiento_organizacional._La_dina_mica_en_las_organizaciones..pdf
- Cutipa, J. (2022). ESTRÉS LABORAL Y EL RENDIMIENTO LABORAL DEL PERSONAL PLAZA VEA TACNA, 2020. *ESTRÉS LABORAL Y EL RENDIMIENTO LABORAL DEL PERSONAL PLAZA VEA TACNA, 2020*. UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA, Tacna, Perú.
- Farfán, M. (2020). *Estrés laboral y Satisfacción laboral en la Municipalidad Provincial de Piura – 2019*. Universidad César Vallejo. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/46826/Farf%C3%A1n_YME-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Flores, P. (2018). 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. *tesis para licenciatura*. Universidad Técnica de Cotopaxi, Ecuador. <http://repositorio.utc.edu.ec/bitstream/27000/6090/1/MUTC-000570.pdf>
- García, M. (2017). *Relación entre Clima, Satisfacción Laboral y las ventas de los promotores de una empresa de Telecomunicaciones de Lima – 2017*. Universidad Ricardo Palma. <https://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14138/1477/MICGARIAR.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Guerra, P. (2017). *Satisfacción laboral y su relación con el estrés*. Ecuador: universidad ecuador.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2014). *Metodología de la Investigación*. Sexta Edición. Mc Graw Hill Education .
- IMSS, I. M. (2022). *El 75% de los mexicanos padece fatiga por estrés laboral, superando a países y Estados Unidos*. <http://www.imss.gob.mx/salud-en-linea/estres-laboral#:~:text=M%C3%BAsculos%20contra%C3%ADdos%2C%20>

dolor%20de%20cabeza,memori%20a%2C%20problemas%20de%
20sue%C3%B1o.

Infobae. (15 de Junio de 2020).

<https://www.infobae.com/tendencias/talento-yliderazgo/2019/04/25/clima-laboral-segun-una-encuesta-el-54-de-laspersonas-afirma-que-no-se-siente-comoda-en-el-trabajo/>.

<https://www.infobae.com/tendencias/talento-yliderazgo/2019/04/25/clima-laboral-segun-una-encuesta-el-54-de-laspersonas-afirma-que-no-se-siente-comoda-en-el-trabajo/>

Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo (INSST), O. M. (2018). El efecto sobre la salud de los riesgos psicosociales en el trabajo: una visión general. En O. M. Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo (INSST), : *El efecto sobre la salud de los riesgos psicosociales en el trabajo: una visión general*. (pág. 153). Madrid: Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo (INSST), O.A., M.P.

Ivancevich, J. T., & Mattenson, M. (1989). Teoría y práctica organizacional. En *Estrés y Trabajo: Una perspectiva gerencial*. México: Editorial Trillas.

López, M. (2019). *Relacion entre estres laboral e inteligencia emocional en millenials de empresas Privadas de Lima*. Lima.

Martínez, H. (2018). *Metodología de la investigación*. Cengage.

Martínez, P. (2018). *El efecto sobre la la salud de los riesgos psicosociales en el rabajo: una visión general*.
<https://www.insst.es/materias/riesgos/riesgos-psicosociales/estres-laboral>

Maslow, A. (1991). *Motivación y personalidad*. Editorial Díaz de Santos S.A.

Mena, Y. (2022). *Estrés laboral según género en colaboradores de una empresa supermayorista de Trujillo*.
<https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/32112/Mena%20Blanco%2C%20Yomira%20Guianella.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Mendoza, A. (2020). *Estrés y satisfacción laboral de los trabajadores del grupo Enel S.A.C. Lima, 2018*. Universidad de Huánuco.

<http://repositorio.udh.edu.pe/123456789/2674>

Molina, J., Gallego, J., & Silva, M. (2021). Diagnóstico de estrés y satisfacción laboral en servidores públicos de Corantioquia bajo modalidad de trabajo remoto en tiempos de pandemia por covid-19. *tesis de Licenciatura*. Universidad ECCI Bogotá D.C, Bogota. <https://repositorio.ecci.edu.co/handle/001/1029>

Newstrom, J. (2011). *Comportamiento humano en el trabajo*. Mc Graw Hill. https://uachatec.com.mx/wp-content/uploads/2019/11/Comportamiento_humano_en_el_trabajo.pdf

Ñaupas, H., Valdivia, M., Palacios, J., & Romero, H. (2018). *Metodología de la Investigación Cuantitativa-Cualitativa y redacción de la Tesis*. 5ta Edición. Ediciones de la U. .

OMS, O. M. (28 de Setiembre de 2022). <https://www.who.int/es/news/item/28-09-2022-who-and-ilo-call-for-new-measures-to-tackle-mental-health-issues-at-work>. <https://www.who.int/es/news/item/28-09-2022-who-and-ilo-call-for-new-measures-to-tackle-mental-health-issues-at-work>

Palas, E. (2021). *Palas E. (2021) realizó una investigación cuyo propósito fue la de determinar la relación que existe entre estrés laboral y la satisfacción laboral en colaboradores de entidades financieras CrediScotia y Scotiabank distrito de Tumbes-Perú*. Tumbes. <https://repositorio.untumbes.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12874/2448/TESIS%20-%20PALAS%20GONZALES.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Palma, S. (2005). *Escala de Satisfacción Laboral (SL-SPC)* . Manual. Lima, Perú: Editora CARTOLAN.

Parraga, L. (2018). Burnout y su relación con el estrés percibido y la satisfacción laboral en profesionales sanitarios de Atención Primaria de una Comunidad Autónoma. *Revista Clínica de Medicina de Familia*, 51-60. https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1699-695X2018000200051

Pezo, J. (2023). *Relación entre la satisfacción laboral y el estrés laboral en*

- personal de subalternos del escuadrón de mantenimiento del Grupo Aéreo* 42, *Iquitos*.
<http://repositorio.ucp.edu.pe/bitstream/handle/UCP/2365/PATRICIA%20PEZO%20MURAYARI%20-%20TSP.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- R., V. (2022). *El estrés laboral y su relación con la satisfacción laboral Un estudio de caso en una empresa privada de investigación de mercados*. Quito.
<https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/8608/1/T3768-MGTH-Vallejo-EI%20estres.pdf>
- Robbins, S., & Judge, T. (2013). *Comportamiento organizacional*. (15.^a ed.) Editorial Mexicana.
<https://es.slideshare.net/jorgeadriandj/comportamientoorganizacion>
- Rojas, R. (2022). *Influencia del estrés laboral en el desempeño profesional del personal asistencial del hospital José Hernán Soto Cadenillas de Chota*, 2021.
https://repositorio.unprg.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12893/11288/Rojas_Monsalve_Rosis_Edy.pdf?sequence=4&isAllowed=y
- Saboya, R., & L., T. (2022). *Estrés Laboral y Satisfacción Laboral en colaboradores de una empresa textil del distrito de Los Olivos - Lima 2021*. Lima.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/85515/Saboya_SR-Torres_VLL-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/85515/Saboya_SR-Torres_VLL-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Sánchez, M., & Sánchez, P. (2018). Determinantes de la satisfacción laboral en la industria de la madera y el papel: estudio en España y hallazgos en otros países. *Scielo*.
<https://www.scielo.cl/pdf/maderas/v20n4/0718-221X-maderas-41101.pdf>
- Sanchez, R. (2017). *Factores sociolaborales y estrés en docentes de secundaria de la ciudad de Huancayo*. Universidad Nacional del Centro del Perú. <http://hdl.handle.net/20.500.12894/4472>

- Stavroula, L. (2020). *La organización del trabajo y el estrés : estrategias sistemáticas de solución de problemas para empleadores, personal directivo y representantes sindicales*. Washington, EE.UU: Library Cataloguing- in- Publication Data.
- Talledo, L., & Ugaz, P. (2019). *Estrés y satisfacción laboral en operadores de un call center*. Ate, 2018. <https://repositorio.usil.edu.pe/server/api/core/bitstreams/fe628d43-ea2c-4654-9500-4f32aa1958b4/content>
- Tenorio, A. (2021). *Estrés y satisfacción laboral en trabajadores de una empresa de atención al cliente, Lima 2021*. Universidad Autónoma de Ica, Chincha. <http://repositorio.autonmadeica.edu.pe/bitstream/autonmadeica/1892/1/ANA%20NOEMI%20TENORIO%20BANCAYAN.pdf>
- Vallejo, C. (2022). *El estrés laboral y su relación con la satisfacción laboral Un estudio de caso en una empresa privada de investigación de mercados(tesis Maestría-Universidad Andina Simón Bolívar-Ecuador*. Repositorio Institucional, Quito-Ecuador. <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/8608/1/T3768-MGTH-Vallejo-EI%20estres.pdf>
- Villavicencio, A. (2021). *Determinar los niveles de estrés laboral y propuesta de un plan de mejora para la reducción de los mismos en la Empresa Pública Metropolitana Metro de Quito*.

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÒTESIS	VARIABLES Y DIMENSIONES		METODOLOGÍA
			VARIABLES	DIMENSIONES	
<p>Problema General: ¿Cuál es la relación entre el estrés laboral y la satisfacción laboral en los colaboradores del supermercado Plaza Vealillo 2023?</p>	<p>Objetivo general Determinar si existe relación entre el estrés y la satisfacción laboral en los colaboradores del supermercado Plaza Vealillo 2023.</p>	<p>Hipótesis general Existe relación significativa entre las variables estrés laboral y la satisfacción laboral en los colaboradores del supermercado Plaza Vealillo, 2023.</p>	<p>Variable 1 Estrés Laboral</p>	<p>Dimensión 1: Clima organizacional</p> <p>Dimensión 2: Estructura organizacional</p> <p>Dimensión 3: Territorio organizacional</p> <p>Dimensión 4: Tecnología</p> <p>Dimensión 5: Influencia del líder</p> <p>Dimensión 6: Falta de cohesión</p> <p>Dimensión 7: Respaldo del grupo</p>	<p>Enfoque: Cuantitativo</p> <p>Tipo: Básica</p> <p>Nivel: Descriptivo Relacional</p> <p>Diseño: No experimental, Transversal</p> <p>Población: 70 colaboradores</p> <p>Muestra: 60 trabajadores</p> <p>Técnicas e instrumentos. Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario</p> <p>Instrumentos: Instrumento OIT – OMS para la Variable estrés</p> <p>Instrumento Satisfacción laboral SP var Y</p>
<p>Problemas específicos:</p> <p>P.E.1: ¿Existe relación entre el estrés laboral, en su dimensión clima organizacional y la satisfacción laboral en los colaboradores del supermercado Plaza Vealillo 2023?</p> <p>P.E.2: ¿Existe relación entre el estrés laboral, en su dimensión estructura organizacional y la satisfacción laboral en los colaboradores del supermercado Plaza Vealillo 2023?</p>	<p>Objetivos específicos</p> <p>O.E.1: Establecer si existe relación significativa entre las variables estrés laboral, en su dimensión clima organizacional y la satisfacción laboral en los colaboradores del supermercado Plaza Vealillo, 2023.</p> <p>O.E.2: Analizar si existe relación significativa entre las variables estrés laboral, en su dimensión estructura organizacional y la satisfacción laboral en los</p>	<p>Hipótesis específicas</p> <p>Existe relación significativa entre las variables estrés laboral, en su dimensión clima organizacional y la satisfacción laboral en los colaboradores del supermercado Plaza Vealillo, 2023.</p> <p>Existe relación significativa entre las variables estrés laboral, en su dimensión estructura organizacional y la satisfacción laboral en los colaboradores del supermercado Plaza Vealillo,</p>			

<p>Ilo 2023?</p> <p>P.E.3: ¿Existe relación entre el estrés laboral, en su dimensión territorio organizacional y la satisfacción laboral en los colaboradores del supermercado Plaza Veal-Ilo 2023?</p> <p>P.E.4: ¿Existe relación entre el estrés laboral, en su dimensión tecnología y la satisfacción laboral en los colaboradores del supermercado Plaza Veal-Ilo 2023?</p> <p>P.E.5: ¿Existe relación entre el estrés laboral, en su dimensión influencia del líder y la satisfacción laboral en los colaboradores del supermercado Plaza Veal-Ilo 2023?</p> <p>P.E.6: ¿Existe relación entre el estrés laboral, en su dimensión falta de cohesión y la satisfacción laboral en los colaboradores del supermercado Plaza Veal-Ilo 2023?</p>	<p>colaboradores del supermercado Plaza Veal-Ilo, 2023.</p> <p>O.E.3: Determinar si existe relación significativa entre las variables estrés laboral, en su dimensión territorio organizacional y la satisfacción laboral en los colaboradores del supermercado Plaza Veal-Ilo, 2023.</p> <p>O.E.4: Comprobar si existe relación significativa entre las variables estrés laboral, en su dimensión tecnología y la satisfacción laboral en los colaboradores del supermercado Plaza Veal-Ilo, 2023.</p> <p>O.E.5: Comprobar si existe relación significativa entre las variables estrés laboral, en su dimensión influencia del líder y la satisfacción laboral en los colaboradores del supermercado Plaza Veal-Ilo, 2023.</p> <p>O.E.6: Comprobar si existe relación significativa entre las variables estrés laboral, en su dimensión influencia falta de cohesión y la satisfacción laboral en los colaboradores del supermercado Plaza</p>	<p>2023.</p> <p>Existe relación significativa entre las variables estrés laboral, en su dimensión territorio organizacional y la satisfacción laboral en los colaboradores del supermercado Plaza Veal-Ilo, 2023.</p> <p>Existe relación significativa entre las variables estrés laboral, en su dimensión tecnología y la satisfacción laboral en los colaboradores del supermercado Plaza Veal-Ilo, 2023.</p> <p>Existe relación significativa entre las variables estrés laboral, en su dimensión influencia del líder y la satisfacción laboral en los colaboradores del supermercado Plaza Veal-Ilo, 2023.</p> <p>Existe relación significativa entre las variables estrés laboral, en su dimensión falta de cohesión y la satisfacción laboral en los colaboradores del supermercado Plaza Veal-Ilo, 2023.</p> <p>Existe relación significativa entre las variables estrés laboral, en su dimensión respaldo del grupo y la satisfacción laboral en los colaboradores del supermercado Plaza Veal-Ilo,</p>	<p>Variable 2</p> <p>Satisfacción Laboral</p>	<p>Dimensión 1: Significación de tarea</p> <p>Dimensión 2: Condiciones de trabajo</p> <p>Dimensión 3: Reconocimiento personal y/o social</p> <p>Dimensión 4: Beneficios económicos</p>	<p>Técnicas de análisis y procesamiento de datos: Prueba estadística descriptiva e inferencial Rho Spearman</p>
--	---	--	--	--	--

<p>P.E.6: ¿Existe relación entre el estrés laboral, en su dimensión respaldo del grupo y la satisfacción laboral en los colaboradores del supermercado Plaza Vea-Ilo 2023?</p>	<p>Vea-Ilo, 2023. O.E.6: Determinar si existe relación significativa entre las variables estrés laboral, en su dimensión respaldo del grupo y la satisfacción laboral en los colaboradores del supermercado Plaza Vea-Ilo, 2023.</p>	<p>2023.</p>			
--	---	--------------	--	--	--

Anexo 2: Instrumentos de recolección de datos

ESCALA DE ESTRÉS LABORAL ORGANIZACIONAL (OIT/OMS) ADAPTACIÓN PERÚ

EVALUADO(A):	
EVALUADOR:	

MARCAR CON EL NÚMERO CORRESPONDIENTE SEGÚN SU APRECIACIÓN

1 NUNCA	2 RARA VEZ
3 OCASIONALMENTE	4 ALGUNAS VECES
5 FRECUENTEMENTE	6 GENERALMENTE
7 SIEMPRE	

Nº	ÍTEMS	RESPU ESTA
1	El que no comprenda las metas y misión de la empresa me causa estrés	
2	El rendirle informes a mis superiores y a mis subordinados me estresa	
3	El que no esté en condiciones de controlar las actividades de mi área de trabajo me produce estrés.	
4	El que el equipo disponible para llevar a cabo mi trabajo sea limitado me estresa.	
5	El que mi supervisor no dé la cara por mi ante los jefes me estresa.	
6	El que mi supervisor no me respete me estresa.	
7	El que no sea parte de un equipo de trabajo que colabore estrechamente me causa estrés	
8	El que mi equipo de trabajo no me respalde en mis metas me causa estrés	
9	El que mi equipo de trabajo no tenga prestigio ni valor dentro de la empresa me causa estrés	
10	El que la forma en que trabaja la empresa no sea clara me estresa.	
11	El que las políticas generales de la gerencia impidan mi buen desempeño me estresa.	
12	El que las personas que están a mi nivel dentro de la empresa tengamos poco control sobre el trabajo me causa estrés.	
13	El que mi supervisor no se preocupe por mi bienestar me estresa	
14	El no tener el conocimiento técnico para competir dentro de la empresa me estresa	
15	El no tener un espacio privado en mi trabajo me estresa.	
16	El que se maneje mucho papeleo dentro de la empresa me causa estrés	
17	El que mi supervisor no tenga confianza en el desempeño de mi trabajo me causa estrés	
18	El que mi equipo de trabajo se encuentre desorganizado me estresa.	
19	El que mi equipo no me brinde protección en relación con las injustas demandas de trabajo que me hacen los jefes me causa estrés	
20	El que la empresa carezca de dirección y objetivos me causa estrés	

21	El que mi equipo de trabajo me presione demasiado me causa estrés	
22	El que tenga que trabajar con miembros de otros departamentos me estresa	
23	El que mi equipo de trabajo no me brinde ayuda técnica cuando lo necesito me causa estrés	
24	El que no respeten a mis superiores, a mí y a los que están debajo de mí, me causa estrés.	
25	El no contar con la tecnología adecuada para hacer un trabajo de calidad me causa estrés.	

ESCALA DE SATISFACCIÓN LABORAL SL / SPC

EVALUADO(A)	
EMPRESA	
CARGO	
EDAD	
SEXO	

INSTRUCCIONES: 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.

TA	Totalmente de acuerdo.
A	De acuerdo.
I	Indeciso.
D	En desacuerdo.
TD	Totalmente en desacuerdo.

Nº	ÍTEMS	TA	A	I	D	TD
1	La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores					
2	Mi sueldo es muy bajo en relación a la labor que realizo					
3	Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser.					
4	La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra.					

5	Me siento mal con lo que gano					
6	Siento que recibo de parte de la empresa mal trato.					
7	Me siento realmente útil con la labor que realizo.					
8	El ambiente donde trabajo es confortable.					
9	Siento que el sueldo que tengo es bastante aceptable.					
10	La sensación que tengo en mi trabajo es que me están explotando.					
11	Prefiero tener distancias con las personas con las que trabajo.					
12	Me disgusta mi horario					
13	Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia.					
14	Llevarse bien con el jefe beneficia en la calidad de trabajo.					
15	La comodidad que me ofrece el ambiente de mi trabajo es inigualable					
16	Felizmente mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas					
17	El horario me resulta incómodo.					
18	Me complace los resultados de mi trabajo					
19	Compartir el trabajo con otros compañeros me resulta aburrido.					
20	En el ambiente físico donde me ubico, trabajo cómodamente					
21	Mi trabajo me hace sentir realizado(a) como persona.					
22	Me gusta el trabajo que realizo.					
23	Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias.					
24	Me desagrada que limiten mi trabajo para no reconocer las horas extras.					
25	Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo(a).					
26	Me gusta la actividad que realizo.					
27	Mi jefe valora el esfuerzo que hago en mi trabajo					

Anexo 3: Ficha de validación de instrumentos de medición

Los instrumentos utilizados en este estudio fueron:

a. Cuestionario de Estrés Laboral de la OIT-OMS:

- Autores: Ivancevich & Matteson (1989)
- Procedencia: Organización Internacional del Trabajo y Organización Mundial de la Salud
- **Validez:** Su validación en el Perú fue realizada por la Mg. Rojas Monsalve, Rosis Edy (2022), mediante el juicio de 3 expertos. Los resultados evidenciaron que este cuestionario es adecuado, confiable y válido para medir el estrés laboral.

b. Escala de Satisfacción Laboral (SL-SPC)

- Autor: Sonia Palma Carrillo
- Año: 2006
- Procedencia: Perú
- **Validez:** Se optó por utilizar este cuestionario porque ya está estandarizado y es usado por muchos especialistas y validado por una organización internacional como la OIT – OMS.

En el Perú también se realizó la validación por varios investigadores, entre ellos, la Mg. Angela Suarez Tuañaña (2013) en su trabajo “Adaptación de la Escala de Estrés Laboral de la OIT – OMS en Trabajadores de 25 a 35 años de edad de un Contact Center de Lima”, donde corroboró mediante juicio de expertos y procedimientos estadísticos, que el Cuestionario Estrés Laboral de la OIT – OMS es un instrumento adecuado, confiable y válido para medir niveles de estrés laboral. Entre los resultados que obtuvo Suarez, se tiene

Anexo 4: Base de datos

Instrumento: niveles de estrés

EDA D	SEX O	CARG O	p 1	p 2	p 3	p 4	p 5	p 6	p 7	p 8	p 9	p1 0	p1 1	p1 2	p1 3	p1 4	p1 5	p1 6	p1 7	p1 8	p1 9	p2 0	p2 1	p2 2	p2 3	p2 4	p2 5	SUM A
2	2	3	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	118
3	2	4	5	5	4	5	5	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	110
1	1	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	110
4	2	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	117
3	1	2	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	114
4	1	1	6	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	120
3	1	2	5	6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	124
2	2	3	4	5	4	4	5	4	4	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	114
4	1	2	5	5	4	4	5	4	4	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	5	5	4	111
4	2	4	4	4	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	3	107
3	2	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	105
4	1	3	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	102
1	2	1	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4	4	5	5	4	115
1	1	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	4	4	100
2	1	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	113
4	2	3	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	112
3	2	1	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	4	3	5	4	5	4	5	4	4	4	5	5	4	3	109
4	2	3	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	5	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	3	107
3	1	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	5	5	5	5	122
3	1	1	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	3	120
3	1	3	5	6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	123
4	2	1	5	6	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	121

3	1	1	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	113
2	2	3	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	110
3	2	2	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	114
1	1	3	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	110
3	2	3	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	113
3	2	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	113
1	2	3	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	113
2	1	1	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	115
2	1	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	119
2	1	3	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	116
3	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	110	
2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	110	
3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	111	
3	1	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	110	
1	1	1	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	110	
2	1	1	4	4	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	110
1	1	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	117	
2	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	104	
1	2	1	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	111
1	1	3	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	119	
2	1	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	107	
1	2	2	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	115	
1	2	1	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	115	
4	1	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	108	
1	2	1	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	117	
1	1	2	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	107	
3	1	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	115	
2	2	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	119	
4	1	3	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	113	

3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	113	
4	2	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	118	
2	1	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	113	
4	2	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	108	
1	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	110
4	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	110
2	1	1	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	112
3	2	1	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	114
1	2	3	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	112

Instrumento: satisfacción laboral

N	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27
1	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3
2	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	2	2
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4
4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4
5	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4
6	2	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3	2	1	2	1	1	2	2
7	2	3	3	2	3	3	2	2	2	3	1	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2
8	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4
9	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	3	3	4
10	4	3	4	4	1	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	1
11	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4
12	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	1	4	4	4	1
13	4	4	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	4	3	3	4

14	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	3	4	4
15	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4
16	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4
17	4	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	4	1	3	4	3	4	3	4	4	4	3	3	4	1
18	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	1	3	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	1
19	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	1	3	3	3	3
20	3	2	3	2	2	2	3	2	3	1	3	2	2	2	2	3	3	3	3	2	2	3	3	2	2	3	3
21	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	1	2	3	2	2	2	2	3	3	2	1	2	3	2
22	3	2	3	3	3	3	2	2	3	1	2	3	2	3	1	2	3	2	1	1	2	3	1	3	2	3	2
23	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4
24	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4
25	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4
26	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4
27	3	3	3	3	4	3	3	2	4	2	4	2	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	2	2
28	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	2	4	4	4	2	2
29	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	2	4	3	4	2	2
30	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	2	4	4	3	3	3	3	3	3	2	4	3	4	2	2
31	1	3	3	3	3	2	1	2	2	2	3	2	2	3	1	3	3	3	3	1	2	2	2	3	3	2	3
32	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3
33	2	2	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	2
34	2	2	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	2
35	2	2	2	2	2	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	2
36	2	2	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	2
37	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3
38	3	3	2	2	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	2	3
39	3	3	2	2	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3
40	2	3	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	2	2
41	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	2	2
42	1	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	2	1	3	2	2	2	3	1	2	1	3	2	3	2	3

43	2	2	2	2	2	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	2	2
44	3	3	2	2	2	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
45	3	3	2	2	2	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
46	3	3	2	2	2	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3
47	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
48	3	3	2	2	2	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3
49	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3
50	2	3	1	2	2	2	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	3
51	3	3	2	2	2	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3
52	3	3	2	2	2	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3
53	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	3	3
54	3	2	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3
55	3	2	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3
56	3	2	2	2	2	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	
57	3	3	2	2	2	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	
58	3	3	2	2	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	
59	3	3	2	2	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	
60	3	3	2	2	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	

Anexo 5: Evidencia fotográfica



Anexo 6: Informe de Turnitin al 28% de similitud

Detalles del documento: Fecha de entrega: 17 dic 2024, 11:33 a.m. GMT-5 Fecha de descarga: 17 dic 2024, 11:38 a.m. GMT-5

17% Similitud general

1	Internet	www.ti.autonmadeica.edu.pe	8%
2	Internet	hdl.handle.net	2%
3	Internet	www.repositorio.autonmadeica.edu.pe	2%
4	Internet	repositorio.untumbes.edu.pe	1%
5	Internet	repositorio.uwiener.edu.pe	1%
6	Internet	repositorio.upla.edu.pe	0%
7	Internet	repositorio.autonmadeica.edu.pe	0%
8	Trabajos entregados	Universidad Nacional Federico Villarreal on 2024-12-10	0%
9	Trabajos entregados	Universidad San Ignacio de Loyola on 2023-09-29	0%
10	Trabajos entregados	Universidad Cesar Vallejo on 2017-01-21	0%
11	Internet	repositorio.autonoma.edu.pe	0%
12	Trabajos entregados	Universidad Continental on 2020-07-06	0%
13	Trabajos entregados	utn on 2024-07-24	0%
14	Internet		

	repositorio.utelesup.edu.pe	0%
15	Trabajos entregados Universidad de San Martín de Porres on 2024-07-19	0%
16	Internet repositorio.upn.edu.pe	0%
17	Publicación "Linguistic validation of the Demand-Control-Support Questionnaire for nursing ...	0%
18	Trabajos entregados Universidad Ricardo Palma on 2019-09-02	0%
19	Trabajos entregados Universidad Cesar Vallejo on 2022-10-22	0%
20	Trabajos entregados uncedu on 2024-01-11	0%
21	Publicación Deyanira Cruz Manzano, Gerardo González Trujillo, Nancy Sánchez Aguilar, Migue...	0%
22	Publicación Jose Antonio Govea Souza. "Sistema de planificación de recursos empresariales (E...	0%
23	Trabajos entregados Universidad Privada Antenor Orrego on 2023-08-21	0%
24	Publicación "Modulation of attention by motor interaction: A study in a visual discrimination ...	0%
25	Publicación Christian Jairo Tinoco Plasencia. "Organizational Climate and Job Satisfaction Am...	0%
26	Publicación Cristina Pauleth Jiménez Espinoza, Rommel Fernando Silva Caicedo. "Factores psi...	0%
27	Publicación Rivera Rivera, Lisandra. "Percepcion De Los Estudiantes Graduados Sobre La Efect...	0%
28	Trabajos entregados Universidad de Guayaquil on 2023-08-09	0%

Anexo 7: Constancia de acceso a la institución

CONSTANCIA

El Gerente de Supermercados Peruanos, Plaza Veá Ilo hace constar que:

LUISA KYMBERLY, VELAZCO SOTOMAYOR

Identificada con DNI n° 73762634 de profesión BACHILLER EN PSICOLOGIA a realizado la aplicación de los instrumentos psicológicos de Estrés y Clima Laboral a los colaboradores de Plaza Veá Ilo. Para la realización de su trabajo de investigación "**ESTRÉS LABORAL Y SATISFACCION LABORAL EN LOS COLABORADORES DEL SUPERMERCADO PLAZA VEA-ILO 2023**". La cual fue realizada durante el mes de Julio del 2023 a todos los colaboradores.

Se expide la presente a solicitud de la interesada para los fines que estime conveniente.

Ilo,01 de Septiembre del 2023



Escaneado con CamScanner