

“Año de la Unidad, la Paz y el Desarrollo”

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD  
PROGRAMA ACADÉMICO DE SICOLOGÍA**

**TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL**

**“RELACIÓN ENTRE LA SATISFACCIÓN LABORAL Y EL ESTRÉS  
LABORAL EN PERSONAL DE SUBALTERNOS DEL ESCUADRÓN DE  
MANTENIMIENTO DEL GRUPO AÉREO 42, IQUITOS”**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN  
PSICOLOGÍA**

**AUTORA: BACH. PSIC. PATRICIA PEZO MURAYARI**

**ASESOR: PSIC. JUAN ALFONSO MENDEZ DEL AGUILA, MGR.**

**REGIÓN LORETO – PERU**

**2023**

**CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN  
DE LA UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL PERÚ - UCP**

El presidente del Comité de Ética de la Universidad Científica del Perú - UCP

Hace constar que:

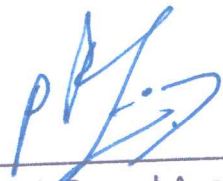
El Trabajo de Suficiencia Profesional titulado:

**"RELACIÓN ENTRE LA SATISFACCIÓN LABORAL Y EL ESTRÉS LABORAL EN  
PERSONAL DE SUBALTERNOS DEL ESCUADRÓN DE MANTENIMIENTO DEL  
GRUPO AÉREO 42, IQUITOS"**

De los alumnos: **PATRICIA PEZO MURAYARI**, de la Facultad de Ciencias de la Salud, pasó satisfactoriamente la revisión por el Software Antiplagio, con un porcentaje de **15% de plagio**.

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

San Juan, 01 de Diciembre del 2022.













Dr. César J. Ramal Asayag  
Presidente del Comité de Ética – UCP

## Document Information

Analyzed document	ucp_ccsalud_2022_tsp_patriciapezo_v1.pdf (D150601421)
Submitted	2022-11-22 17:14:00
Submitted by	Comisión Antiplagio
Submitter email	revision.antiplagio@ucp.edu.pe
Similarity	15%
Analysis address	revision.antiplagio.ucp@analysis.arkund.com

## Sources included in the report

<b>SA</b>	<b>UNU_T_2022_ADMINISTRACION_LINARES_VERSION_01.pdf</b> Document UNU_T_2022_ADMINISTRACION_LINARES_VERSION_01.pdf (D131601131)		1
<b>SA</b>	<b>I-05-3709 EF_TESIS2_YUPANQUIRIVERARENSA.docx</b> Document I-05-3709 EF_TESIS2_YUPANQUIRIVERARENSA.docx (D110348309)		4
<b>SA</b>	<b>3934-T3_YUPANQUIRIVERARENSA..docx</b> Document 3934-T3_YUPANQUIRIVERARENSA..docx (D118736428)		2
<b>SA</b>	<b>Perez_Munuri_T3 (1).docx</b> Document Perez_Munuri_T3 (1).docx (D141514367)		1
<b>W</b>	URL: <a href="https://docplayer.es/85853041-Tesis-para-optar-el-grado-academico-de-maestra-en-gestion-de-tal...">https://docplayer.es/85853041-Tesis-para-optar-el-grado-academico-de-maestra-en-gestion-de-tal...</a> Fetched: 2019-11-06 04:30:45		5
<b>SA</b>	<b>T3 G10 05.docx</b> Document T3 G10 05.docx (D109774684)		1
<b>SA</b>	<b>TESIS ELENA TERAN TEJADA-ENERO-2022.docx</b> Document TESIS ELENA TERAN TEJADA-ENERO-2022.docx (D129169519)		3
<b>SA</b>	<b>Universidad Científica del Perú / UCP_Psicologia__2022_Tesis_Ofelialrene_AntoniaMoncada_V1.pdf</b> Document UCP_Psicologia__2022_Tesis_Ofelialrene_AntoniaMoncada_V1.pdf (D142435314) Submitted by: revision.antiplagio@ucp.edu.pe Receiver: revision.antiplagio.ucp@analysis.arkund.com		2
<b>SA</b>	<b>INFORME PROYECTO - MARILIN-1-1603090026.pdf</b> Document INFORME PROYECTO - MARILIN-1-1603090026.pdf (D112722846)		1
<b>SA</b>	<b>Universidad Científica del Perú / UCP_SALUD_2022_TSP_ALEXISVARGAS_V1.pdf</b> Document UCP_SALUD_2022_TSP_ALEXISVARGAS_V1.pdf (D145048911) Submitted by: revision.antiplagio@ucp.edu.pe Receiver: revision.antiplagio.ucp@analysis.arkund.com		3

## **DEDICATORIA**

*Dedico este trabajo en primer lugar a Dios, Por haberme dado la vida y haber llegado hasta este momento tan importante de mi vida profesional.*

*A cada una de las personas que me han apoyado de una u otra manera, en especial a Jorge Palacios que me ayudo en cada momento, porque han fomentado en mí, el deseo de superación y triunfo de mi vida.*

**PEZO MURAYARI PATRICIA**

## **AGRADECIMIENTOS**

*Mi más profundo y sincero agradecimiento a mi padre por el apoyo incondicional en estos últimos años, a Jorge Palacios que fue mi soporte durante los 6 años de esta maravillosa carrera de psicología, a la Facultad de Ciencias de la Salud de la UCP a mis queridos maestros de psicología por las enseñanzas brindadas durante estos años.*

*Al personal de Técnicos Y Suboficiales del Grupo42, especialmente a aquellas que me apoyaron y alentaron para la realización del presente estudio.*

**PEZO MURAYARI PATRICIA**



**ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL**

Con Resolución Decanal N° 1053-2022-UCP-FCS, del 09 de Setiembre del 2022, la Facultad de Ciencias de la Salud, de la UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL PERÚ – UCP, designa como Jurado Evaluador y Dictaminador de la Sustentación del Trabajo de Suficiencia Profesional a los señores:

- ✦ **Psic. José Alberto Díaz Guerrero**      **Presidente**
- ✦ **Psic. Alfredo Deifilio Neyra Cisneros**      **Miembro**

Como Asesor: **Psic. Mgr. Juan Alfonso Méndez del Águila.**

En la ciudad de Iquitos, siendo las 12:00 m. horas, del día Martes 31 de Enero del 2023, en las instalaciones de la universidad, supervisado por el Secretario Académico del Programa Académico de SICOLOGÍA – de la Universidad Científica del Perú; se constituyó el Jurado para escuchar la Sustentación y defensa del Trabajo de Suficiencia Profesional: **“RELACIÓN ENTRE LA SATISFACCIÓN LABORAL Y EL ESTRÉS LABORAL EN PERSONAL DE SUBALTERNOS DEL ESCUADRÓN DE MANTENIMIENTO DEL GRUPO AÉREO 42, IQUITOS”.**

Presentado por la sustentante: **PATRICIA PEZO MURAYARI**

Como requisito para optar el TÍTULO PROFESIONAL de: **LICENCIADO EN PSICOLOGIA.**

Luego de escuchar la Sustentación y formuladas las preguntas las que fueron:

*ABSUELTO Satisfactorio*

El Jurado después de la deliberación en privado llegó a la siguiente conclusión:

La Sustentación es: **APROBADO POR UNANIMIDAD** CON NOTA : *16*

En fe de lo cual los miembros del Jurado firman el Acta.

**Psic. José Alberto Díaz Guerrero**  
**Presidente**

**Psic. Alfredo Deifilio Neyra Cisneros**  
**Miembro**


CALIFICACIÓN:	Aprobado (a) Excelencia	:	19-20
	Aprobado (a) Unanimidad	:	16-18
	Aprobado (a) Mayoría	:	13-15
	Desaprobado (a)	:	00-12

## HOJA DE APROBACION

TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL, DENOMINADO: RELACIÓN ENTRE LA SATISFACCIÓN LABORAL Y EL ESTRÉS LABORAL EN PERSONAL DE SUBALTERNOS DEL ESCUADRÓN DE MANTENIMIENTO DEL GRUPO AÉREO 42.



Psic. José Alberto Díaz Guerrero  
Presidente



Psic. Alfredo Deifilio Neyra Cisneros  
Miembro



Psic. Mgr. Juan Alfonso Méndez del Águila  
Asesor

## ÍNDICE DE CONTENIDO

Portada	i
Constancia de originalidad de trabajo de investigación	ii
Dedicatoria	iv
Agradecimiento	v
Acta de sustentación	vi
Hoja de Aprobación	vii
Índice	viii
Resumen	ix
Abstrac	x
1. Introducción	11
2. Planteamiento del problema	33
3. Objetivos	37
3.1 Objetivo General	37
3.2 Objetivos específicos	37
4. Variables	38
5. Operacionalización de las variables	38
6. Metodología	39
6.1. Tipo y diseño de investigación	39
6.2. Población y muestra	40
6.3. Técnicas e instrumentos	41
6.4. Proceso de recolección de datos	45
6.5. Análisis de datos	46
6.6. Consideración ética	47
7. Resultados	48
8. Discusión	58
9. Conclusión	61
10. Recomendaciones	62
11. Referencias Bibliográficas	63
Anexos	69
Anexo Nro. 01: Matriz de consistencia	70
Anexo Nro. 02 Carta de presentación a la institución	71
Anexo Nro. 03 Carta de aceptación	72
Anexo Nro. 04 Instrumento de Estudio	73
Anexo Nro. 05 Ficha Técnica de las Variables	76



## RESUMEN

Se llevó a cabo un estudio con el objetivo de determinar la relación que existe entre la Satisfacción Laboral y el Estrés Laboral en el personal de técnicos y subalternos que pertenecen al Grupo Aéreo 42 de la FAP acantonado en la ciudad de Iquitos en el año 2022. Sus otros dos objetivos fueron: 1) Determinar la relación que existe entre la satisfacción de las condiciones de trabajo (factores higiénicos) y el estrés laboral en el personal subalterno que pertenece al Grupo Aéreo 42 de la FAP acantonado en la ciudad de Iquitos en el año 2022 y 2) Determinar la relación que existe entre la motivación (factores motivacionales) y el estrés laboral en el personal subalterno que pertenece al Grupo Aéreo 42 de la FAP acantonado en la ciudad de Iquitos en el año 2022. Fue un estudio descriptivo explicativo, de tipo correlacional, corte transversal y enfoque cuantitativo. La muestra fue de 60 personas seleccionadas por muestreo no paramétrico de tipo criterial. Los instrumentos empleados ambos contaban con la debida confiabilidad y validez para nuestro medio, Se comprobó la Hipótesis General la cual planteaba que existe relación inversa entre la Satisfacción Laboral y el Estrés Laboral en el personal subalterno que pertenece al Grupo Aéreo 42 de la FAP lo que significa que a medida que se incrementa la satisfacción laboral del trabajador disminuye el estrés laboral del trabajador. Se comprobó la Hipótesis Específica 1 la cual planteaba que existe relación inversa entre la satisfacción de las condiciones de trabajo (factores higiénicos) y el estrés laboral. Se comprobó una correlación significativa e inversa lo que significa que a medida que se incrementa la satisfacción referida a las condiciones laborales del trabajador disminuye el estrés laboral del trabajador. Se comprobó la Hipótesis Específica 2 que planteaba una relación inversa entre la satisfacción de las motivaciones del trabajador y el estrés laboral en el personal subalterno que pertenece al Grupo Aéreo 42 de la FAP. Se encontró una correlación significativa e inversa lo que significa que a medida que se incrementa la satisfacción referida a las motivaciones laborales del trabajador disminuye el estrés laboral del trabajador.

**Palabras claves: Satisfacción Laboral, Estrés Laboral, Empleo Militar.**

## ABSTRAC

A study was carried out with the objective of determining the relationship between Job Satisfaction and Job Stress in the staff of technicians and subordinates who belong to the Air Group 42 of the FAP stationed in the city of Iquitos in the year 2022. Its other two objectives were: 1) To determine the relationship that exists between the satisfaction of working conditions (hygienic factors) and job stress in junior personnel belonging to the Air Force Group 42 of the FAP stationed in the city of Iquitos in the year 2022 and 2) Determine the relationship between motivation (motivational factors) and work stress in subordinate personnel belonging to Air Group 42 of the FAP stationed in the city of Iquitos in 2022. It was a descriptive explanatory study, correlational type, cross section and quantitative approach. The sample consisted of 60 people selected by non-parametric criterial sampling. The instruments used both had the due reliability and validity for our environment. The General Hypothesis was verified, which stated that there is an inverse relationship between Job Satisfaction and Job Stress in junior personnel belonging to Air Group 42 of the FAP, which It means that as the worker's job satisfaction increases, the worker's job stress decreases. Specific Hypothesis 1 was verified, which stated that there is an inverse relationship between the satisfaction of working conditions (hygienic factors) and work stress. A significant and inverse correlation was found, which means that as the satisfaction related to the worker's working conditions increases, the worker's work stress decreases. Specific Hypothesis 2 was verified, which posed an inverse relationship between the satisfaction of the worker's motivations and work stress in junior personnel belonging to Air Group 42 of the FAP. A significant and inverse correlation was found, which means that as the satisfaction related to the worker's work motivations increases, the worker's work stress decreases.

**Keywords: Job Satisfaction, Job Stress, Military Employment.**

## **1. INTRODUCCIÓN**

La satisfacción laboral o la satisfacción del empleado es una medida de la satisfacción de los trabajadores con su trabajo, ya sea que les guste el trabajo o los aspectos individuales o las facetas de los trabajos, como la naturaleza del trabajo o la supervisión. La satisfacción laboral se puede medir en componentes cognitivos (evaluativos), afectivos (o emocionales) y conductuales. Los investigadores también han notado que las medidas de satisfacción laboral varían en la medida en que miden los sentimientos sobre el trabajo (satisfacción laboral afectiva) o cogniciones sobre el trabajo (satisfacción laboral cognitiva).

Una de las definiciones más utilizadas en la investigación organizacional es la de Edwin A. Locke (1976), quien define la satisfacción laboral como “un estado emocional placentero o positivo que resulta de la valoración del propio trabajo o de las experiencias laborales”. Otros lo han definido simplemente como cuán contento está un individuo con su trabajo; si le gusta el trabajo.

Se evalúa tanto a nivel global (si la persona está satisfecha con el trabajo en general), como a nivel de facetas (si la persona está satisfecha con diferentes aspectos del trabajo). Spector (1997) enumera 14 facetas comunes: apreciación, comunicación, compañeros de trabajo, beneficios complementarios, condiciones laborales, naturaleza del trabajo, organización, crecimiento personal, políticas y procedimientos, oportunidades de promoción, reconocimiento, seguridad y supervisión.

### **Teoría de dos factores**

La teoría de los dos factores de Frederick Herzberg (también conocida como teoría de la higiene del motivador) intenta explicar la satisfacción y la motivación en el lugar de trabajo. Esta teoría establece que la satisfacción y la insatisfacción son impulsadas por diferentes factores: factores de motivación e higiene, respectivamente. La motivación de un empleado para trabajar está continuamente relacionada con la satisfacción laboral de un subordinado. La motivación puede verse como una fuerza interna que impulsa

a las personas a alcanzar metas personales y organizacionales según Hoppock (1985). Los factores motivadores son aquellos aspectos del trabajo que hacen que las personas quieran desempeñarse y les brindan satisfacción, por ejemplo, logros en el trabajo, reconocimiento, oportunidades de promoción. Estos factores motivadores se consideran intrínsecos al puesto de trabajo o al trabajo realizado. Los factores de higiene incluyen aspectos del entorno de trabajo como el salario, las políticas de la empresa, las prácticas de supervisión y otras condiciones de trabajo. El modelo de Herzberg ha estimulado mucha investigación. Sin embargo, en la década de 1970, los investigadores no pudieron probar empíricamente el modelo de manera confiable, y Hackman y Oldham (1976) sugirieron que la formulación original del modelo de Herzberg podría haber sido un artefacto metodológico. Sin embargo, los estudios emergentes tienen un nuevo interés en la teoría, particularmente entre los empleados del sector público y entre ciertas profesiones como las enfermeras según Holmber.( 2016).

La teoría ha sido criticada porque no considera las diferencias individuales y, por el contrario, predice que todos los empleados reaccionarán de manera idéntica a los cambios en los factores de motivación/higiene. El modelo también ha sido criticado porque no especifica cómo deben medirse los factores de motivación/higiene. La mayoría de los estudios utilizan un enfoque cuantitativo, por ejemplo, utilizando instrumentos validados como el Cuestionario de Satisfacción de Minnesota (Weiss et al., 1967). También hay estudios que han utilizado una metodología cualitativa, como por medio de entrevistas individuales (Holmberg et al. 2017).

La satisfacción laboral habitualmente se refiere a un estado emocional placentero consecuencia de una experiencia positiva con el trabajo propio. Como señalan Wright y Bonett (2007) la satisfacción laboral es probablemente la más común y más antigua forma de operacionalización de la felicidad en el lugar de trabajo. Como todo constructo eficiente y efectivo, la “satisfacción laboral” ha sido objetos de numerosos estudios y revisiones a lo largo de su evolución teórica y operativa. Así, por ejemplo, Spector (1997) indica que la satisfacción laboral es una variable que indica el grado en que a las personas les gusta su trabajo. Blum y Nayles (1995) indican que la satisfacción laboral

es el resultado de las actitudes que presenta un trabajador hacia su actividad laboral y hacia la vida en general. Wright y Davis (2003) precisan que la satisfacción laboral implica una interacción entre los empleados y su ambiente de trabajo, en donde existe correspondencia entre lo que los empleados esperan de su trabajo y lo que los empleados perciben que reciben en la realidad. Bracho (1999) señala que la satisfacción laboral alude a la respuesta afectiva, resultante de la relación entre las experiencias, necesidades, valores y expectativas de cada miembro de una organización y las condiciones laborales percibidas por ellos. Lee y Chang (2008), por su parte, indican que la satisfacción laboral es la actitud general que la persona manifiesta hacia su trabajo. Koontz y O'Donnell (1995) consideran que la satisfacción laboral es el bienestar experimentado en la actividad laboral cuando un deseo personal es satisfecho. Andresen, Domsch y Cascorbi (2007) definen la satisfacción laboral como un estado emocional placentero resultante de la experiencia positiva con el trabajo, siendo un estado que se alcanza cuando se satisfacen determinados requerimientos personales acerca de su trabajo. Chiavenato (1996) precisa que la satisfacción laboral alude a la actitud general del individuo hacia su trabajo. Igbaria y Guimares (1993) indican que la satisfacción laboral está conformada por las reacciones afectivas primarias de los trabajadores hacia su trabajo y las experiencias conexas. Morillo (2006) plantea que la satisfacción laboral es la percepción favorable o desfavorable que tienen los trabajadores acerca de su trabajo que se manifiesta por el grado de correspondencia existente entre las expectativas de las personas con respecto a su trabajo y las recompensas reales que éste le ofrece, las relaciones interpersonales y el estilo de supervisión. Finalmente, Mason y Griffin (2002) precisan que en una organización ocurren muchos procesos grupales, por lo que debería ser pertinente conceptualizar el constructo "satisfacción laboral" no sólo a nivel individual, sino también a nivel grupal y organizacional.

La satisfacción laboral debe su importancia y vigencia a lo largo del tiempo al hecho de que frecuentemente se la asocia con el rendimiento y el desempeño en el ámbito laboral, siendo casi un axioma, considerar que un trabajador satisfecho es más productivo que un trabajador insatisfecho, como lo

constatan numerosas investigaciones de campo en nuestro país y en el exterior. Sin embargo, la actividad laboral, tanto en el campo civil y con mayor razón en el campo militar, no está exenta de circunstancias críticas o problemáticas que podríamos denominar “estresores laborales” los cuales son considerados por Aguirre y cols. (2015) como exigencias y características del trabajo y la organización que pueden ser desencadenantes del estrés laboral. Estos autores señalan que se ha comprobado que los estresores asociados al trabajo en el medio aeronáutico inciden en que muchos profesionales padezcan estrés. Los aviadores ocupan el tercer lugar a nivel mundial de las profesiones con mayor exposición a estresores de orden laboral, según indica Aguirre (2006) criterio ampliado por la misma autora posteriormente (Aguirre, 2015). Como indican estas investigaciones existen costos asociados a la salud física y psíquica de los aviadores, como consecuencia de la exposición a los indicados estresores. A la salud física (afecciones músculo - esqueléticas, a los oídos, a la visión, etc.) y psíquica (ansiedad y depresión), que deberían ser tomados en cuenta en las estrategias de gestión laboral, tanto en la prevención como en la promoción de la salud personal y grupal. Es pertinente indica que el estudio de Aguirre (2006) encontró que el Ambiente Físico de la cabina (temperatura, ventilación, luminosidad, espacios, limpieza, etc.) era un factor de insatisfacción.

Vauro (2014), señala que son muchas y variadas las circunstancias que perjudican el bienestar de los individuos (física y mentalmente), siendo las condiciones ambientales, el tipo de tarea, las relaciones sociales en la empresa, las políticas de seguridad y prevención, los diferentes y a veces contradictorios roles que tienen que desempeñar las personas, los que afectan el bienestar, la salud, la calidad de vida y la satisfacción de los integrantes de una organización. Por esta razón Vauro (2014) recomienda tener en cuenta estos factores al evaluar la eficacia de una organización y no quedarse sólo con indicadores de tipo laboral como la productividad o económicos como los beneficios.

La mayoría de las medidas de satisfacción laboral son autoinformes y se basan en escalas de elementos múltiples. Se han desarrollado varias medidas a lo largo de los años, aunque varían en términos de cuán cuidadosa y



distintivamente se conceptualizan con respecto a la satisfacción laboral afectiva o cognitiva. También varían en cuanto a la extensión y el rigor de su validación psicométrica:

El Índice Breve de Satisfacción Afectiva en el Trabajo (BIAJS) es una medida de 4 ítems, abiertamente afectivos en lugar de cognitivos, de la satisfacción laboral afectiva general. El BIAJS se diferencia de otras medidas de satisfacción laboral en que se valida de manera integral no solo por la confiabilidad de la consistencia interna, la estabilidad temporal, las validaciones convergentes y relacionadas con el criterio subjetivo, sino también por la estadística entre poblaciones por nacionalidad, nivel de trabajo y tipo de trabajo. Las confiabilidades de consistencia interna reportadas oscilan entre .81 y .87. (Thompson, 2012)

El Job Descriptive Index (JDI) de Smith (1969) es una medida de satisfacción laboral específicamente cognitiva. Mide la satisfacción de uno en cinco facetas: pago, promociones y oportunidades de promoción, compañeros de trabajo, supervisión y el trabajo en sí. La escala es simple, los participantes responden sí, no o no pueden decidir (indicado por '?') en respuesta a si las declaraciones dadas describen con precisión el trabajo de uno.

Otros cuestionarios de satisfacción laboral incluyen: el Cuestionario de Satisfacción de Minnesota (MSQ), la Encuesta de Satisfacción Laboral (JSS), (Spector, 1985) y la Escala de Caras, de Spector (1997). El MSQ mide la satisfacción laboral en 20 facetas y tiene un formulario largo con 100 preguntas (cinco ítems de cada faceta) y un formulario corto con 20 preguntas (un ítem de cada faceta). El JSS es un cuestionario de 36 ítems que mide nueve facetas de la satisfacción laboral. Finalmente, la Escala de caras de satisfacción laboral, una de las primeras escalas ampliamente utilizadas, midió la satisfacción laboral general con un solo ítem al que los participantes respondieron eligiendo una cara.

Debido a la popularidad de la satisfacción laboral dentro del campo de la psicología ocupacional y organizacional, varios investigadores y profesionales han proporcionado sus propias definiciones de lo que es la satisfacción laboral.

Sin embargo, las dos definiciones más comunes describen la satisfacción laboral como: “el estado emocional placentero que resulta de la evaluación del trabajo de uno como el logro o la facilitación del logro de los valores laborales de uno y otra es la medida en que a las personas les gusta (satisfacción) o les disgusta (insatisfacción) su trabajo.

En general, la mayoría de las definiciones cubren el sentimiento afectivo que un empleado tiene hacia su trabajo. Esto podría ser el trabajo en general o sus actitudes hacia aspectos específicos del mismo, tales como: sus compañeros, salario o condiciones de trabajo. Además, la medida en que los resultados laborales cumplen o superan las expectativas puede determinar el nivel de satisfacción laboral. Sin embargo, la satisfacción laboral no se trata solo de cuánto disfruta un empleado del trabajo. Taber y Alliger (1995) encontraron que cuando los empleados de un instituto educativo estadounidense calificaron cuánto disfrutaban las tareas individuales dentro de su rol, sus puntajes se correlacionaron moderadamente con la satisfacción con el trabajo en sí y se asociaron (aunque débilmente) con la satisfacción laboral global. Taber y Alliger (1995) también encontraron que otras medidas (como el nivel de concentración requerido para el trabajo, el nivel de supervisión y la importancia de la tarea) no tuvieron ningún impacto en la satisfacción. Este estudio demuestra que el disfrute acumulado de las tareas laborales se sumó a la satisfacción laboral general. Sin embargo, la baja relación sugiere que otros factores, además del disfrute, contribuyen a cuán satisfechos se sienten los empleados en el trabajo.

La presente investigación se plantea comprobar cuál es la relación que existe entre la Satisfacción Laboral y el Estrés Laboral en el personal subalterno que pertenece al Escuadrón 42 de la FAP en Iquitos.

Este tema surge de la constatación observacional referida a determinadas manifestaciones y conductas que presenta el personal subalterno las cuales pueden ser interpretadas como manifestaciones de insatisfacción laboral consecuencia de factores estresantes, tales como:

- Excesiva carga laboral por mantener dos programas con numerosas aeronaves y la secuencia muy frecuente y poco espaciada de inspecciones que generan sobrecarga laboral y la dificultad para cumplir con otras rutinas, todo lo cual genera tensiones y preocupación en el personal.
- Estrés por la demora en los trámites burocráticos de memos y oficios urgentes.
- Trabajos no programados fuera de los horarios
- Carencia de programación de instrucciones anuales para los especialistas que impide realizar el trabajo tal como está estipulado.
- Falta de incentivo (cursos nacionales y extranjeros) que generarían un interés mayor por perfeccionar sus labores técnicas.
- Vuelos nocturnos de fines de semanas no remunerados ni incentivados para llevarse a cabo.
- Comparación entre escuadrones y la constatación de grandes diferencias entre sus respectivos regímenes laborales y beneficios.
- Falta de un reconocimiento mínimo material de carácter simbólico para el personal que cumple más de sus funciones.

Estas condiciones generan en el personal subalterno manifestaciones de desinterés, desgano y apatía. Estas circunstancias no han permitido que este personal cumpla adecuadamente con los requerimientos del servicio de manera efectiva y oportuna. Hay que precisar que esta situación se viene observando desde hace un relativo tiempo por lo que se considera debe ser afrontada para que pueda controlarse adecuadamente.

Es pertinente precisar que esta investigación se enmarca en lo que Chiavenato (2001) ha denominado “consideración al capital humano de una organización”. De acuerdo con Covey (1996) el aporte del economista Gary Becker en relación con el desarrollo del concepto de “capital humano” ha sido fundamental. Señala que Gary Becker (Premio Nobel de Economía) desarrolló el concepto de Capital Humano. Becker estudió con detalle a las empresas

grandes y exitosas y concluyó que su mayor tesoro era el capital humano que estas poseían. Es decir, el conocimiento y las habilidades de su personal, su salud física y mental, sus competencias, la calidad de sus hábitos de trabajo. Becker estableció que el capital humano era fundamental para la productividad de las empresas modernas ya que esta productividad se basaba en la creación, difusión y utilización innovadora del saber. Señalaba que el conocimiento se crea en las empresas, los laboratorios y las universidades; se difunde por medio de los centros de formación y los puestos de trabajo, siendo utilizado finalmente para producir bienes y servicios. Por esta razón el “capital humano” debe ser valorado y protegido por las organizaciones. La importancia creciente del capital humano se aprecia en el hecho de que la tecnología es susceptible de ser copiada, lo que difícilmente puede clonarse es un trabajador eficiente, efectivo, productivo e innovador, razón por la cual las organizaciones buscan retenerlo recurriendo a políticas de fidelización.

## **El Estrés Laboral**

El estrés se ha definido de diferentes maneras a lo largo de los años. Originalmente, se concibió como una presión del entorno, luego como una tensión dentro de la persona. La definición generalmente aceptada hoy en día es una de interacción entre la situación y el individuo. Es el estado psicológico y físico que resulta cuando los recursos del individuo no son suficientes para hacer frente con las exigencias y presiones de la situación. Por lo tanto, el estrés es más probable en algunas situaciones que en otros y en unos individuos que en otras. El estrés puede socavar el logro de las metas, tanto para individuos como para las organizaciones.

Los signos de estrés se pueden ver en el comportamiento de las personas, especialmente en los cambios de comportamiento. Las respuestas distintivas del estrés pueden estar en las áreas de sentimientos (por ejemplo, ansiedad, depresión, irritabilidad, fatiga), comportamiento (por ejemplo, ser retraído, agresivo, lloroso,

desmotivado), pensamiento (por ejemplo, dificultades de concentración y resolución de problemas) o síntomas físicos (por ejemplo, palpitaciones, náuseas, dolores de cabeza). Si el estrés persiste, hay cambios neuroendocrinos, funcionamiento cardiovascular, autonómico e inmunológico, lo que conduce a enfermedades mentales, físicas y salud emocional (por ejemplo, ansiedad, depresión, enfermedades del corazón).

Las situaciones que pueden causar estrés son aquellas que son impredecibles o incontrolables, cosas inciertas, ambiguas o desconocidas, que impliquen conflictos, pérdida o expectativas de desempeño. El estrés puede ser causado por eventos limitados en el tiempo, como las presiones de los exámenes o los plazos de trabajo, o por situaciones continuas, como demandas familiares, precariedad laboral o viajes largos al trabajo.

Los recursos que ayudan a satisfacer las presiones y demandas que se enfrentan en el trabajo incluyen características personales tales como habilidades de afrontamiento (por ejemplo, resolución de problemas, asertividad, gestión del tiempo) y la situación laboral como un buen ambiente de trabajo y apoyo social. Estos recursos pueden ser aumentados por el mejoramiento de la infraestructura de trabajo, formación, buena gestión y empleo bien remunerado y la forma en que se organiza el trabajo. Históricamente, la respuesta típica de los empleadores al estrés en el trabajo ha sido culpar a la víctima del estrés, en lugar de su causa. Cada vez más, se reconoce que los empleadores tienen el deber de afrontar el estrés laboral asumiendo buenas prácticas laborales que incluyen la evaluación del riesgo de estrés entre los empleados. Esto implica: buscar presiones en el trabajo que podrían causar niveles elevados y duraderos de estrés; decidir quién podría verse perjudicado por estas y decidir si está haciendo lo suficiente para evitar ese daño.

El grado de estrés experimentado depende del funcionamiento de dos mecanismos fisiológicos protectores:

- “Reacción de alarma”. Cuando nos enfrentamos a una amenaza para nuestra seguridad, nuestra primera respuesta es la excitación fisiológica: nuestros músculos se tensan y la respiración y el ritmo cardíaco se vuelven más rápidos. Esta nos sirve bien cuando la amenaza es el proverbial perro bravo corriendo hacia nosotros, solo nos queda pelear o huir. Las “Amenazas actuales” tienden a ser más psicológicas; por ejemplo, un ataque verbal injustificado por parte de un superior en el trabajo. Por lo general, no es socialmente aceptable actuar por la opción “lucha” o huida”, y buscar un medio alternativo de expresar la resultante emocional y física se requiere energía. Esto cae en el campo de la comunicación asertiva.
- “Adaptación”. El segundo mecanismo adaptativo nos permite dejar de responder cuando sabemos que los estímulos del entorno ya no son una amenaza para nuestra seguridad. Por ejemplo, cuando pasamos tiempo por primera vez en una casa cerca de una vía férrea, nuestra respuesta a los trenes que pasan a toda velocidad es de sobresaltarse, como se describió anteriormente. Con el tiempo, nuestra respuesta disminuye. Si este proceso no funcionara, eventualmente colapsaríamos por el desgaste físico y mental ante la cercanía de trenes.

**El lugar de trabajo como fuente de estrés.** El lugar de trabajo es una fuente importante tanto de demandas como de presiones que causan estrés, y también de recursos estructurales y sociales para contrarrestar el estrés. Los factores del lugar de trabajo que se han encontrado asociados con el estrés y los riesgos para la salud se pueden categorizar como los que se relacionan con el contenido del trabajo y con las que tienen que ver con el entorno social y contexto organizacional del trabajo. Los que se vinculan con el contenido del trabajo incluyen largas horas, sobrecarga de trabajo, presión de tiempo, tareas difíciles o complejas, falta de descansos, falta de variedad y malas condiciones físicas de trabajo (por ejemplo, espacio,



temperatura, luz). Esto se asocia con:

- Amenazas a la salud.
- Aumento del ausentismo y la rotación
- Bienestar/calidad de vida.
- Reducción de la cantidad y calidad del trabajo.
- Funcionamiento/objetivo, bajo logro.
- Reducción de la satisfacción laboral y la moral.
- Problemas de reclutamiento.
- Autoestima/confianza baja
- Mala comunicación
- Conflicto de desarrollo personal

Las que tienen que ver con el entorno social y contexto organizacional del trabajo son el trabajo poco claro o los roles y límites conflictivos pueden causar el estrés, al igual que tener responsabilidad por las personas. Las posibilidades para el desarrollo laboral son amortiguadores importantes contra el estrés, siendo muy estresante la falta de promoción, la falta de capacitación y la precariedad laboral.

Hay otras dos fuentes de estrés: Las relaciones en el trabajo y la cultura organizacional. Los gerentes que son críticos, exigentes, que no apoyan o intimidan crean estrés, mientras que una persona social positiva dimensión del trabajo y el buen trabajo en equipo la reduce, es decir funcionan como “amortiguadores del estrés”.

Una cultura organizacional de horas extras no pagadas o “excesivo trabajo” causa estrés. Por otro lado, una cultura de participación personas en las decisiones, manteniéndolas informadas sobre lo que sucede en la organización, y proporcionando buenas comodidades e instalaciones recreativas reducen el estrés. El cambio organizacional, especialmente cuando la consulta ha sido inadecuada, es una enorme fuente de estrés. Dichos cambios incluyen fusiones, reubicaciones, reestructuraciones o “downsizing”, contratos individuales, y despidos dentro de la organización.

Una revisión sistemática de la evidencia de los factores laborales asociado con la mala salud psicológica y asociado al ausentismo encontró que los factores clave son:

- Largas horas trabajadas, sobrecarga y presión de trabajo
- Los efectos de estos en la vida personal
- Falta de control sobre el trabajo y falta de participación en toma de decisiones
- Apoyo social deficiente
- Gestión y función de trabajo poco claras y estilo de gestión deficiente.

Tres de estos factores forman parte del influyente modelo de demanda de control de la tensión relacionada con el trabajo. De acuerdo con este modelo, la tensión relacionada con el trabajo y los riesgos para la salud son más probables de surgir cuando las altas demandas laborales se combinan con una baja capacidad de decisión, es decir, bajo control personal sobre el trabajo y limitadas oportunidades para desarrollar habilidades). Por otro lado, los trabajos calificados dan oportunidades para desarrollar habilidades, otorgan mayores capacidades de decisión, mayor motivación para aprender, lograr un aprendizaje activo y un afán de logro. De los dos, se ha encontrado que la libertad de decisión es más importante que la demanda monetaria.

Desde su introducción en 1979, el sistema de incluir el apoyo social en el trabajo ha acostumbrado a las modernas empresas como factor controlador del estrés laboral.

Como es evidente los individuos difieren en su riesgo de experimentar estrés y en su vulnerabilidad a los efectos adversos del estrés. Las personas son más propensas a experimentar estrés si carecen de recursos materiales (por ejemplo, financieros seguridad) y recursos psicológicos (por ejemplo, afrontamiento, habilidades, autoestima), y es más probable que se vean perjudicados por este estrés laboral si

tienden a reaccionar emocionalmente a las situaciones estresantes y si son altamente competitivo (comportamiento tipo A).

El término de estrés deriva de la palabra “elasticidad” usada por el físico Hooke (1635-1703), para referirse a la “ley de elasticidad”, en la cual se asume que cuando una amenaza se aplica encima de una estructura, esta provoca un “estiramiento” un cambio de la forma; por la presión (o carga) del estrés, Se entiende que el cuerpo requiere “energía” el para sobrellevar los desgastes del organismo. Los científicos relacionaban el estrés con el “desgaste de la energía nerviosa”. Posteriormente en el siglo XIX el Dr. Beard (1839-1883), analizó los síntomas frecuentes de pacientes llegando a la conclusión que una sobrecarga de demandas propias del nuevo siglo, (neurastenia) lo desencadenaba. Finalmente, Walter Cannon neurólogo, llego a la conclusión que el individuo puede resistir bajos niveles de estrés, pero cuando el estrés se prolonga o intensifica, puede ocasionar un quiebre en el sistema neurobiológico del ser humano (Casuso, 2009).

### **Teoría de síndrome de general de adaptación**

Selye (1952), plantea una teoría del estrés donde plantea tres etapas o niveles:

“Alarma”; es cuando la persona identifica una amenaza tanto física como psicológica, la cual se caracteriza por liberar hormonas con la finalidad de lograr la adaptación que le permita afrontar la situación de estrés. En esta etapa se presenta una baja resistencia a los estresantes.

“Resistencia”: es cuando el individuo se vuelve resistente a las presiones que se presentan cuando perciben una amenaza, Cuando la causa de estrés persiste, la activación hormonal en el organismo sigue siendo elevada, a nivel de utilizar sus reservas, en donde una situación puede desestabilizar, por lo que se convierte en una alta

resistencia (adaptación) a los estresantes.

“Agotamiento”: aparece por estrés del individuo durante tiempos prolongados. A causa de esta perseverancia, el sujeto entra en la fase de agotamiento, debido a que se ha quedado sin reservas; por lo que si el estrés persiste el individuo sufre fatiga, pudiéndolo conducir a un daño físico grave e incluso le puede provocar la muerte.

Everly (1989), menciona que se basa en la capacidad del individuo en responder al estrés. Indica que el estrés es una respuesta a algún estímulo y que éstos alteran la función del organismo, distinguiendo dos aspectos principales de estrés, basados en el estímulo y la respuesta:

- La teoría del estímulo es simple: ante un estímulo considerado peligroso o amenazante, el organismo ya condicionado reacciona alterando su estabilidad emocional
- La Teoría basada en la capacidad de respuesta señala que sucesos habituales asociados a temores y ansiedades que el sujeto ha asimilado como tales, tenderán a generar temores y ansiedades de diverso tipo.

### **Teorías interaccionales**

Lazarus y Folkman (1984), señalan que el estrés es un proceso interaccional, que ocurre en la relación entre un individuo y una situación, el cual se produce cuando el individuo valora que las demandas exceden sus recursos de ajuste conllevando a que su bienestar esté en riesgo. Se da importancia a las funciones cognitivas (ideas, pensamientos, actitudes, creencias, entre otros), los cuales intervienen en la relación de los estímulos estresores con las respuestas de estrés, concluyendo que hay una relación dinámica y bidireccional en la persona con su entorno.

## **Definiciones conceptuales de estrés laboral**

Luthans (2011), lo considera como “términos negativos (políticas de la institución, el atraso en el trabajo y el incumplimiento de las metas y objetivos, el papeleo), y que el problema del estrés es causado por algo malo, presentándose como una forma de angustia”. Por otro lado, indica que el estrés laboral es positivo y agradable, debido a que es causado por cosas buenas pero que también pueden ocasionar el estrés algunos aspectos negativos (desafíos, retos, presión del tiempo, calidad del trabajo), por lo que identifica cuatro factores que producen estrés:

1. Factores extra organizacionales
2. Factores organizacionales.
3. Factores grupales
4. Factores individuales.

Beher y Newman (1978), lo definen como “una situación que nace de la interacción del individuo con el trabajo”, caracterizándose por cambios que ocurren dentro de la persona obligándolas a desviarse de su función normal. Wilkinson (1997), define al “estrés injustificado como resultado de la interacción en una variedad de situaciones en el mundo, así como la estimulación y motivación pobre, la monotonía y el exceso de trabajo. En ese sentido, cuando una persona o individuo percibe niveles estresores en relación al trabajo que desempeña, no solo afecta al propio individuo, sino que también afecta a su entorno y sobre todo a la entidad donde trabaja, el cual cuando no se controla los niveles estresores la institución no logra obtener buenos resultados, no logra las metas y los objetivos esperados de acuerdo a su planificación. López (2014), señala que son factores estresantes aquellas situaciones y estímulos externos o internos que desencadenan el estrés. Dentro de los factores estresantes se consideran en relación al trabajo y a las condiciones laborales poco estimulantes proporcionadas por la empresa y que se presentan bajo diversas formas: física, química, acústica, somática o sociocultural,

conllevando de manera directa o indirecta a una inestabilidad en el equilibrio dinámico del trabajador.

Con referencia al estrés, hay muchos factores que conllevan al estrés al individuo (recarga laboral, modalidad de contrato, poca comunicación, entre otros), los cuales cuando no se tratan a tiempo afectan directa o indirectamente al individuo y a la institución conllevando a un desequilibrio no solo en la persona, sino en la institución. El estrés laboral en el trabajo se ve reflejado por principales estresores (falta de control en las actividades de trabajo, ambiente laboral difícil, sobre carga de trabajo, la alta responsabilidad de puesto, problemas a nivel de relaciones interpersonales, relación entre compañeros, la difícil comunicación en el ambiente de trabajo, actitudes laborales negativas, falta de ascenso, competencia laboral en el trabajo), que en muchas ocasiones, provocan saturación física o mental a cada individuo, generando que afecten no solo su salud, sino también a la de su entorno laboral, en ese sentido el estrés ocasiona que la productividad en el trabajo se vea reflejada y que no se cumpla con las metas establecidas en la institución de acuerdo a planificación proyectada.

Por su parte, la Organización Internacional del Trabajo - OIT (2012), nos habla del estrés laboral quien manifiesta que “es una peligrosa enfermedad que se presenta dentro de las instituciones y que afecta al colaborador, el cual cuando no se controla a tiempo afecta psicológicamente y perjudica a la producción de cada organización”, por otro lado, “el estrés afecta a la salud física y mental, a causa de diversos factores fundamentales” (perdida de trabajo laboral ocasionados por exceso de información, intensidad en el trabajo, presión en el trabajo, presión temporal, mayores exigencias y la flexibilidad, el estar continuamente disponible, la tecnología de los teléfonos móviles y el miedo a perder el trabajo) que conllevan a enfermedades graves cuando no se tiene un control adecuado.

Cabe resaltar que la Organización Mundial de Salud (2016),



considera como “una epidemia mundial al estrés laboral, las causas más comunes del estrés laboral se debe a riesgos psicosociales que se relacionan con la distribución del trabajo, su diseño y las condiciones del empleo”, así como las condiciones externas que pueden tener influencia sobre la salud, el desempeño y la satisfacción laboral, por otro lado el impacto del estrés en cada individuo es diferente, siendo sus consecuencias sobre la salud, tales como enfermedades mentales, cardio / cerebrovasculares, musculoesqueléticas y reproductivas, asimismo; el estrés causa diversos problemas de comportamiento incluyendo el uso excesivo del alcohol y drogas e incremento al tabaquismo, el sedentarismo, y las drogas, el incremento al tabaquismo, el sedentarismo y los trastornos de sueño.

Chiavenato (2015), define al estrés como “una condición inherente a la vida moderna”, la cuales son “causadas por diversas necesidades, exigencias, urgencias, atrasos, plazos por cumplir, metas y objetivos, la ausencia de medios y recursos, entre otros”. Es por ello que define tres factores de estrés, como fuentes potenciales y consecuencias del estrés, cuando una persona pasa por una situación tensa muestra síntomas físicos, psicológicos y/o conductuales, estos factores son experimentados por la persona (p. 378).

Por su parte Campero y De Montis y Gonzales (2013), lo definen de “origen laboral, el cual afecta la eficacia de vida y la producción”, porque afecta la salud de los individuos y el sistema económico de una organización. El exceso crónico de los trabajos excesivos rutinarios y bajo presión, producen estados de agotamiento crónico y actitudes pasivas. “La sobre carga laboral ocasiona estrés por la estimulación excesiva, el cual se presente por exigirse a nivel psicosensoriales en forma violenta, simultanea, numerosa, persistente y variables”; lo cual reclaman adaptarse fuera de lo normal y crea una tensión nerviosa, ansiedad, irritabilidad, crisis de decisión, confusión, desconcentración y embotamiento).

A continuación, apreciaremos un cuadro sobre Estrés Laboral según autores:

<b>Estrés laboral (Chiavenato, 2015, p.382).</b>	<b>Estrés laboral (Robbins y Judge, 2013, p.597)</b>	<b>Estrés laboral (Luthans, 2011, p.277-290)</b>	<b>Estrés laboral investigaci3n</b>
Factores del entorno: * Incertidumbre econ3mica * Incertidumbre pol3ticos * Incertidumbre tecnol3gica	Factores ambientales * Incertidumbre econ3mica * incertidumbre pol3ticos * Cambio tecnol3gico	Factores extra organizacionales: * Cambios de los estilos de vida y el trabajo en la personal. * Efecto de la familia en el comportamiento de las personas. * Efecto en los medios de la comunicaci3n. * Variables sociol3gicas (raza, sexo).	Factores del entorno: * Incertidumbre econ3mica * Incertidumbre pol3ticos
<b>Estrés laboral (Chiavenato, 2015, p.382).</b>	<b>Estrés laboral (Robbins y Judge, 2013, p.597)</b>	<b>Estrés laboral (Luthans, 2011, p.277-290)</b>	<b>Estrés laboral investigaci3n</b>
Factores de la organizaci3n: * Demandas de las tareas. * Demandas de las funciones * Demandas interpersonales * Estructura organizacional * Liderazgo organizacional * Etapa de la vida de la organizaci3n.	Factores organizacionales: * Demandas de las tareas. * Demandas del rol * Demandas interpersonales	Factores organizacional: * Pol3ticas y estrat3gicas de la organizaci3n. * Diseo y estructura de la organizaci3n. * Procesos organizacionales. * Condiciones de trabajo.	Estrés a nivel organizacional: * relaciones interpersonales * Comunicaci3n * Recarga laboral
Factores individuales: * Problemas familiares * Problemas econ3micos. * Personalidad.	Factores personales: * Problemas familiares * Problemas econ3micos * Personalidad	Factores individuales: * Rasgos de personalidad. * Tolerancia a la incertidumbre * Necesidad de realizaci3n	Estrés a nivel individual: * Problemas familiares * Problemas econ3micos
		Factores grupales: * Falta de cohesi3n del grupo. * Falta de apoyo social	

Adaptado de Robbins (2015) Comportamiento organizacional y de Chiavenato, (2015). "Comportamiento organizacional. La dinámica del éxito en las organizaciones

Para el proceso de la investigación realizada en relación a la variable estrés laboral, se ha tomado en consideración la teoría de Robbins (2013), adaptado por Chiavenato (2015), reforzada la investigación en Luthans (2011), asimismo; para efectos de la presente investigación ha sido adecuado de acuerdo a la problemática de la población objeto de estudio a investigar, por lo que se ha considerado tres dimensiones, estrés a nivel organizacional (relacionado a las relaciones interpersonales, comunicación y recarga laboral), estrés a nivel individual (relacionado a los problemas familiares, problemas económicos) y estrés a nivel del entorno (relacionado a la incertidumbre económica e incertidumbre política).

### **Dimensiones de estrés laboral**

Se ha adaptado para la presente investigación tres factores de estrés como fuentes potenciales y consecuencias del estrés laboral, a nivel organizacional, individual (personal) y del entorno (ambientales), el estrés laboral es cuando una persona pasa por una situación tensa, el cuerpo muestra síntomas físicos, psicológicos y/o conductuales, los cuales son experimentados por la persona.

### **Estrés a nivel organizacional**

Luthans (2011), señala que “el estrés a nivel organizacional son las fuerzas relacionadas con la organización en sí. Hay factores que se desempeñan como causas potenciales de estrés: la estrategia y la política de la institución, los papeleos burocráticos, la tecnología actual, los recortes de personal, la remuneración que se basa en recomendaciones, la rotación de puestos, la estructura y diseño de la organización, la centralización, la ambigüedad de las funciones. Los procesos organizacionales como los controles, la comunicación descendente, la escasa retroalimentación sobre el desempeño, procesos de decisión descentralizados, poca participación de decisiones y las condiciones de trabajo o condiciones laborales peligrosas, iluminación precaria, etc.

El estrés a nivel organizacional se desarrolla a nivel de las relaciones interpersonales, la comunicación, la estructura organizacional, liderazgo en la organización, etapa de la vida de la organización, la recarga laboral,

factores que cuando no se tratan a tiempo pueden ocasionar depresión, ansiedad, la insatisfacción con el trabajo y, por ende, puede ocasionar enfermedades graves hasta llegar a la muerte.

### **Relaciones Interpersonales**

Robbins y Judge (2013), lo definen como “las presiones por otros empleados, las malas relaciones personales y sociales entre compañeros de trabajo producen estrés”, sobre todo en aquellos individuos que tienen una alta necesidad a nivel social (p.599). En ese sentido definimos a las relaciones a nivel interpersonal al nivel de cada individuo que se apoya entre ambos, al trabajo en equipo y a las relaciones respetuosas, el cual se ve afectado o en forma negativa produce estrés laboral en las personas de la entidad.

### **Comunicación**

Chiavenato (2015), lo define como “un elemento clave, porque para el desarrollo del trabajo se necesita contar con información y estar comunicados entre con las personas. Es el proceso mediante el cual cada individuo intercambia información con otros dentro de una institución, por lo que teniendo la información oportuna podrán cumplir sus metas y objetivos planificados. En ese sentido se concluye que la comunicación es fundamental e importante porque a través de ella se puede comunicar todas las ocurrencias, brindar información, controlar, motivar, expresarse en la institución.

### **Recarga Laboral**

Robbins y Coulter (2014), lo definen como a “la relación con la presión laboral a que se ve sometido el colaborador en función al puesto específico al que ocupa en la institución, lo que quiere decir que ocurre estrés cuando a un individuo se le asigna más trabajo o “se espera que el trabajador realice más actividades de lo que le permite el tiempo”. Por lo que podemos definir que es la recarga laboral o la carga laboral excesiva que se le asigna a un empleado en la institución aun sabiendo que no le

permitirá concluir con las actividades asignadas, y como resultado le produce estrés laboral.

### **Estrés a nivel individual**

Luthans (2011), menciona que “el estrés a nivel del individuo son las diferencias en personalidad del individuo el cual produce estrés” (el autoritarismo, la rigidez, la emotividad, la sencillez, la intolerancia, la incertidumbre, la ansiedad y la necesidad y falta de realización).

Por su parte Chiavenato (2015), menciona que “existen problemas familiares, económicos y de personalidad en cada individuo.

### **Problemas familiares**

Los problemas familiares, son una fuente de estrés laboral, según Reyes (2015), lo define como un factor estresor extra laboral que de igual modo incide en el desempeño del puesto de trabajo. Estos problemas llegan hasta la organización cuando el trabajador presenta una actitud desmotivada o atípica por algún problema en el hogar. En ese sentido, definimos a los problemas familiares, como un factor principal de estrés, debido a que cuando el individuo tiene muchos problemas familiares, afecta su vida personal y su vida laboral, afecta su trabajo, porque los problemas no les permiten concentrarse y hacer su trabajo, disminuyendo su productividad.

### **Problemas económicos**

Existen casos que las personas tienen muchas deudas y se están matando, porque trabajan para pagar esta deuda, asimismo; las personas que tienen su propio negocio se estresan porque se exigen trabajar más para ganar más dinero, pero no se dan cuenta que están dañando su salud y en un futuro no muy lejano gastara ese dinero o más dinero en

curarse de alguna enfermedad.

Los problemas económicos, como las deudas contraídas con entidades financieras o con terceros, en la cual un individuo asume para cubrir sus necesidades a falta de una buena planificación, a falta de trabajo o por falta de incapacidad de pago, sin embargo en muchas ocasiones estas personas no pueden cubrir sus deudas, siendo arrasadas a un caos, debido al incumplimiento en sus pagos, cuando se quedan sin trabajo o por padecer alguna enfermedad, por otro lado, existen individuos que se saturan o se estresan, porque tienen que trabajar muchas horas para poder cubrir las deudas adquiridas, y cuando no pueden pagarlas terminan estresándose.

### **Estrés a nivel del entorno**

Chiavenato (2015), menciona que es la incertidumbre económica, política y/o tecnológica, que permiten que otras empresas asuman ventajas competitivas, la tecnología avanzada, las reglas burocráticas, la disminución de personal, remuneración basada en méritos y la rotación de puestos, etc. El estrés a nivel del entorno es un factor muy importante sobre todo porque se vinculan con la economía en el país, con las cuestiones políticas, como son el cambio de gobierno, en la cual el trabajador se encuentra con la incertidumbre de perder el trabajo y de lo que vendrá posteriormente.



## **2. Planteamiento del problema**

La presente investigación se plantea comprobar cuál es la relación que existe entre la Satisfacción Laboral y el Estrés Laboral en el personal subalterno que pertenece al Grupo Aéreo 42 de la FAP acantonado en Iquitos en el año 2022. Este tema surge de la constatación observacional referida a determinadas manifestaciones y conductas que presenta el personal subalterno adscrito al Grupo Aéreo 42 de la FAP acantonado en la ciudad de Iquitos en el año 2022, las cuales pueden ser interpretadas como manifestaciones de insatisfacción laboral consecuencia de factores estresantes, tales como:

Excesiva carga laboral por mantener dos programas con numerosas aeronaves y la secuencia muy frecuente y poco espaciada de inspecciones que generan sobrecarga laboral y la dificultad para cumplir con otras rutinas, todo lo cual genera tensiones y preocupación en el personal.

- Estrés por la demora en los trámites burocráticos de memos y oficios urgentes.
- Trabajos no programados fuera de los horarios
- Carencia de programación de instrucciones anuales para los especialistas que impide realizar el trabajo tal como está estipulado.
- Falta de incentivo (cursos nacionales y extranjeros) que generarían un interés mayor por perfeccionar sus labores técnicas.
- Vuelos nocturnos de fines de semanas no remunerados ni incentivados para llevarse a cabo.
- Comparación entre escuadrones y la constatación de grandes diferencias entre sus respectivos regímenes laborales y beneficios.
- Falta de un reconocimiento mínimo material de carácter simbólico para el personal que cumple más sus funciones.

Estas condiciones generan en el personal subalterno manifestaciones de desinterés, desgano y apatía. Estas circunstancias no han permitido que este personal cumpla adecuadamente con los requerimientos del servicio de manera efectiva y oportuna. Hay que precisar que esta situación se viene observando desde hace un relativo tiempo por lo que se considera debe ser afrontada para que pueda controlarse adecuadamente.

### **a) Justificación teórica**

Estudiar las variables que intervienen en la investigación (Satisfacción Laboral y Estrés Laboral) nos conduce a la revisión detallada de las teorías y modelos explicativos que las sustentan. Por otro lado, el análisis de la posible relación entre ellas nos conduce a plantear nuevos modelos teóricos de asociación entre las mismas, los que deberán ser corroborados mediante un estudio de campo con procedimientos objetivos sustentados estadísticamente para su adecuada comprobación fáctica.

### **b) Justificación metodológica**

Desde el punto de vista metodológico la presente investigación se justifica porque las técnicas, métodos, instrumentos y procedimientos empleados para la recopilación y el análisis de los datos, así como la información derivada de esta de investigación se pueden generalizar y aplicar en otros estudios similares. Es decir, el presente estudio podrá ser replicado en otros contextos con las adecuaciones del caso. Finalmente, consideramos que el modelo correlacional adoptado para procesar la información recabada es el modelo metodológicamente correcto para analizar la relación entre las dos variables consideradas (Satisfacción Laboral y Estrés Laboral).

### **c) Justificación práctica**

Los resultados derivados de la presente investigación pueden ser de utilidad a diversas organizaciones, tanto del sector empresarial como del sector militar, ya nos permitirán conocer las percepciones del personal hacia las condiciones de trabajo de la organización, evaluada en niveles de satisfacción laboral. Este conocimiento permitirá identificar las áreas de oportunidad y de desarrollo potencial para la mejora de los procesos que conduzcan a obtener mejores desempeños y, por tanto, mayores beneficios materiales, así como mejorar la calidad de vida.

El conocimiento de los aspectos estresantes de la actividad laboral militar es de suma importancia ya que el estrés laboral está frecuentemente asociado a baja motivación, desinterés por las tareas, aburrimiento laboral, abandono de

destino, exceso de rotaciones e, incluso, de episodias de desobediencia, incumplimiento de órdenes y manifestaciones de agresividad. Conocer los aspectos específicos de las actividades militares que generan elevados niveles de estrés permitirá, de ser el caso, plantear y sugerir la inclusión de las respectivas medidas remediales y correctivas del caso. Finalmente, la presente investigación podrá asumirse como guía o referencia a ser consideradas en investigaciones futuras.

#### **d) Justificación social**

La satisfacción laboral demanda, entre otros requisitos, una capacidad óptima para establecer y consolidar relaciones interpersonales, muy en particular en el contexto militar, donde en todos los puestos se trabaja siempre en grupo, por lo que es necesario que sus componentes conozcan los fundamentos básicos de las relaciones humanas. Toda organización busca mejores logros, en lo cuantitativo y en lo cualitativo, por tanto, tiene que facilitar a su personal los elementos mínimos básicos para lograr satisfacción laboral con eficiencia, eficacia y efectividad. En la actualidad se otorga gran importancia a la calidad de vida laboral a diferencia de años atrás cuando se relacionaba la satisfacción con rendimiento laboral. La idea subyacente de este enfoque es que las personas trabajan bien cuando se sienten bien. Es decir, que estando a gusto en su trabajo, hay mayores posibilidades que ofrezcan un trabajo satisfactorio. Es un hecho fáctico que las personas que se sienten satisfechas con su trabajo, porque se consideran bien pagados, bien tratados, porque ascienden o aprenden, son las que producen y rinden más. Inversamente, las personas que se sienten mal tratadas, desempeñan tareas excesivamente rutinarias, sin posibilidades de avanzar en su línea de carrera, con falta de reconocimiento a su labor, son los que rinden menos, es decir, son los más improductivos.

#### **e) Justificación institucional**

Desde el punto de vista institucional, los resultados a obtenerse en la investigación permitirán a la institución militar, conocer y asumir -si lo considera pertinente- las sugerencias y recomendaciones planteadas para

mejorar su gestión de administración de recursos humanos, lo cual puede servir de apoyo para lograr un mejor desempeño laboral, ya que la satisfacción del personal es un factor muy importante para la organización, por cuanto se reconoce que un recurso humano satisfecho y poco estresado (equilibrado) aporta mayores beneficios y rendimiento que un personal insatisfecho y estresado. Por esta razón, las organizaciones y en particular, las organizaciones militares adoptan estrategias laborales orientadas a incrementar la satisfacción de su personal y reducir en lo posible los factores estresantes que pueden afectarlo negativamente. La idea es contar con un recurso humano satisfecho y emocionalmente estable, conociendo que de este modo se incrementará su desempeño y se contralarán conflictos derivados del estrés.

El presente proyecto de investigación es importante por las siguientes consideraciones:

Porque plantea, indirectamente, contribuir a mejorar el desempeño laboral del personal de técnicos y suboficiales de mantenimientos de aeronaves ya que, mediante un adecuado diagnóstico de los tipos y niveles de satisfacción laboral prevalentes en dicho grupo. se intentará mejorar su desempeño por cuanto la satisfacción laboral como lo demuestran numerosas investigaciones- está vinculada directamente con el desempeño laboral. Un conocimiento preciso de la satisfacción laboral permitirá orientar la elaboración y aplicación de planes de selección y capacitación de acuerdo a la naturaleza específica de las características del grupo mencionado con el propósito de mejorar el desempeño del personal. Es decir, un conocimiento detallado de la satisfacción laboral es importante para el incremento del desempeño ya que posibilitará afinar los procedimientos de selección y capacitación. La optimización de los procesos de selección y capacitación permitirán estimular y motivar adecuadamente al personal, lo que se reflejará en su desempeño y rendimiento laboral. Los planes de capacitación bien estructurados pueden ser considerados como una herramienta de motivación para el personal y al mismo tiempo mantener al personal actualizado de acuerdo a las exigencias de la seguridad nacional.

## **Formulación del Problema**

### **Problema general**

¿Qué relación existe entre la Satisfacción Laboral y el Estrés Laboral en el personal subalterno que pertenece al Grupo Aéreo 42 de la FAP acantonado en la ciudad de Iquitos en el año 2022?

### **Problemas específicos**

¿Qué relación existe entre la satisfacción de las condiciones de trabajo (factores higiénicos) y el estrés laboral en el personal subalterno que pertenece al Grupo Aéreo 42 de la FAP acantonado en la ciudad de Iquitos en el año 2022?

¿Qué relación existe entre la motivación (factores motivacionales) y el estrés laboral en el personal subalterno que pertenece al Grupo Aéreo 42 de la FAP acantonado en la ciudad de Iquitos en el año 2022?

## **3. Objetivos**

### **3.1 Objetivo General**

Determinar la relación que existe entre la Satisfacción Laboral y el Estrés Laboral en el personal subalterno que pertenece al Grupo Aéreo 42 de la FAP acantonado en la ciudad de Iquitos en el año 2022

### **3.2 Objetivos específicos**

- 1) Determinar la relación que existe entre la satisfacción de las condiciones de trabajo (factores higiénicos) y el estrés laboral en el personal subalterno que pertenece al Grupo Aéreo 42 de la FAP acantonado en la ciudad de Iquitos en el año 2022.
- 2) Determinar la relación que existe entre la motivación (factores motivacionales) y el estrés laboral en el personal subalterno que pertenece al Grupo Aéreo 42 de la FAP acantonado en la ciudad de Iquitos en el año 2022.

#### 4. Variable

Variable Independiente (X): Satisfacción Laboral

Variables Dependientes (Y): Estrés Laboral.

#### 5. Operacionalización de variables

##### *Operacionalización del Estrés Laboral*

<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Escalas</b>	<b>Niveles y rangos</b>
Estrés a nivel organizacional	Relaciones interpersonales	1,2,3	1: Muy Inadecuado (Nunca).	Bajo: 19-31 Medio: 32-44 Alto: 45-57
	Comunicación	4,5,6		
	Recarga laboral	7,8, 9		
Estrés a nivel individual	Problemas familiares	10,11,12	2: Inadecuado (Casi nunca)	
	Problemas económicos	13,14, 15	3: De acuerdo (Casi siempre).	
Estrés a nivel Entorno	Incertidumbre económica	16,17	4: Muy de acuerdo (siempre)	
	Incertidumbre política.	18,19		

Fuente: elaborado por la investigadora

##### *Operacionalización de la Satisfacción Laboral*

<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Escalas</b>	<b>Niveles y rangos</b>
Satisfacción de las condiciones de trabajo (factores higiénicos)	Salario	1,2,3	1: Muy Inadecuado (Nunca).	Bajo: 19-31 Medio: 32-44 Alto: 45-57
	Modalidad de contrato	4,5,6		
	Seguridad en el trabajo	7,8		
Satisfacción en la motivación ( factores Motivacionales)	Capacitación	9,10	2: Inadecuado (Casi nunca) 8	
	Necesidad de logro	11,12,13 14, 15,16 17,18,19	3: De acuerdo (Casi siempre).	
	Necesidad de poder		4: Muy de acuerdo (siempre)	
	Necesidad de afiliación			

## Hipótesis

### Hipótesis General

Existe relación inversa entre la Satisfacción Laboral y el Estrés Laboral en el personal subalterno que pertenece al Grupo Aéreo 42 de la FAP acantonado en la ciudad de Iquitos en el año 2022.

### Hipótesis derivadas

- 1) Existe relación inversa entre la satisfacción de las condiciones de trabajo (factores higiénicos) y el estrés laboral en el personal subalterno que pertenece al Grupo Aéreo 42 de la FAP acantonado en la ciudad de Iquitos en el año 2022.
- 2) Existe relación inversa entre la motivación (factores motivacionales) y el estrés laboral en el personal subalterno que pertenece al Grupo Aéreo 42 de la FAP acantonado en la ciudad de Iquitos en el año 2022.

## 6. Metodología

### 6.1. Tipo y diseño de investigación

La presente investigación asumió, de acuerdo con la definición de Sánchez Carlessi (2005)<sup>1</sup> un tipo de investigación “descriptiva” en la medida que se orientó al conocimiento de la realidad tal como se presentaban en una situación espacio temporal determinado.

La investigación también fue de tipo “tecnológica” o “aplicada”. La Investigación Tecnológica responde a problemas técnicos, está orientado a demostrar la validez de ciertas técnicas bajo las cuales se aplican principios científicos que demuestran su eficacia en la modificación o transformación de un hecho o fenómeno. La Investigación Tecnológica aprovecha del conocimiento teórico científico producto de la investigación básica o sustantiva y organiza reglas y técnicas cuya aplicación posibilita el cambio de la realidad. Piscoya (1982)<sup>2</sup> señala que las reglas tecnológicas, a diferencia de las proposiciones o enunciados producidos

---

<sup>1</sup> Sánchez Carlessi, H. (2005) Metodologías y diseños en la investigación científica. Lima. HSC.

<sup>2</sup> Piscoya Hermoda, Luis (1982) Investigación Científica y Educacional Lima. Amaru.

por la investigación científica, se caracterizan porque no tiene sentido decir que son verdaderas o falsas, sino más bien si son eficientes si permiten el logro de su objetivo propuesto o de ineficientes en caso contrario.

El diseño asumido fue el diseño “no experimental” ya que no se manipuló ninguna variable.

## **6.2. Población y muestra**

### **a. Población**

La población de la presente investigación estuvo conformada por la totalidad del personal de técnicos y subalternos que labora en el Grupo Aéreo 42 de la ciudad de Iquitos. La conformación de esta población es de 171 personas:

### **b. Muestra y muestreo**

Como la población de la investigación fue bastante reducida y la aplicación de un muestreo paramétrico (estadístico) reduciría aún más el tamaño de la muestra, se decidió optar por un muestreo “no paramétrico” de tipo criterial u opinático en el que el tipo y tamaño de la muestra es decidido según los criterios del investigador, aplicar un muestreo no probabilístico de tipo criterial, tal como señala Sánchez (2005). Por estas circunstancias, se decidió que la muestra fuera de 60 personas en función a los dispositivos de la institución.

### **c. Criterios de inclusión y exclusión**

El criterio de inclusión fue ser militar en actividad, técnico o subalterno en el Grupo Aéreo 42 de la ciudad de Iquitos. El criterio de exclusión fue el no ser militar en actividad, técnico o subalterno en el Grupo Aéreo 42 de la ciudad de Iquitos.



### 6.3. Técnicas e instrumentos

La técnica que se empleó en la presente investigación fue la “observación por encuesta”. Según García Ferrando (1993) la encuesta es una técnica que utiliza un conjunto de procedimientos estandarizados de investigación mediante los cuales se recoge y analiza una serie de datos de una muestra de casos representativa de una población o universo más amplio, del que se pretende explorar, describir, predecir y/o explicar una serie de características. Por su parte, Sierra Bravo (1994) señala que la observación por encuesta consiste en la obtención de datos de interés sociológico mediante la interrogación a los miembros de la sociedad, es el procedimiento sociológico de investigación más importante y el más empleado.

#### Instrumento a aplicar

Variable	Técnica	Instrumentos
Estrés Laboral	Encuesta	Cuestionario
Satisfacción Laboral	Encuesta	Cuestionario

Fuente: ficha de evaluación Estrés y Satisfacción - 2022

La revisión bibliográfica, para la elaboración del marco teórico y conceptual, de estrés y satisfacción laboral, se tomó en consideración libros, informes de investigación, revistas especializadas, páginas electrónicas, libros electrónicos, entre otros. Asimismo; producto de esta investigación se delimito las dimensiones de las dos variables investigadas.

Instrumentos a utilizar, el instrumento para la evaluación del estrés laboral y satisfacción laboral tiene 5 dimensiones que se miden a través de 19 indicadores. La técnica, la técnica utilizada en la presente investigación es la encuesta, porque constituye un diseño observacional, y será aplicado a todos los colaboradores de la institución, bajo la modalidad de un cuestionario.

El cuestionario: Es el instrumento, que se elaboró con preguntas cerradas mediante interrogantes con alternativas u opciones de contestación que han sido delimitadas previamente, es decir, se ha presentado a los

encuestados las posibles respuestas y ellos se ha circunscrito a éstas, las cuales constaron de 38 preguntas, distribuidos entre sus variables y dimensiones, asimismo; las preguntas son redactadas en un lenguaje entendible. Para la construcción del instrumento utilizado se realizó los siguientes pasos: se contactó el responsable del personal de la institución objeto de estudio.

Cuestionario sobre estrés laboral: Está compuesto por 19 ítems, creado por la autora Magdalena Visitación Florián, aplicándose a cada ítem el tipo de escala será de acuerdo a la escala de Likert (Siempre, casi siempre, a veces y nunca), los cuales se encuentran distribuidos en sus tres dimensiones: Estrés a nivel organizacional, a nivel individual y a nivel del entorno, para ser aplicado al área administrativa. (ver ficha técnicas anexo 5)

Descripción de la variable Satisfacción Laboral. Está compuesto por 19 ítems creada por la autora Magdalena Visitación Florián de la presente investigación, aplicándose a cada ítem el tipo de escala será de acuerdo a la escala de Likert (Siempre, casi siempre, a veces nunca), los cuales se encuentran distribuidos en sus dos dimensiones: Satisfacción de las condiciones de trabajo y satisfacción en la motivación, para ser aplicado al área administrativa.

Tabla 5  
Opciones de respuestas de cuestionario de estrés laboral y Satisfacción Laboral

	1	2	3	4
Estrés laboral	Nunca	Algunas veces	Casi siempre	Siempre
Satisfacción Laboral	Nunca	Algunas veces	Casi siempre	Siempre

*Fuente: Cuestionario de Satisfacción laboral.*

Tabla 6  
*Baremos de la encuesta de estrés laboral y Satisfacción Laboral*

	1	2	3
Estrés laboral	Bajo (19-31)	Medio (32-44)	Alto (45-57)
Satisfacción Laboral	Bajo (19-31)	Medio (32-44)	Alto (45-57)

*Fuente: Cuestionario de Satisfacción laboral.*

## **Validación y confiabilidad de los instrumentos**

El instrumento para recolectar los datos debe reunir tres exigencias esenciales de la validez y la confiabilidad.

### **Validación**

Para Hernández y Fernández y Baptista (2014) es el “nivel en que un instrumento en verdad mide la variable que pretende medir” (pp. 200-201), por lo que el instrumento fue validado por su contenido, por criterio y por constructo. El instrumento fue sometido a juicio de expertos, para lo cual se eligió a dos validadores o jueces con grado de magister, siendo uno especialista en Recursos Humanos y un especialista en metodología; ambos validadores de la Universidad César Vallejo. Asimismo; se tomó en consideración a un tercer validador egresado de maestría especialista en recursos humanos, para mayor consistencia en la validación de mis instrumentos.

### **Validez por su contenido**

Es el nivel del grado en que un instrumento muestra un dominio específico de contenido de lo que se mide.

### **Validez por su criterio**

Es la validez que se establece al correlacionar las puntuaciones resultantes de aplicar el instrumento con las puntuaciones obtenidas de otro criterio externo que pretende medir lo mismo. Cuanto más se relacionen los resultados del instrumento de medición con los del criterio, la validez será mayor.

## **Validez de constructo**

Debe explicar cómo las mediciones del concepto o variable se vinculan de manera congruente con las mediciones de otros conceptos correlacionados teóricamente. Asimismo; “esta validez, es la variable medida que hay lugar dentro de una hipótesis, teoría o modelo teórico” (p. 201).

Para el proceso de validación de los instrumentos de cada variable (variable estrés laboral y variable satisfacción laboral), se entregó el instrumento de la lista de cotejo de las dos variables con sus respectivos ítems o reactivos a los jueces, luego se recogió la lista de cotejo evaluada y revisar la concordancia, es decir; se verificó y corroboró la forma de elección de las alternativas de cada uno de los ítems y cada juez o experto fundamentó la elección de la alternativa de los ítems. Posterior a ello, se elaboró la base de datos para la prueba de validez de V aiken, en la cual se procedió a aplicar la prueba de validez, con la finalidad de validar la claridad, la relevancia y coherencia, asignándose puntajes, (1) Si, (2) No, finalmente se obtuvo los resultados donde nos indica que los instrumentos son altamente válidos

## **La confiabilidad**

“Grado en que un instrumento produce resultados en forma consistente y coherente”. (Hernández y Fernández y Baptista, 2014, p.200). Asimismo; para establecer la confiabilidad, se realiza aplicando el coeficiente de Alfa Cronbach, a escala de valores posibles, por lo que se utiliza para establecer la confiabilidad en escalas de Ítems. En ese sentido, la escala de valores que establece la confiabilidad se da por los siguientes valores del alpha de cronbach, de acuerdo a Milán y Vega (2012:75):

No es confiable	(-1 a 0),
Baja confiabilidad	(0,001 a 0,46)
Moderada Confiabilidad	(0,5 a 0,75)
Fuerte confiabilidad	(0,76 a 0,89)
Alta confiabilidad	(0,9 a 1). (p. 459)

Tabla 8

*Resultados de la Aplicación del Alpha de Cronbach - Estadística de fiabilidad*

VARIABLE N° Elementos: 10	Estrés laboral - VAR	Satisfacción laboral - VAR
	Correlación elemento total corregida	Correlación elemento total corregida
Alpha de Cronbach	0.86	0.93

*Fuente: Resultado de la aplicación de la fórmula del Alpha de Cronbach, para la variable estrés laboral (0.86) es fuertemente confiable y la variable satisfacción laboral (0.93) es altamente confiable.*

Para el procedimiento de la confiabilidad de las dos variables, se seleccionó a 10 personas para la aplicación de la prueba piloto, luego se aplicó los instrumentos a cada uno en forma individual, posterior a ello se recogió los instrumentos de la prueba piloto y al finalizar la aplicación de la prueba piloto se realizó el focus group con la finalidad de aclarar dudas y preguntas de los ítem y reactivos que tuvieran duda, sin embargo todo estuvo claro, seguidamente se construyó una base de datos de cada instrumento, con la finalidad de proceder a la validación de los mismos a través del alpha de cronbach. Para determinar la varianza de cada ítem y la varianza de la sumatoria de cada ítem se utilizó la fórmula del Excel y finalmente se obtuvo los resultados del alpha de cronbach, donde se determinó que los instrumentos de la variable estrés laboral (0.86) fuertemente confiable y la variable satisfacción laboral (0.93) altamente confiable,

#### **6.4. Recopilación de los datos**

Se llevaron a cabo los siguientes procedimientos para la recopilación de los datos:

1. Se coordinó con los responsables del Grupo Aéreo 42 para el acceso y la aplicación de los instrumentos.
2. Se aplicaron los instrumentos.
3. Se calificaron los cuestionarios aplicados.
4. Las puntuaciones obtenidas fueron trasladadas al Programa Estadístico SPSS V. 24 para los análisis estadísticos del caso.
5. Se llevaron a cabo los procedimientos estadísticos del caso y se comprobaron las hipótesis planteadas.
6. Se efectuaron los análisis de resultados y se plantearán las respectivas conclusiones y se formularán las recomendaciones pertinentes.

## 6.5. Procesamiento de los datos

Como el nivel de la investigación es el correlacional se aplicará para la contratación de las hipótesis el análisis de correlación. El Coeficiente de Correlación, tal como señalan Mason y Lind (1998)<sup>3</sup> expresa el grado de asociación o afinidad entre las variables consideradas. El Coeficiente de Correlación, puede ser positivo (el incremento en una variable implica un incremento en la otra variable, el decremento en una variable implica el decremento de la otra variable); negativo (el incremento en una variable implica el decremento de la otra variable); significativo (la asociación de las variables tiene valor estadístico); no significativo (la asociación de las variables no tiene valor estadístico)". El valor del coeficiente oscila entre 0 y 1, mientras más se acerque al 1 la relación entre las variables es más intensa. La fórmula de la correlación producto-momento de Pearson es:

La fórmula de la correlación producto-momento de Pearson es:

$$r = \frac{n \sum XY - \sum X \sum Y}{\sqrt{[n \sum X^2 - (\sum X)^2][n \sum Y^2 - (\sum Y)^2]}}$$

### Estadística Descriptiva

#### Fórmula de la Media (Medida de Tendencia Central):

$$\bar{x} = \frac{\sum X}{n}$$

Los resultados serán analizados e interpretados basándose en la contratación de las hipótesis planteadas con los hallazgos del procesamiento estadístico. Las hipótesis se considerarán comprobadas si las correlaciones obtenidas son positiva y significativas a un nivel de p: 0.05. Asimismo, se elaborarán los gráficos respectivos y los análisis correspondientes.

---

<sup>3</sup> Mason, A y Lind, M. (1998) Estadística para Administradores. México. McGraw Hill.

## **6.6. Aspectos éticos**

1. Se realizó la investigación teniendo en cuenta los procedimientos establecidos en la universidad y se solicitaron las autorizaciones pertinentes, para la toma de muestra, sin falseamiento de datos.
2. La investigación buscó mejorar el conocimiento y la generación de valor en las instituciones estatales y sus grupos de interés.
3. El trabajo de investigación guardó la originalidad y autenticidad buscando un aporte por parte del tesista hacia la comunidad científica.
4. Se respetaron los resultados obtenidos, sin modificar las conclusiones, simplificar, exagerar u ocultar los resultados. No se utilizarán datos falsos ni se elaborarán informes intencionados.
5. No se cometió, se respetará la propiedad intelectual de los autores y se cita de manera correcta cuando se utilizaron partes de textos o citas de otros autores.

## 7. Resultados

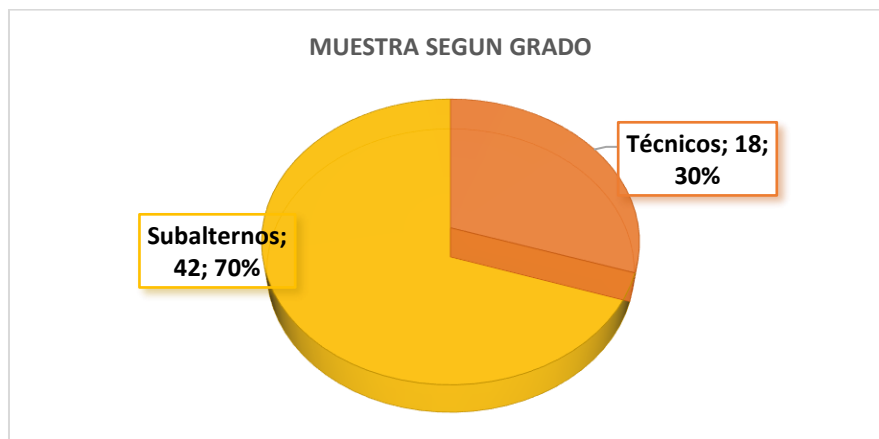
### Estadística Descriptiva

#### a) Distribución de la muestra según grado

El total de la muestra (60 personas) se distribuyó según grado de acuerdo con el siguiente gráfico:

**Gráfico 1**

#### Distribución de la muestra según Grado



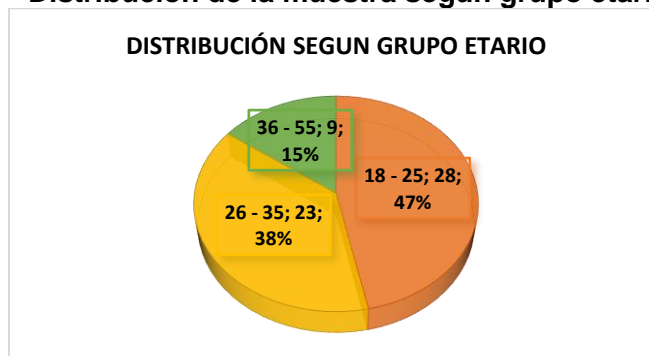
Fuente: Elaboración propia

Se aprecia un marcado predominio del grupo de subalternos sobre el grupo técnicos.

#### b) Distribución de la muestra según grupo etario

**Gráfico 2**

#### Distribución de la muestra según grupo etario



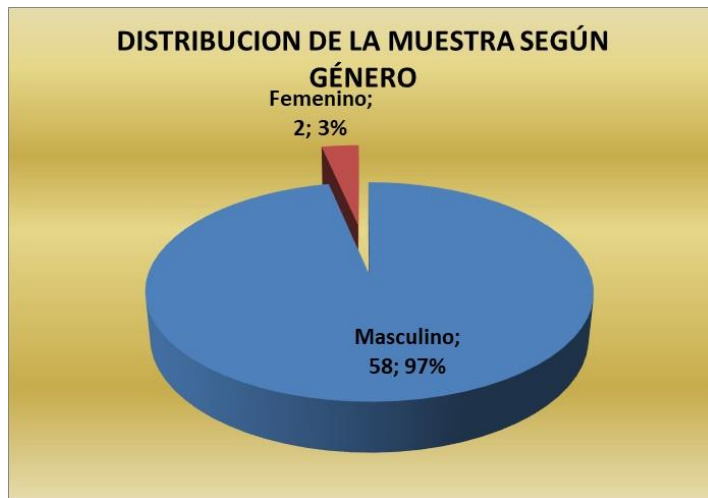
Fuente: Elaboración propia

Se aprecia un marcado predominio del grupo etario de 18 - 25 años sobre el resto de los grupos.



d) Distribución de la muestra según género

**Gráfico 3**  
Distribución de la muestra según género



Fuente: Elaboración propia

Se aprecia un marcado predominio del grupo masculino sobre el femenino.

g) Estadísticos descriptivos

En la siguiente tabla observamos una serie de estadísticas descriptivas de la muestra de estudio. Esto se aprecia en la siguiente tabla:

*Tabla 1*  
*Estadísticos descriptivos de la muestra*

		Estadísticos			
		Satisfacción con las Condiciones Laborales	Motivación	Estres Total	satistot
N	Válido	60	60	60	60
	Perdidos	0	0	0	0
Media		37,9667	37,9833	33,1000	37,9750
Mediana		41,0000	39,5000	32,5000	41,0000
Moda		43,00 <sup>a</sup>	18,00 <sup>a</sup>	32,00 <sup>a</sup>	43,00
Desviación estándar		14,22932	13,54402	9,83887	13,81028
Varianza		202,473	183,440	96,803	190,724
Rango		42,00	43,00	39,00	42,50
Mínimo		17,00	16,00	16,00	16,50
Máximo		59,00	59,00	55,00	59,00
Suma		2278,00	2279,00	1986,00	2278,50

a. Existen múltiples modos. Se muestra el valor más pequeño.

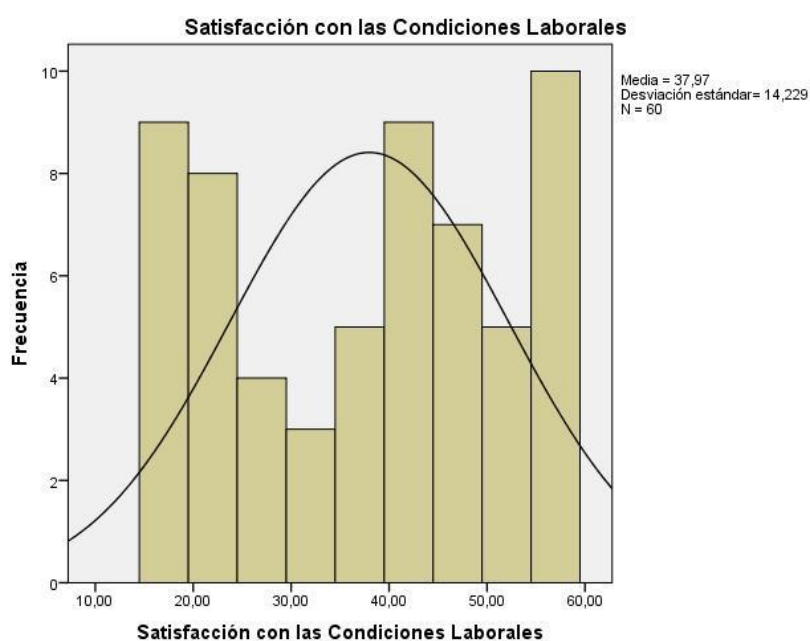
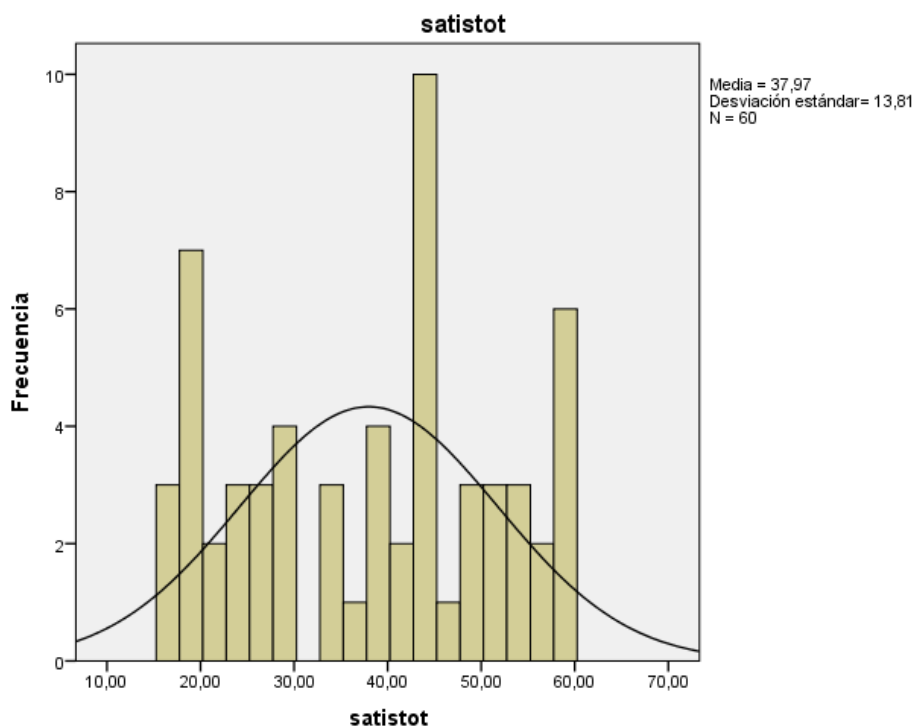
Fuente: Elaboración propia

En la Tabla anterior apreciamos las medidas de tendencia central: media, mediana y moda.

- La media aritmética es la suma de todos los datos dividida entre el número total de datos. Es el promedio del puntaje obtenido por la muestra.
- La mediana es el valor que ocupa el lugar central entre todos los valores del conjunto de datos, cuando estos están ordenados en forma creciente o decreciente.
- La moda de un conjunto de datos es el dato que más veces se repite, es decir, aquel que tiene mayor frecuencia absoluta. En caso de existir dos valores de la variable que tengan la mayor frecuencia absoluta, habría dos modas. Si no se repite ningún valor, no existe moda.
- La desviación estándar es un promedio de las desviaciones individuales de cada observación con respecto a la media de una distribución. Mientras mayor es la desviación estándar, mayor es la dispersión de la población.
- La varianza es una medida de dispersión que representa la variabilidad de una serie de datos respecto a su media. Formalmente se calcula como la suma de los residuos al cuadrado divididos entre el total de observaciones. También se puede calcular como la desviación típica al cuadrado.
- El puntaje mínimo es la menor puntuación obtenida por la muestra en cada una de las variables. El puntaje máximo es la mayor puntuación obtenida por la muestra en cada una de las variables.
- El rango da la idea de proximidad de los datos a la media. Se calcula restando el dato menor al dato mayor. Este dato permite obtener una idea de la dispersión de los datos, cuanto mayor es el rango, más dispersos están los datos de un conjunto.

## h) Prueba de Normalidad de Kolmogorov Smirnov

Con el propósito de determinar qué tipos de procedimientos aplicar (Procedimientos Paramétrica o Procedimientos No Paramétricos) se utilizó la Prueba de Kolmogorov – Smirnov. Con este propósito, en primer lugar, solicitamos los histogramas de las respectivas variables del estudio:



A continuación, apreciamos en la siguiente tabla la asimetría y curtosis de cada uno de los gráficos:

**Tabla 2**

**Estadísticos descriptivos de asimetría y curtosis de la muestra**

		Estadísticos			
		Satisfacción con las Condiciones Laborales	Motivación	Estres Total	statistot
N	Válido	60	60	60	60
	Perdidos	0	0	0	0
Asimetría		-,084	-,120	,086	-,099
Error estándar de asimetría		,309	,309	,309	,309
Curtosis		-1,384	-1,200	-,644	-1,307
Error estándar de curtosis		,608	,608	,608	,608

**Fuente: Elaboración propia**

Los datos recabados de asimetría y curtosis indican la probabilidad de que las distribuciones obtenidas no tengan una distribución normal.

Para comprobar la normalidad de la distribución de cada una de las variables consideradas planteamos la respectiva hipótesis alterna seguida de la hipótesis nula.:

H1: La distribución de la variable en estudio difiere de la distribución normal.

H0: La distribución de la variable en estudio NO difiere de la distribución normal. El nivel de significancia asumido es el Alfa = 0.05.

Para determinar la normalidad de la distribución de las puntuaciones consideradas se utilizó la Prueba de Kolmogorov – Smirnov, ya que la muestra del estudio supera las 50 personas. Ver la siguiente tabla:

**Tabla 3****Asimetría y Curtosis de la muestra**

<b>Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra</b>					
		Satisfacción con las Condiciones Laborales	Motivación	Estres Total	satistot
N		60	60	60	60
Parámetros normales <sup>a,b</sup>	Media	37,9667	37,9833	33,1000	37,9750
	Desviación estándar	14,22932	13,54402	9,83887	13,81028
Máximas diferencias extremas	Absoluta	,120	,100	,081	,115
	Positivo	,120	,095	,081	,104
	Negativo	-,112	-,100	-,060	-,115
Estadístico de prueba		,120	,100	,081	,115
Sig. asintótica (bilateral)		,873 <sup>c</sup>	,200 <sup>c,d</sup>	,200 <sup>c,d</sup>	,815 <sup>c</sup>

a. La distribución de prueba es normal.

b. Se calcula a partir de datos.

c. Corrección de significación de Lilliefors.

d. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.

**Fuente: Elaboración propia**

El valor encontrado de P (Significación Asintótica Lateral) es en todos los casos mayor que 0.05.

Como el valor p encontrado para todas las variables (el valor de significancia) es mayor que 0.05. se acepta la Hipótesis Alterna que indicaba que la distribución de las variables en estudio es una distribución normal. Es decir, la distribución de los puntajes es una distribución normal y debe aplicarse la estadística paramétrica. En consecuencia, deben aplicarse procedimientos paramétricos como la Correlación Producto Momento de Pearso que se utiliza cuando las variables son numéricas y tienen una distribución normal.

## 9.2. Estadística Inferencial

### a) Comprobación Hipótesis General

Esta hipótesis planteaba que existe relación inversa entre la Satisfacción Laboral y el Estrés Laboral en el personal subalterno que pertenece al Grupo Aéreo 42 de la FAP acantonado en la ciudad de Iquitos en el año 2022.

En primer lugar, se solicitó los estadísticos descriptivos de ambas variables:

Estadísticos descriptivos			
	Media	Desviación estándar	N
Satistotal	37,9750	13,81028	60
Estres Total	33,1000	9,83887	60

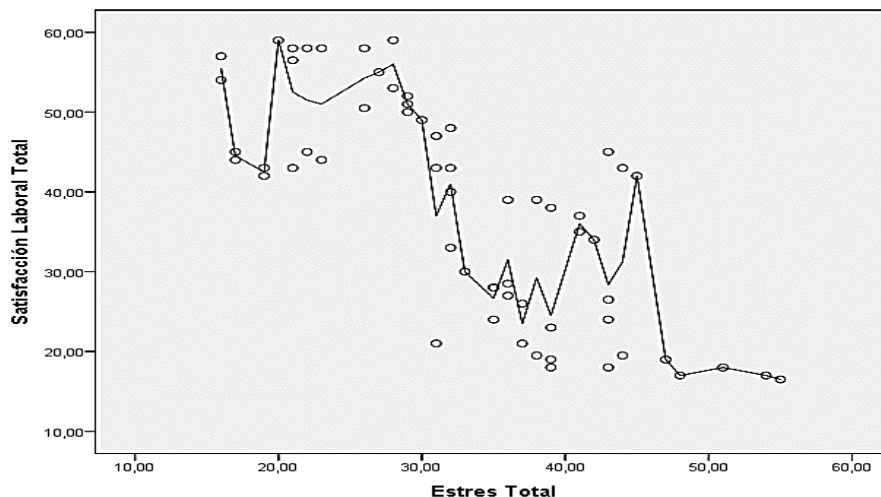
A continuación, solicitamos la Correlación Producto Momento de Pearson:

Correlaciones			
		satistot	Estres Total
satistot	Correlación de Pearson	1	-,754**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	60	60
Estres Total	Correlación de Pearson	-,754**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	60	60

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Se encontró una correlación significativa e inversa lo que **significa que se comprobó la hipótesis general**. Es decir, a medida que se incrementa la satisfacción laboral del trabajador disminuye el estrés laboral del trabajador.

Esta correlación se puede apreciar en el siguiente gráfico:



## b) Comprobación Hipótesis Específica 1

Esta hipótesis planteaba que existe relación inversa entre la satisfacción de las condiciones de **trabajo** (factores higiénicos) y el estrés laboral en el personal subalterno que pertenece al Grupo Aéreo 42 de la FAP acantonado en la ciudad de Iquitos en el año 2022.

En primer lugar, se solicitó los estadísticos descriptivos de ambas variables:

### Estadísticos descriptivos

	Media	Desviación estándar	N
Satisfacción con las Condiciones Laborales	37,9667	14,22932	60
Estres Total	33,1000	9,83887	60

A continuación, solicitamos la Correlación Producto Momento de Pearson:

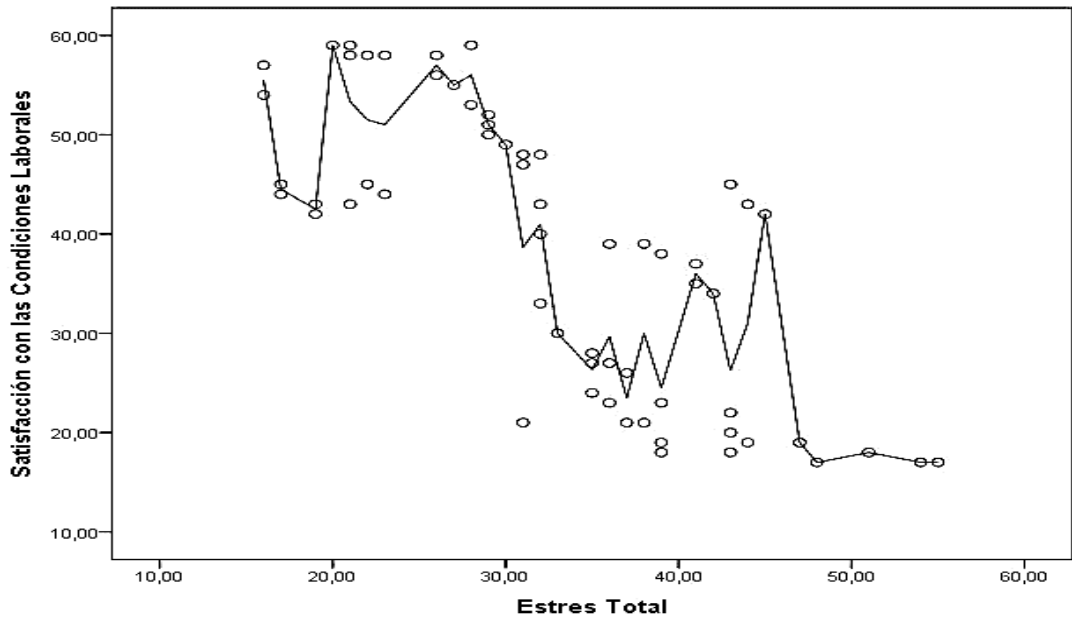
### Correlaciones

		Satisfacción con las Condiciones Laborales	Estres Total
Satisfacción con las Condiciones Laborales	Correlación de Pearson	1	-,753**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	60	60
Estres Total	Correlación de Pearson	-,753**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	60	60

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Se encontró una correlación significativa e inversa lo que significa que se comprobó la hipótesis **específica** 1. Es decir, a medida que se incrementa la satisfacción referida a las condiciones laboral del trabajador disminuye el estrés laboral del trabajador.

Esta correlación se puede apreciar en el siguiente gráfico:



### c) Comprobación Hipótesis Específica 2

Esta hipótesis planteaba que existe relación inversa entre la motivación (factores motivacionales) y el estrés laboral en el personal subalterno que pertenece al Grupo Aéreo 42 de la FAP acantonado en la ciudad de Iquitos en el año 2022.

En primer lugar, se solicitó los estadísticos descriptivos de ambas variables:

#### Estadísticos descriptivos

	Media	Desviación estándar	N
Motivación	37,9833	13,54402	60
Estrés Total	33,1000	9,83887	60

A continuación, solicitamos la Correlación Producto Momento de Pearson:



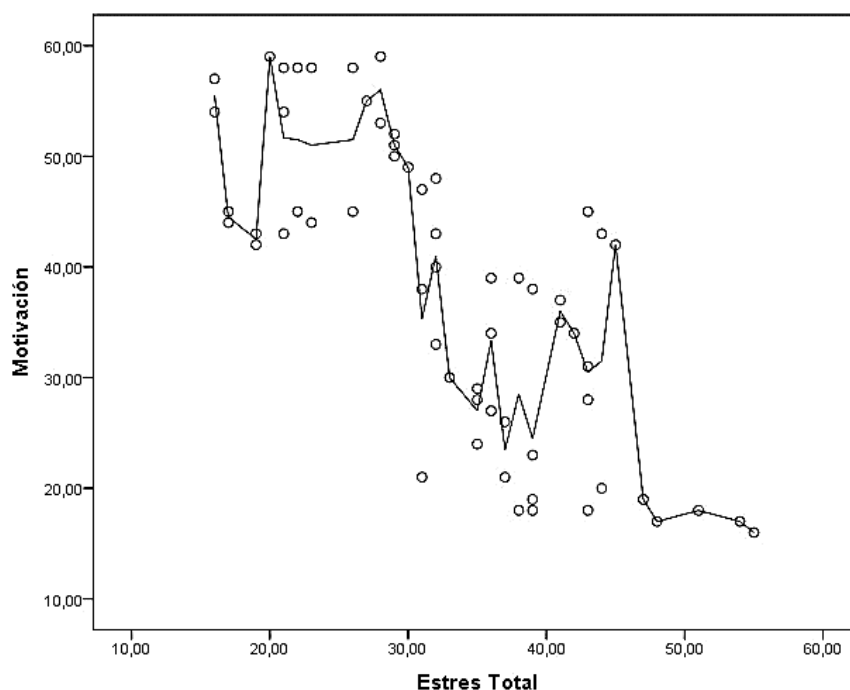
Se encontró una correlación significativa e inversa lo que significa que se comprobó la hipótesis general. Es decir, a medida que se incrementa la satisfacción laboral del trabajador disminuye el estrés laboral del trabajador.

**Correlaciones**

		Motivación	Estres Total
Motivación	Correlación de Pearson	1	-,748**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	60	60
Estres Total	Correlación de Pearson	-,748**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	60	60

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Esta correlación se puede apreciar en el siguiente gráfico:



## 8. Discusión

La presente investigación coincide y discrepa con las siguientes investigaciones:

Farfán Yovera, Milagros Elizabeth (2020)<sup>4</sup> Estrés laboral y satisfacción laboral en la Municipalidad Provincial de Piura – 2019. Universidad Cesar Vallejo. Piura. La presente investigación tuvo como objetivo principal, determinar la relación entre el estrés laboral y la satisfacción laboral en la Municipalidad Provincial de Piura – 2019. El diseño fue no experimental, transversal y correlacional. Se utilizó como técnicas e instrumentos a la encuesta y un cuestionario en escala de Likert, dirigido a los colaboradores de la entidad pública y la entrevista y una guía de entrevista dirigida al jefe de personal y gerente de administración, respectivamente. La población está conformada 1565 trabajadores de la Municipalidad Provincial de Piura por gerencia, representado por una muestra de 309 trabajadores. Los principales resultados indican la existencia de una relación negativa y significativa, entre las variables de estrés laboral y satisfacción laboral teniendo como coeficiente de Rho de Spearman (-0.141) a un nivel de significancia p (sig= 0.013), lo que significa que, a mayor estrés laboral, menor satisfacción laboral tienen los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Piura, lo que permite a la vez aceptar la hipótesis general de la presente investigación. Los principales factores o aspectos que inciden en esta relación son las deficiencias en infraestructura, equipamiento y mobiliario obsoleto, ambiente laboral inadecuado provocado a la vez por malas relaciones interpersonales, altos ritmos de trabajo o recarga laboral, falta de estímulos tanto profesionales como económicos y la constante repetitividad de función,

Zuasnabar, E. (2018)<sup>5</sup> . Relación del estrés laboral y la satisfacción laboral en el personal docente del nivel secundario de la provincia de Huancayo. Tesis para optar el título de Licenciada en Psicología, Escuela Académico Profesional de Psicología, Universidad Continental, Huancayo, Perú. El estudio como objetivo

---

<sup>4</sup> Farfán Yovera, Milagros Elizabeth (2020) Estrés laboral y satisfacción laboral en la Municipalidad Provincial de Piura – 2019. Universidad Cesar Vallejo. Piura.

<sup>5</sup> Zuasnabar, E. (2018) . Relación del estrés laboral y satisfacción laboral en el personal docente del nivel secundario de la provincia de Huancayo. Tesis para optar el título de Licenciada en Psicología, Escuela Académico Profesional de Psicología, Universidad Continental, Huancayo, Perú.

determinar la relación que existe entre el estrés laboral y satisfacción laboral en el personal docente de nivel secundario de la Provincia de Huancayo; en la hipótesis general se planteó que existe relación inversa entre el estrés laboral y la satisfacción laboral en el personal docente. Ello quiere decir que, a mayor estrés laboral, menor satisfacción laboral y viceversa. Esta afirmación ha sido contrastada a través de pruebas de regresión aplicadas y en base al estadístico R cuadrado, las variables se encuentran relacionadas en un 97%, lo cual demuestra que existe correlación inversa entre estrés laboral y la satisfacción laboral en los docentes del nivel secundario de la provincial de Huancayo. La investigación hace uso del método descriptivo y diseño descriptivo – correlacional, con una muestra conformada por 221 docentes del nivel secundario de la provincia de Huancayo. A los que se le aplicó el inventario de estrés laboral y el cuestionario de satisfacción laboral. Finalmente se concluye que los docentes del nivel secundario de la provincia de Huancayo muestran un bajo nivel de estrés, mientras que el nivel de satisfacción laboral es alto.

Chaco Salhua, Yessica Edith y Guillen Baca. Rosaura (2018)<sup>6</sup> Relación del estrés laboral y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Uchumayo Arequipa – 2018. Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa. La investigación se orientó a responder la interrogante ¿Cuál es la relación del estrés laboral y la satisfacción laboral de los trabajadores de la municipalidad distrital de Uchumayo; Arequipa- 2018? El estudio fue de tipo correlacional y de naturaleza no – experimental y de corte transversal. El enfoque fue de carácter cuantitativo. Se aplicaron para medir la variable X: estrés laboral el cuestionario de Llaneza Álvarez, J. 2009 que consta de 25 ítems y para medir la satisfacción laboral el cuestionario de J.L. J. L. Meliá elaborado en 1998, de veintiséis ítems, La muestra estuvo conformada por 115 personas. Se encontró una correlación positiva entre estas variables.

---

<sup>6</sup> Chaco Salhua, Yessica Edith y Guillen Baca. Rosaura (2018) Relación del estrés laboral y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Uchumayo Arequipa – 2018. Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa Facultad de Psicología, Relaciones Industriales y Ciencias. de la Comunicación. Escuela Profesional De Relaciones Industriales

Visitación Florián, Magdalena (2017)<sup>7</sup> estudió el estrés laboral y su relación con la satisfacción laboral en personal de trabajadores de la Dirección de Apoyo a la Gestión Educativa Descentralizada del Ministerio de Educación, 2016. Se abordó situación laboral en la que se encuentran los colaboradores de la institución en lo que atañe a su satisfacción laboral y su estrés laboral. La metodología utilizada fue experimental, correlacional, de corte transversal, de tipo explicativo, prospectivo. La población fue de 60 colaboradores, seleccionados por muestreo no probabilístico. Se aplicó dos cuestionarios mediante la técnica de la encuesta para medir la variable estrés laboral en sus dimensiones a nivel organizacional, individual y entorno y la variable satisfacción laboral en sus dimensiones condiciones de trabajo y motivación, de 19 ítem cada uno, Fueron tipo escala de Likert, validados a través del Juicio de expertos (V Elkin 1), y la confiabilidad se comprobó con el Alpha de Cronbach (0.86 y 0.93 de fiabilidad). Se aplicó el SPSS y no se encontraron datos perdidos en la calidad de la base de datos. En la estadística descriptiva, se concluye que existe un nivel medio de estrés laboral y satisfacción laboral. Para establecer la normalidad en la distribución de puntajes se aplicó la Prueba de Kolmogorov Smirnov de la que se dedujo aplicar la estadística no paramétrica y se aplicó la correlación de Spearman (Rho), encontrando la correlación negativa débil y una correlación significancia (correlación -0,124,  $p=0,344$ ,  $p>0,05$ ), una correlación negativa débil y una correlación significancia (correlación -0,124,  $p=0,344$ ,  $p>0,05$ ), por lo que se concluyó que hay correlación entre el estrés laboral y las satisfacción laboral en los colaboradores de la población objeto de estudio.

---

<sup>7</sup> Visitación Florián, Magdalena (2017) Estrés laboral y satisfacción laboral en los colaboradores de la Dirección de Apoyo a la Gestión Educativa Descentralizada del Ministerio de Educación, 2016. Universidad César Vallejo. Escuela de Posgrado.

## 9. Conclusiones

- 1) Se comprobó la Hipótesis General la cual planteaba que existe relación inversa entre la Satisfacción Laboral y el Estrés Laboral en el personal subalterno que pertenece al Grupo Aéreo 42 de la FAP acantonado en la ciudad de Iquitos en el año 2022. Se encontró una correlación significativa e inversa lo que significa que se comprobó la hipótesis general. Es decir, a medida que se incrementa la satisfacción laboral del trabajador disminuye el estrés laboral del trabajador.
- 2) Se comprobó la Hipótesis Específica 1 la cual planteaba que existe relación inversa entre la satisfacción de las condiciones de trabajo (factores higiénicos) y el estrés laboral en el personal subalterno que pertenece al Grupo Aéreo 42 de la FAP acantonado en la ciudad de Iquitos en el año 2022. Se encontró una correlación significativa e inversa lo que significa que a medida que se incrementa la satisfacción referida a las condiciones laborales del trabajador disminuye el estrés laboral del trabajador.
- 3) Se comprobó la Hipótesis Específica 2 la cual planteaba que existe relación inversa entre la satisfacción de las motivaciones del trabajador y el estrés laboral en el personal subalterno que pertenece al Grupo Aéreo 42 de la FAP acantonado en la ciudad de Iquitos en el año 2022. Se encontró una correlación significativa e inversa lo que significa que a medida que se incrementa la satisfacción referida a las motivaciones laborales del trabajador disminuye el estrés laboral del trabajador.

## 10. Recomendaciones

- 1) Promover charlas y conversatorios sobre los beneficios y ventajas de la satisfacción laboral en el personal técnico y subalterno del Grupo Aéreo 42 asentado en la ciudad de Iquitos.
- 2) Plantear la aplicación de un programa sobre afronte y manejo del estrés laboral el personal técnico y subalterno del Grupo Aéreo 42 asentado en la ciudad de Iquitos. en la ciudad de Iquitos.
- 3) El programa sobre afronte y manejo del estrés laboral para el personal técnico y subalterno del Grupo Aéreo 42 debe centrarse prioritariamente en las siguientes áreas percibidas como deficitarias, esto es, tensiones, supervisión, horas de trabajo y reconocimiento laboral.
- 4) Evaluar y plantear la posibilidad de la aplicación de un programa sobre desarrollo y consolidación de la satisfacción laborar destinado al personal militar del Grupo Aéreo 42 asentado en la ciudad de Iquitos, previa evaluación de sus actuales niveles de insatisfacción.

## 11. Referencias Bibliográficas

- Aguirre, C. (2006). De los estresores laborales al estrés. Mach 82. Revista de SEPLA, 126, 20-23.
- Aguirre, C. (2015). Estresores Laborales y Calidad de Vida en Pilotos Hispanoparlantes de Aeronaves Comerciales. (Tesis Doctoral). Universidad de Salamanca. España.
- Aguirre, C; Vauro, M y Labarthe, J. (2015) Estresores laborales y bienestar en el trabajo en personal aeronáutico de cabina. Universidad Católica del Uruguay. Facultad de Psicología. Departamento de Psicología Social y Organizacional. Rev. Cienc. Psicol. vol.9 no.2 Montevideo nov. 2015.
- Andresen, M., Domsch, M. y Cascorbi, A. (2007). Working Unusual Hours and Its Relationship to Job Satisfaction: A Study of European Maritime Pilots. J Labor Res, 28, pp. 714-734.
- Beher T.A. y Newman J. E. (1978), "Job Stress", Employee Health, and organizational effectiveness: A Facet Analysis, model, and Literature Review", personnel Psychology.
- Blum, M. y Nayles J. (1995). Psicología Industrial. México: Trillas.
- Bracho, C. (1999). Clima Organizacional y su relación con la satisfacción laboral en una organización de educación superior. Universidad Nacional Experimental Simón Rodríguez. Caracas
- Campero, L. & De Montis, J. & Gonzales, R. (2013). "Estrés laboral en el personal de enfermería de Alto Riesgo". (Tesis). Universidad Nacional de Cuyo. Mendoza, Argentina.
- Casuso, L. (2009). "Estrés", un producto del S. XX. Breve recorrido por la historia del diagnóstico y tratamiento del estrés. ACAP Asociación Católica de psicología. En

[http://www.acapsi.com/estres\\_historia\\_del\\_diagnostico\\_y\\_tratamiento.html](http://www.acapsi.com/estres_historia_del_diagnostico_y_tratamiento.html).

Chaco Salhua, Yessica Edith y Guillen Baca. Rosaura (2018) Relación del estrés laboral y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Uchumayo Arequipa – 2018. Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa Facultad de Psicología, Relaciones Industriales y Ciencias. de la Comunicación. Escuela Profesional De Relaciones Industriales.

Chiavenato, I. (1996). Introducción a la Teoría de la Administración. México: Mc Graw Hill.

Chiavenato, I. (2015), "Comportamiento organizacional". La dinámica del éxito en las organizaciones. 3ra. Edición. México. Reg. Núm. 736. Cámara Nacional de la industria. Editorial Mexicana.

Chiavenato, I. (2015), "Comportamiento organizacional". La dinámica del éxito en las organizaciones. 3ra. Edición. México. Reg. Núm. 736. Cámara Nacional de la industria. Editorial Mexicana.

Chiavenato, Idalberto (2001) Administración de recursos Humanos. Edic. Popular.

Covey, Sthepen (1996) Los siete hábitos de la gente altamente efectiva. Edit. Paidos. México.

Everly, Jr. (1989), "A Clinical Guide To The treatment of the human stress response". Cap.1, Cap.2. 1st. Edición. DOI: 10.1007/978-1-4613-0741-9.

Farfán Yovera, Milagros Elizabeth (2020) Estrés laboral y satisfacción laboral en la Municipalidad Provincial de Piura – 2019. Universidad Cesar Vallejo. Piura.



- García Ferrando M. La encuesta. En: García M, Ibáñez J, Alvira F. El análisis de la realidad social. Métodos y técnicas de Investigación. Madrid: Alianza Universidad Textos, 1993; p. 141-70.
- Hackman, J. Richard; Oldham, Greg R. (1 August 1976). "Motivation through the design of work: test of a theory". *Organizational Behavior and Human Performance*. 16 (2): 250–279.
- Holmberg, C.; et al. (2016). "Job Satisfaction Among Swedish Mental Health Nursing Staff: A Cross-Sectional Survey". *International Journal of Public Administration*. 39 (6): 429–436.
- Hoppock, R. (1935). *Job satisfaction*. Oxford, England: Harper.
- Igbaria, Magid & Guimaraes, Tor (1993) Antecedents and Consequences of Job Satisfaction Among Information Center Employees". *Journal of Management Information Systems*. Spring. 1993, Vol 9, No.4, pp. 145-174.
- Koontz y O'Donnel (1993). *Curso de Administración Moderna*. México: Mc Graw Hill.
- Lazarus, R. & Folkman, S. (1984). "Stress", *Appraisal, and Coping*. Cap.1 y 2. Edit. Springer Publishing Company, inc.
- Lee, Y. y Chang, H. (2008). Relations between Team Work and Innovation in Organizations and the Job Satisfaction of Employees: A Factor Analytic Study. *International Journal of Management*, 25, (3), pp. 732-739.
- Locke, E.A. (1976). The nature and causes of job satisfaction. In M.D. Dunnette (Ed.), *Handbook of industrial and organizational psychology* (pp.1297-1349). Chicago: Rand McNally.
- López, S. (2014), "Identificación de los factores que contribuyen al estrés laboral en los maestros de escuelas superior del departamento de educación y su impacto en el desempeño de sus funciones docentes:

un estudio mixto de exploración en secuencias de fases”. Universidad Metropolitana San Juan. Puerto Rico.

Luthans, F. (2011), “Organizational Behavior an Evidence – Bases Approach”. Chapter. Nine. Stress and Conflict. 12th. Edición. Recuperado de: [https://bdpad.files.wordpress.com/2015/05/fred-luthans-organizational-behavior--an-evidence-based-approach-twelfth-edition-mcgraw-hill\\_irwin-2010.pdf](https://bdpad.files.wordpress.com/2015/05/fred-luthans-organizational-behavior--an-evidence-based-approach-twelfth-edition-mcgraw-hill_irwin-2010.pdf).

Mason, A y Lind, M. (1998) Estadística para Administradores. México. McGraw Hill.

Mason, C. y Griffin, M. (2002). Grouptask Satisfaction: Applying the Construct of Job Satisfaction to Groups. *Small Group Research*, 33, pp. 271-312.

Morillo, I. (2006). Nivel de satisfacción del personal académico del Instituto Pedagógico de Miranda José Manuel Siso Martínez en relación con el estilo de liderazgo del jefe del departamento... *Sapiens*, 7, (001), pp. 43-57.

Organización Internacional del Trabajo (5 de julio de 2012), “Porque importa el estrés en el trabajo”. Recuperado de: [http://www.ilo.org/global/about-the-ilo/news-room/features/WCMS\\_184830/lang--es/index.htm](http://www.ilo.org/global/about-the-ilo/news-room/features/WCMS_184830/lang--es/index.htm).

Organización Mundial de la salud (28 de abril de 2016), “Estrés laboral es una carga para los individuos, los trabajadores y las sociedad”. OMS. Centro de prensa.

Piscoya Hermoda, Luis (1982) Investigación Científica y Educacional Lima. Amaru.

Reyes, L. (2015), “El estrés laboral”: Impacto en la salud de los trabajadores. Universidad de la Laguna.

- Robbins, P. & Coulter, M. (2014), "Administración". Manejo del Cambio y la innovación. Décimo segunda edición. Cap. 7. Publicada por Pearson education Inc. Printed in México.
- Robbins, P. & Judge, T. (2013), "Comportamiento organizacional". Décimo Quinta edición. México. Reg. Núm. 1031. Cámara nacional de la industria. Editorial Mexicana.
- Sánchez Carlessi, H. (2005) Metodologías y diseños en la investigación científica. Lima. HSC.
- Selye H. (1952), "The Story on the adaptation Syndrome". Montreal: Acta, inc., Medical Publisher. Printed In Canadá.  
<http://www.evolocus.com/Textbooks/Selye1952.pdf>.
- Sierra Bravo R. (1994) Técnicas de Investigación social. Madrid: Paraninfo.
- Smith, P.C., Kendall, L.M., & Hulin, C.L. (1969) The measurement of satisfaction in work and retirement. Chicago: Rand McNally.
- Spector, P. E. (1985). Measurement of human service staff satisfaction: Development of the Job Satisfaction Survey. *American Journal of Community Psychology*, 13, 693-713.
- Spector, P.E. (1997). Job satisfaction: Application, assessment, causes and consequences. Thousand Oaks, CA: SAGE.
- Taber, T.D. & Alliger, G.M., 'A task-level assessment of job satisfaction', *Journal of Organisational Behaviour*, 16, 2, 1995, pp. 101.
- Thompson, E.R.; Phua F.T.T. (2012). "A Brief Index of Affective Job Satisfaction". *Group & Organization Management*. 37 (3): 275–307. doi:10.1177/10596011111434201. S2CID 14512236
- Vauro, M (2014). El Estado del contrato psicológico y su relación con la calidad de vida laboral en profesionales de salud pública de Chile. (Tesis doctoral). Universidad de Salamanca, España.

- Visitación Florián, Magdalena (2017) Estrés laboral y satisfacción laboral en los colaboradores de la Dirección de Apoyo a la Gestión Educativa Descentralizada del Ministerio de Educación, 2016. Universidad César Vallejo. Escuela de Posgrado.
- Weiss, D. J., Dawis, R. V., & England, G. W. (1967). "Manual for the Minnesota Satisfaction Questionnaire." *Minnesota Studies in Vocational Rehabilitation*, 22, 120.
- Wilkinson, C. (1997), "Managing Health at work a Guide form managers and worplace health specailists". Cap.2. Stress. 5ta. Edition, editorial Chapman & Hall London.
- Wright, B. y Davis, B. (2003). Job Satisfaction in the Public Sector: The Role of the Work Environment. *The American Review of Public Administration*, 33, pp. 70-90.
- Wright, T. & Bonett, D. (2007) "Job satisfaction and psychological well-being as nonadditive predictors of workplace turnover." *Journal of Management*, 33: 141-160.
- Zuasnabar, E. (2018) . Relación del estrés laboral y satisfacción laboral en el personal docente del nivel secundario de la provincia de Huancayo. Tesis para optar el título de Licenciada en Psicología, Escuela Académico Profesional de Psicología, Universidad Continental, Huancayo, Perú.

# Anexos

## ANEXO 01

### MATRIZ DE CONSISTENCIA

#### RESILIENCIA EN EL PERSONAL CIVIL QUE LABORA EN EL GRUPO AÉREO 42 – IQUITOS. 2022.

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	METODOLOGIA
<p><b>Problema general</b></p> <p>¿Qué relación existe entre la Satisfacción Laboral y el Estrés Laboral en el personal subalterno que pertenece al Grupo Aéreo 42 de la FAP acantonado en la ciudad de Iquitos en el año 2022?</p> <p><b>Problemas específicos</b></p> <p>1. ¿Qué relación existe entre la satisfacción de las condiciones de trabajo (factores higiénicos) y el estrés laboral en el personal subalterno que pertenece al Grupo Aéreo 42 de la FAP acantonado en la ciudad de Iquitos en el año 2022?</p> <p>2. ¿Qué relación existe entre la motivación (factores motivacionales) y el estrés laboral en el personal subalterno que pertenece al Grupo Aéreo 42 de la FAP acantonado en la ciudad de Iquitos en el año 2022?</p>	<p><b>Objetivo General</b></p> <p>Determinar la relación existe entre la Satisfacción Laboral y el Estrés Laboral en el personal subalterno que pertenece al Grupo Aéreo 42 de la FAP acantonado en la ciudad de Iquitos en el año 2022</p> <p><b>Objetivos específicos</b></p> <p>Determinar la relación que existe entre la satisfacción de las condiciones de trabajo (factores higiénicos) y el estrés laboral en el personal subalterno que pertenece al Grupo Aéreo 42 de la FAP acantonado en la ciudad de Iquitos en el año 2022.</p> <p>Determinar la relación existe entre la motivación (factores motivacionales) y el estrés laboral en el personal subalterno que pertenece al Grupo Aéreo 42 de la FAP acantonado en la ciudad de Iquitos en el año 2022.</p>	<p><b>Hipótesis General</b></p> <p>Existe relación inversa entre la Satisfacción Laboral y el Estrés Laboral en el personal subalterno que pertenece al Grupo Aéreo 42 de la FAP acantonado en la ciudad de Iquitos en el año 2022.</p> <p><b>Hipótesis derivadas</b></p> <p>1) Existe relación inversa entre la satisfacción de las condiciones de trabajo (factores higiénicos) y el estrés laboral en el personal subalterno que pertenece al Grupo Aéreo 42 de la FAP acantonado en la ciudad de Iquitos en el año 2022.</p> <p>2) Existe relación inversa entre la motivación (factores motivacionales) y el estrés laboral en el personal subalterno que pertenece al Grupo Aéreo 42 de la FAP acantonado en la ciudad de Iquitos en el año 2022.</p>	<p><b>Satisfacción Laboral</b></p> <p>Dimensión: satisfacción de las condiciones de trabajo</p> <p>Dimensión: satisfacción en la motivación</p> <p><b>Estrés Laboral</b></p> <p>Dimensión: Estrés a nivel organizacional</p> <p>Dimensión: Estrés a nivel individual</p> <p>Dimensión: Estrés a nivel del entorno</p>	<p>Investigación de tipo descriptivo.</p> <p>Investigación de nivel tecnológico.</p> <p>Diseño “no experimental”</p> <p>Muestra no paramétrica de tipo criterial.</p> <p>Estadística Correlacional</p> <p>Procesador estadístico SPSS Vers. 25.</p> <p>Las escalas Satisfacción Laboral y Estrés Laboral están adaptada a la población peruana. Se halla estandarizada, baremada y tiene validez y confiabilidad demostrada por varios métodos.</p>

## ANEXO II

### Carta de presentación



"Año del Fortalecimiento de la Soberanía"

SEÑOR

**CAP FAP. JANSEN ZAMORA AGUILAR**

Jefe de la Sección del Estado Mayor A-1 del Grupo Aéreo N° 42 – Iquitos.

Presente.

**Asunto:** Solicita autorización y consentimiento para aplicación del estudio de investigación

De mi consideración:

A través de la presente le saludo cordialmente y paso a expresarle en mi calidad de Coordinador de la Carrera de Psicología de la Universidad Científica del Perú, ubicada en la Av. Abelardo Quiñones 2.5 Km, sede principal en la ciudad de Iquitos, que teniendo conocimiento de su prestigiosa Institución en la ciudad de Iquitos, presento a la Bachiller del Programa Académico de Psicología PATRICIA PEZO MURAYARI, DNI N° 46110891 Código de matrícula N° 2154500200, las cuales se encuentran en la etapa de aplicación de los instrumentos de su investigación de Tesis, titulada RELACIÓN ENTRE LA SATISFACCIÓN LABORAL Y EL ESTRÉS LABORAL EN PERSONAL DE SUBALTERNOS DEL ESCUADRÓN DE MANTENIMIENTO DEL GRUPO AÉREO 42, IQUITOS. Por lo que Solicito a su digno despacho conceder el permiso a la ex Internas, quién ha realizado sus prácticas pre profesional de psicología

Agradeciéndole anticipadamente por su aporte en esta acción de apoyo a la investigación deseándole éxitos en su Digno cargo quedo de usted.

Atentamente,

Universidad Científica del Perú  
Facultad de Ciencias de la Salud  
  
Psic. Juan Sánchez Del Águila, Mgr.  
Docente Asesor

Iquitos 05 de abril del 2022

  
705135  
Aguilar

## ANEXO III

### Carta de Aceptación de investigación



"DECENIO DE LA IGUALDAD DE OPORTUNIDADES PARA MUJERES Y HOMBRES"  
"AÑO DEL FORTALECIMIENTO DE LA SOBERANÍA NACIONAL"  
"AÑO DEL BICENTENARIO DEL CONGRESO DE LA REPUBLICA DEL PERU"

MINISTERIO DE DEFENSA  
Fuerza Aérea del Perú

Iquitos, 01 MAY 2022

Srta.  
**Patricia Pezo Murayari**  
Ciudad.-

De mi especial consideración;

Es grato a usted en relación a la carta emitida solicitado la autorización de estudios de psicología, en respuesta es grato de contar con profesionales psicólogos interesados por las personas que acuden a laborar a este Grupo Aéreo N°42, la misma que concede su ejecución y el consentimiento en nuestra comunidad con el propósito para recopilar información para el estudio de investigación psicológica al personal militar y civil que labora en este Grupo Aéreo, para optar el título en Psicología de la Científica del Perú Srta. Bachiller de psicología **Patricia Pezo Murayari** de la Universidad. Estamos seguro que esto redundara en beneficio de nuestra institución en el personal militar y civil.

Atentamente

Dios guarde a Ud.  
El Capitán  
**JANSEN MARTIN ZAMORA AGUILAR**  
O-9770508-A+



## NSTRUMENTOS

### DATOS OPERACIONAL DEL ESTRÉS LABORAL Y SATISFACION LABORAL

#### *Operacionalización del Estrés Laboral*

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escalas	Niveles y rangos
Estrés a nivel organizacional	Relaciones interpersonales	1,2,3	1: Muy Inadecuado (Nunca).	Bajo: 19-31 Medio: 32-44 Alto: 45-57
	Comunicación	4,5,6		
	Recarga laboral	7,8, 9		
Estrés a nivel individual	Problemas familiares	10,11,12	2: Inadecuado (Casi nunca)	
	Problemas económicos	13,14, 15	3: De acuerdo (Casi siempre).	
Estrés a nivel Entorno	Incertidumbre económica	16,17	4: Muy de acuerdo (siempre)	
	Incertidumbre política.	18,19		

#### *Operacionalización de la Satisfacción Laboral*

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escalas	Niveles y rangos
Satisfacción de las condiciones de trabajo (factores higiénicos)	Salario	1,2,3	1: Muy Inadecuado (Nunca).	Bajo: 19-31 Medio: 32-44 Alto: 45-57
	Modalidad de contrato	4,5,6		
	Seguridad en el trabajo	7,8		
Satisfacción en la motivación (factores Motivacionales)	Capacitación	9,10	2: Inadecuado (Casi nunca) 8	
	Necesidad de logro	11,12,13	3: De acuerdo (Casi siempre).	
	Necesidad de poder		4: Muy de acuerdo (siempre)	
	Necesidad de afiliación	14, 15,16		
		17,18,19		

## CUESTIONARIO SOBRE ESTRÉS LABORAL

El presente documento es anónimo y su aplicación será de utilidad para desarrollar la investigación planteada, es por ello que pido tu colaboración, debido a que son una parte importante dentro de la investigación a realizar:

Sírvase marcar con un aspa “X” la respuesta de acuerdo a tu criterio según tu punto de vista, según las siguientes alternativas:

1. Sexo: M      F                      Edad: 25 – 35\_\_\_\_\_, 36-46, 47 a más
2. Grado académico:      Técnico,      Superior      No Titulado\_\_\_,
3. Superior titulado:      Maestría

N: Nunca (1), CN: Casi nunca (2), CS: Casi siempre (3) y S: Siempre (4)

N°	ITEMS/DIMENSIONES	INDICE			
		N	CN	CS	S
	<b>Dimensión: Estrés a nivel organizacional</b>				
01	¿Consideras que la relación con tus compañeros de trabajo es adecuada?				
02	¿Crees que la relación entre tus compañeros debería Mejorar?				
03	¿Consideras que la relación con tus compañeros es motivadora?				
04	¿Consideras que la comunicación en la institución con los colaboradores genera estrés laboral?				
05	¿Crees que la comunicación es un factor importante para el desarrollo de las actividades de tu trabajo?				
06	¿Consideras que una mala comunicación con el equipo de trabajo genera estrés en la institución?				
07	¿Consideras que la carga laboral que tienes en la institución, te puede producir estrés laboral?				
08	¿Crees que la recarga laboral, ocasiona a que no se cumplan con las actividades de tu trabajo, lo cual genera estrés?				
09	¿Consideras qué las actividades que conllevan a una recarga laboral es un problema de estrés laboral?				
	<b>Dimensión: Estrés a nivel individual</b>				
10	¿Crees que los problemas familiares son ocasionados por el estrés individual?				
11	¿Consideras que el estrés es un factor principal que repercute en tu familia?				
12	¿Consideras que los problemas familiares mejorarían si practicas actividades que conllevan a disminuir el estrés?				
13	¿Crees que el pago por tus servicios de trabajo, recibidos con retraso te genera estrés personal como familiar?				
14	¿Consideras que los problemas económicos te generan estrés?				
15	¿Consideras que uno de los factores principales del estrés individual es generado por problemas económicos?				
	<b>Dimensión: Estrés a nivel del entorno</b>				
16	¿Consideras que el cambio de jefatura conlleva a una incertidumbre económica por ser una posibilidad de estrés laboral?				
17	¿Consideras que ante un recorte de presupuesto, te generaría una incertidumbre a nivel económico y por ende te produciría estrés laboral?				
18	¿Crees que ante una incertidumbre política, te genera estrés en tu entorno laboral?				
19	¿Consideras que el cambio de gobierno conlleva a una incertidumbre política?				

## CUESTIONARIO SOBRE SATISFACCIÓN LABORAL

Estimado (a),

El presente documento es anónimo y su aplicación será de utilidad para desarrollar la investigación planteada, es por ello que pido tu colaboración, debido a que son una parte importante dentro de la investigación a realizar:

Sírvase marcar con un aspa “X” la respuesta de acuerdo a tu criterio según tu punto de vista, según las siguientes alternativas:

1. Sexo: M F                      Edad: 25 – 35\_\_\_\_\_, 36-46, 47 a más
2. Grado académico:      Técnico,      Superior      No Titulado\_\_,
3. Superior titulado:      Maestría

N: Nunca (1), CN: Casi nunca (2), CS: Casi siempre (3) y S: Siempre (4)

	ITEMS/DIMENSIONES	INDICE			
		N	CN	CS	S
	<b>Dimensión: satisfacción de las condiciones de trabajo</b>				
01	¿Usted cree que el salario que recibe esta acorde con el que paga el mercado?				
02	¿Te sentirías satisfecho si tu salario estuviera acorde con la carga laboral que tienes?				
03	¿Te sientes satisfecho por los beneficios laborales que recibes cómo uniforme, trabajo estable, gratificación y escolaridad?				
04	¿Te sientes satisfecho con el tipo de condición laboral que tienes?				
05	¿Estarías satisfecho si te nombran, es decir; si pasas a ser estable en la institución?				
06	¿Te sentirías satisfecho si estuvieras contratada bajo la modalidad de contratación administrativa de servicio?				
07	¿Considera que la institución cuenta con mecanismos de seguridad en el trabajo, cómo medida de seguridad de los bienes utilizados por cada colaborador, cámaras de seguridad, vigilancia, señales de salida ante riesgo de sismos?				
08	¿Consideras que debes tener en cuenta los mecanismos de seguridad en el trabajo, para realizar tus servicios eficientemente?				
09	¿Consideras que la capacitación debe ser constante en la institución?				
10	¿Crees que todo colaborador de la institución debe tener acceso a una capacitación gratuita?				
	<b>Dimensión: satisfacción en la motivación</b>				
11	¿Consideras que los logros que obtienes, te producen una satisfacción laboral porque están relacionados a los objetivos de la institución?				
12	¿Estas satisfecho con el desempeño que realizas en tu área de trabajo?				
13	¿Te sientes satisfecho con los logros obtenidos como profesional en la institución?				
14	¿Te sientes satisfecho con la toma de decisiones que realizas frente a los demás colaboradores?				
15	¿Estas satisfecho con el autocontrol que tienes sobre ti mismo?				
16	¿Estas satisfecho contigo por ser considerado como un líder en tu área de trabajo?				
17	¿Estas satisfecho con la aceptación de tus compañeros en relación a tu persona?				
18	¿Te sientes satisfecho con la interacción entre los empleados de tu área?				
19	¿Te sientes satisfecho en tu equipo de trabajo, porque el trato es amigable y todos se aceptan tal como son?				

## FICHA TÉCNICA DE LA VARIABLE: ESTRÉS LABORAL

### 1. DESCRIPCIÓN.

CARACTERÍSTICAS	DESCRIPCIÓN
Nombre del cuestionario	Estrés Laboral
Dimensiones que mide	· Estrés a nivel organizacional · Estrés a nivel individual · Estrés a nivel del entorno
Total de ítems	19
Tipo de puntuación	Numérica: 4, 3, 2, 1 punto
Valor total del cuestionario	Máximo: 57 puntos Mínimo: 19 puntos
Tipo de administración	Directa individual / sin apoyo
Tiempo de administración	15 minutos
Autor	Magdalena visitación Florián
Fecha ultima de revisión y elaboración	10/10/2016
Constructo evaluado	Estrés Laboral
Área de aplicación	Administración
Soporte	Lápiz y cuestionario impreso
Validación	A través de juicio de expertos
Confiabilidad	A través del Alpha de Cronbach

### 2. VALORACIÓN.

CUANTITATIVA	CUALITATIVA	Categoría
1	Muy inadecuado (Nunca)	1
2	Inadecuado (Casi nunca)	
3	Adecuado (Casi siempre)	2
4	Muy Adecuado (Siempre)	3

### 3. CALIFICACIÓN POR DIMENSIONES.

DIMENSIÓN	ITEMS	TOTAL ITEMS	VALOR ITEMS	ESCALA	VALORACIÓN
Estrés a nivel organizacional	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8 y 9	9	1 – 3	9 – 14 15 – 21 22 – 27	Bajo - 1 Medio - 2 Alto - 3
Estrés a nivel individual	10, 11, 12, 13, 14, 15,	6	1 – 3	6 – 9 10 – 13 14 – 18	Bajo - 1 Medio - 2 Alto - 3
Estrés a nivel Entorno	16,17,18,19	4	1 – 3	3 – 5 6 - 9 10 - 12	Bajo - 1 Medio - 2 Alto - 3

### 4. CALIFICACIÓN GENERAL DE LA VARIABLE ESTRÉS LABORAL.

VARIABLE	ITEMS	TOTAL ITEMS	VALOR ITEMS	ESCALA	VALORACIÓN
<b>Estrés laboral</b>	1 al 19	19	1 – 3	19 – 37 38 – 56 57 – 57	Bajo Medio Alto

## FICHA TÉCNICA DE LA VARIABLE: SATISFACCION LABORAL

### 1. DESCRIPCIÓN.

CARACTERÍSTICAS	DESCRIPCIÓN
Nombre del cuestionario	Satisfacción Laboral
Dimensiones que mide	Satisfacción de las condiciones de trabajo Satisfacción en la motivación
Total de ítems	19
Tipo de puntuación	Numérica: 4, 3, 2, 1 punto
Valor total del cuestionario	Máximo: 76 puntos Mínimo: 19 puntos
Tipo de administración	Directa individual / sin apoyo
Tiempo de administración	15 minutos
Autor	Magdalena Visitación Florián
Fecha ultima de revisión y elaboración	10/10/2016
Constructo evaluado	Satisfacción Laboral
Área de aplicación	Administrativa
Soporte	Lápiz y cuestionario impreso
Validación	A través de juicio de expertos
Confiabilidad	A través del Alpha de Cronbach

### 2. VALORACIÓN.

CUANTITATIVA	CUALITATIVA	Categoría
1	Muy inadecuado (Nunca)	1
2	Inadecuado (Casi nunca)	
3	Adecuado (Casi siempre)	2
4	Muy Adecuado (Siempre)	3

### 3. CALIFICACIÓN POR DIMENSIONES.

DIMENSIÓN	ITEMS	TOTAL ITEMS	VALOR ITEMS	ESCALA	VALORACIÓN
Satisfacción de las condiciones de trabajo	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10	10	1 – 4	10 – 19 20 – 30 31 – 40	Bajo: 1 Medio: 2 Alto: 3
Satisfacción en la motivación	11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18, 19	9	1 – 4	9 – 17 18 – 26 27 – 36	Bajo: 1 Medio: 2 Alto: 3

### 4. CALIFICACIÓN GENERAL DE LA VARIABLE SATISFACCION LABORAL.

VARIABLE	ITEMS	TOTAL ITEMS	VALOR ITEMS	ESCALA	VALORACIÓN
Satisfacción Laboral	1 al 19	19	1 – 4	19 – 37 38 – 56 57 – 76	Bajo Medio Alto