



**Universidad
Norbert Wiener**

Powered by **Arizona State University**

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

Tesis

Estrés y satisfacción laboral en el personal de una dirección policial de
Lima Metropolitana, 2025

**Para optar el Título Profesional de
Licenciada en Psicología**

Presentado por:

Autora: Correa Vega, Alexandra Ximena


Código ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-0267-2890>

Asesor: Dr. Caller Luna, Juan Bautista

Código ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-6623-246X>

Lima – Perú

2025

| | | |
|--|---|------------------------------------|
|  Universidad Norbert Wiener | DECLARACIÓN JURADA DE AUTORIA Y DE ORIGINALIDAD DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN | |
| | CÓDIGO: UPNW-GRA-FOR-033 | VERSIÓN: 01 REVISIÓN: 01 |

Yo, **Alexandra Ximena Correa vega** egresado de la Facultad de **Ciencias de la Salud** y Escuela Académica Profesional de **Psicología** de la Universidad privada Norbert Wiener declaro que el trabajo de investigación “**Estrés y satisfacción laboral en el personal de una dirección policial de Lima Metropolitana, 2025**” Asesorado por el docente: **Juan Bautista Caller Luna** DNI 07143496 ORCID 0000-0001-6623-246X tiene un índice de similitud de **13 (trece) %** con código _ 14912:516717537_ verificable en el reporte de originalidad del software Turnitin.

Así mismo:

1. Se ha mencionado todas las fuentes utilizadas, identificando correctamente las citas textuales o paráfrasis provenientes de otras fuentes.
2. No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquella señalada en el trabajo.
3. Se autoriza que el trabajo puede ser revisado en búsqueda de plagios.
4. El porcentaje señalado es el mismo que arrojó al momento de indexar, grabar o hacer el depósito en el turnitin de la universidad y,
5. Asumimos la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión en la información aportada, por lo cual nos sometemos a lo dispuesto en las normas del reglamento vigente de la universidad.



.....
 Firma de autor
 Correa Vega Alexandra Ximena.
 DNI:70450025



.....
 Firma
 Dr. Caller Luna Juan Bautista.
 DNI: 07143496

Lima, 05 de noviembre 2025.

Dedicatoria

dedicada a mi familia quienes me brindaron el apoyo y la motivación para perseverar, y a los que creen en sus sueños y luchan por hacerlos realidad.

Agradecimiento

Brindo un especial agradecimiento a mi alma máter; asimismo, con profundo respeto y gratitud, deseo reconocer a las personas que, con su apoyo y compromiso, hicieron posible la culminación de esta tesis. En especial, agradezco a mis docentes, cuya sabiduría y guía me orientaron en cada fase de este trabajo.

Índice general

| | |
|---|-----------|
| Dedicatoria | ii |
| Agradecimiento | iii |
| Índice general | iv |
| Índice de tablas..... | vi |
| Resumen..... | vii |
| Abstract | viii |
| Introducción | ix |
| CAPITULO I: EL PROBLEMA | 1 |
| 1.1 Planteamiento del problema..... | 1 |
| 1.2 Formulación del problema | 4 |
| 1.2.1 Problema general | 4 |
| 1.2.2 Problemas específicos..... | 4 |
| 1.3 Objetivos de la investigación | 5 |
| 1.3.1 Objetivo general | 5 |
| 1.3.2 Objetivos específicos..... | 5 |
| 1.4 Justificación..... | 6 |
| 1.4.1 Teórica..... | 6 |
| 1.4.2 Metodológica..... | 6 |
| 1.4.3 Práctica..... | 6 |
| 1.5 Limitaciones de la investigación..... | 7 |
| CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO..... | 8 |
| 2.1 Antecedentes de la investigación..... | 8 |
| 2.1.1 Internacionales..... | 8 |
| 2.1.2 Nacionales | 12 |
| 2.2 Bases teóricas | 15 |
| 2.3 Formulación de hipótesis | 29 |
| 2.3.1 Hipótesis general | 29 |
| 2.3.2 Hipótesis específicas | 29 |
| CAPÍTULO III. METODOLOGÍA | 31 |
| 3.1 Método de investigación..... | 31 |
| 3.2 Enfoque de investigación..... | 31 |

| | |
|--|----|
| 3.3 Tipo de investigación..... | 31 |
| 3.4 Diseño de investigación..... | 31 |
| 3.5 Población, muestra y muestreo..... | 32 |
| 3.6 Variables y operacionalización..... | 34 |
| 3.7 Técnicas e instrumentos de recolección de datos | 36 |
| 3.7.1 Técnica..... | 36 |
| 3.7.2 Descripción de instrumentos | 36 |
| 3.7.3 Validación..... | 37 |
| 3.7.4 Confiabilidad | 38 |
| 3.8 Plan de procesamiento y análisis de datos..... | 38 |
| 3.9 Aspectos éticos..... | 39 |
| CAPÍTULO IV: PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS..... | 40 |
| 4.1 Resultados | 40 |
| 4.1.1 Análisis descriptivo de los resultados..... | 40 |
| 4.1.2 Discusión de los resultados | 51 |
| CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES | 62 |
| 5.1 Conclusiones | 62 |
| 5.2 Recomendaciones..... | 64 |
| REFERENCIAS | 66 |
| ANEXOS..... | 86 |

Índice de tablas

| | |
|---|----|
| Tabla 1. Operacionalización de la variable de estrés laboral | 34 |
| Tabla 2. Operacionalización de la variable de satisfacción laboral | 35 |
| Tabla 3. Análisis de prueba de normalidad de las variables de estudio y sus dimensiones..... | 40 |
| Tabla 4. Análisis de correlación entre el estrés y satisfacción laboral..... | 41 |
| Tabla 5. Análisis descriptivo de los niveles de estrés laboral | 42 |
| Tabla 6. Análisis descriptivo de los niveles de satisfacción laboral | 43 |
| Tabla 7. Análisis de correlación entre la dimensión clima organizacional y la satisfacción laboral..... | 44 |
| Tabla 8. Análisis de correlación entre la dimensión estructura organizacional y la satisfacción laboral..... | 45 |
| Tabla 9. Análisis de correlación entre la dimensión territorio organizacional y la satisfacción laboral..... | 46 |
| Tabla 10. Análisis de correlación entre la dimensión tecnología y la satisfacción laboral | 47 |
| Tabla 11. Análisis de correlación entre la dimensión influencia del líder y la satisfacción laboral..... | 48 |
| Tabla 12. Análisis de correlación entre la dimensión falta de cohesión y la satisfacción laboral..... | 49 |
| Tabla 13. Análisis de correlación entre la dimensión respaldo del grupo y la satisfacción laboral..... | 50 |

Resumen

La presente investigación se llevó a cabo con el objetivo general el determinar la relación entre estrés y satisfacción laboral en el personal de una dirección policial de Lima, 2025. Contando con una muestra de 319 efectivos policiales (191 hombres y 128 mujeres) con edades entre los 20 a 60 años, pertenecientes de una dirección policial al distrito de Lima. El estudio fue de tipo básico, diseño no experimental y corte transversal, haciendo uso del Cuestionario de Estrés en el trabajo (CE OMS-OIT) y la Escala de Satisfacción Laboral (SL-SPC). Los análisis reportaron que, la satisfacción laboral posee una relación inversa, moderada y significativa con el estrés ($r=-.484$; $p<.001$); tendencia que también se obtuvo en la correlación por dimensiones; evidenciando la relación más fuerte con la dimensión de falta de cohesión ($r=-.489$; $p<.001$) y, siendo más débil con el componente de tecnología ($r=-.355$; $p<.001$). Por otro lado, el nivel moderado fue el predominante en el estrés laboral, representando al 65.5% de la muestra. A su vez, en la satisfacción laboral lo fue en la categoría satisfecho con el 56.1% de los evaluados. Concluyendo que, la exposición sostenida a factores de estrés en contexto laboral, sobre todo en lo que respecta a la falta de respaldo y/o apoyo de los compañeros, conlleva a que el personal de la dirección policial vea afectada de manera negativa la percepción de satisfacción laboral.

Palabras clave: Estrés, satisfacción laboral, personal policial, correlación

Abstract

This research was carried out with the general objective of determining the relationship between stress and job satisfaction in the personnel of a police department in Lima, 2025. Counting on a sample of 319 police officers (191 men and 128 women) between the ages of 20 and 60, belonging to a police department in the district of Lima. The study was basic, non-experimental design and cross-sectional, making use of the Job Stress Questionnaire (CE WHO-ILO) and the Job Satisfaction Scale (SL-SPC). The analyzes reported that job satisfaction has an inverse, moderate and significant relationship with stress ($r = -.484$; $p < .001$); a trend that was also obtained in the correlation by dimensions; evidencing the strongest relationship with the lack of cohesion dimension ($r = -.489$; $p < .001$) and being weaker with the technology component ($r = -.355$; $p < .001$). On the other hand, moderate stress predominated in the workplace, representing 65.5% of the sample. Meanwhile, job satisfaction was the most common category, representing 56.1% of those surveyed. The conclusion is that sustained exposure to stress factors in the workplace, especially the lack of support and/or assistance from colleagues, negatively affects police personnel's perception of job satisfaction.

Keywords: Stress, job satisfaction, police personnel, correlation

Introducción

El estrés laboral implica una forma de reacción fisiológica y emocional natural frente a los requerimientos que puedan llegar a suscitarse en un determinado ámbito laboral, la cual puede implicar esfuerzo ya sea físico o cognitivo. Si bien se trata de una respuesta adaptativa inherente a la persona, cuando los recursos personales son insuficientes y dicha situación se repite de forma constante, puede conllevar a que se genere un estado que se denominada como agotamiento emocional, factor considerado precursor del síndrome de burnout. Por lo que, al contextualizarlo en el ámbito policial, es posible identificar una serie de factores organizacionales que pueden que pueden agravarlo, como puede ser la exposición a situaciones que puedan poner en riesgo la integridad, excesiva burocracia e incluso las estructuras jerárquicas rígidas. En base a ello, un componente psicológico que pocas veces es tomado en cuenta es el grado de satisfacción laboral, entendida como la actitud que el trabajador refleja ante su labor, la cual puede verse severamente comprometida cuando existen diversos elementos aversivos relacionados al desarrollo de las funciones, como lo pueden ser los niveles excesivos de estrés; pudiendo afectar la eficacia operativa y la calidad del trabajo realizado.

Esta vinculación ha sido abordada en estudios previos donde refieren que un personal que está sometido a un excesivo estrés puede generar cierto grado de resistencia con el tiempo; sin embargo, también conlleva a índices elevados de despersonalización e irritabilidad que serían un reflejo de la insatisfacción laboral experimentada. Por lo que, entender cómo se vinculan ambos fenómenos psicológicos y los componentes de estos entre sí adquieren relevancia debido a las repercusiones futuras que pueden conllevar como puede ser la rotación del personal o disminución del compromiso organizacional.

Por lo que, el presente estudio se organiza en cinco capítulos que abordan la problemática y estado actual de las variables. El primer capítulo enfocado en describir el problema y

postular los objetivos del trabajo. En el segundo capítulo se abordan las teorías subyacentes que expliquen individualmente cada variable; así como los trabajos previos realizados en contextos similares. En el tercer capítulo se describió la metodología que se utilizó para el procesamiento y obtención de los resultados; entre lo que se incluyó la especificación de la muestra de estudio e instrumentos con los que se trabajó. En el cuarto capítulo se presenta la tabulación de los resultados y respectiva discusión. Finalmente, en el quinto capítulo se sintetizan las conclusiones y plantean recomendaciones que pueden ser consideradas para estudios posteriores.

CAPITULO I: EL PROBLEMA

1.1 Planteamiento del problema

La ejecución de cualquier tipo de trabajo demanda un cierto grado de estrés, ya sea por la complejidad de sus funciones, exigencias de tiempo o riesgo de la labor; en este último apartado destaca el personal policial, como un tipo de población que suele reportar niveles elevados de estrés laboral, derivados de la exposición constante a situaciones de riesgo y vulnerabilidad frente a la delincuencia. Motivo por el cual se le considera una de las profesiones que mayor desgaste físico y emocional conlleva asociadas a la presión de sus actividades. Aunado a ello, en muchos casos dicha exposición suele ser prolongada, pudiendo incrementar el riesgo de padecimientos mentales; motivo por el cual la satisfacción laboral, es uno de los factores que más suele verse erosionados con el tiempo.

Se trata de una problemática que está presente en distintos contextos y ubicaciones geográficas, respecto al estrés laboral, en el ámbito internacional, de acuerdo con datos referidos por la Unión Europea y Cooperación (FIAP, 2022), más de un tercio del personal vigente de la policía ha reportado indicadores entre moderados a elevados de estrés laboral; de los cuales un 58% cuenta con problemas de ansiedad y un 23% alteraciones del sueño. A su vez, un estudio empírico ejecutado por Marshall et al. (2021), en el que se aplicó una encuesta sobre salud mental en personal de la policía en Australia, reveló distintas alteraciones psicológicas, atribuidas en el 68% de los casos a la presión y riesgo asociado a sus funciones, seguido de un 37% quienes puntuaron alto en fatiga emocional y un 13.1% reportó indicadores de insomnio.

En el plano Latinoamericano, según lo referido en el trabajo de Ruiz et al. (2023), el estrés laboral entre el personal policial de Colombia se ha incrementado en un 15% en los últimos cinco años, se pudo identificar una serie de factores psicosociales vinculados, en un 32% la baja autonomía, 25% escaso apoyo social y un 18% restante asociado a

conflictos en el desempeño de sus funciones. Luego está el estudio de Calvo et al. (2022), quienes identificaron que el estrés laboral posee una mayor tendencia en el grupo de mujeres; asimismo, que el personal designado al turno de la tarde, son quienes puntúan niveles de estrés más elevados y menor rendimiento laboral, en contraste con los otros turnos; aunado a ello, en el 52% de dicha muestra ha experimentado crisis emocionales durante su servicio.

En el ámbito nacional destaca un artículo del Ministerio de Salud (MINSa, 2024), en el que se señala que el año anterior se atendió en promedio a 42 302 casos de estrés laboral agudo; siendo las mujeres quienes representan el 72.4% de dicha muestra, además, señalan que el personal de policía y atención médica son de las profesiones que mayores índices de estrés reportan. De acuerdo con un artículo de Forbes (2023), señaló que el burnout es una de las problemáticas más frecuentes entre los trabajadores de distintos rubros, que haciende al 78% de los trabajadores; siendo Perú el quinto país de la región con mayor nivel de estrés laboral; solo superado por Argentina (94%) y Chile (91%) respectivamente.

Respecto al estudio de la satisfacción laboral, a nivel internacional, se realizó en Estados Unidos una encuesta sobre la satisfacción laboral en 234 efectivos policiales, identificando niveles bajos de satisfacción en el personal que posee mayor antigüedad en el servicio, siendo un aspecto más frecuente en los hombres (White et al., 2022). Por su parte, en China se han realizado estudios que señalan que la excesiva supervisión y falta de libertad en toma de decisiones es de las principales causas que afecta la satisfacción laboral en el personal de policía y fuerzas armadas, conllevando a que el 32% del personal activo se ubique en un nivel bajo (Han y Yoon, 2024).

En América Latina, evaluaciones llevadas a cabo en personal de policía en México permite identificar variables asociadas a la poca cohesión grupal con sus compañeros y

discrepancias con los superiores suelen ser el motivo por el que el 58% del personal encuestado afirma sentir poca motivación y estar menos satisfechos en su cargo (Ramírez et al., 2023). A su vez, un estudio paralelo en México, añade que la falta de actividades físicas y de ocio se vincula con un menor bienestar emocional; siendo el 28.6% de los evaluados quienes afirman que el exceso de carga laboral y turnos rotativos impide en muchos casos desconectar de las funciones diarias (García et al., 2020).

Por otro lado, en una encuesta realizada en Latinoamérica, posiciona a Perú entre los países con mayores índices de insatisfacción laboral, aspecto que abarca al 46.5% de los trabajadores; se destacan factores como la mala relación con los superiores y largas jornadas de trabajo (Espinoza, 2024).

Concerniente al estado del arte, los estudios más actuales señalan que el estrés laboral estaría vinculado con la satisfacción laboral a partir de diversos factores, siendo la falta de autonomía uno de los mayormente referidos (Berber et al., 2022); argumentando que el percibir que se está sujeto a normas rígidas de conducta o supervisión excesiva, se traduce en un incremento de la presión laboral (Wu et al., 2021). Otro aspecto a destacar es el desgaste emocional, asociado a la exposición reiterada a eventos traumáticos, siendo de los factores que más afecta la salud mental y, por ende, la satisfacción laboral del personal (Lin et al., 2022); esto último puede intensificarse, cuando no existe un correcto equilibrio entre la vida personal y el ámbito laboral (Pecino et al., 2019), lo que suele conllevar a tener conflictos con familiares y/o compañeros (Fute et al., 2022).

También se debe especificar que, enfocar el estudio en la zona específica del distrito de Lima, se debió a las condiciones sociodemográficas que pueden incrementar el riesgo de experimentar mayores niveles de estrés y, por consiguiente, menor nivel de satisfacción en el desempeño de sus funciones, entre lo que se podría destacar el alto

índice de delincuencia, consumo de sustancias, caos vehicular e incluso la alta densidad poblacional, aspectos resaltantes que agravan la presión emocional.

1.2 Formulación del problema

1.2.1 Problema general

¿Cuál es la relación entre el estrés y satisfacción laboral en el personal de una dirección policial de Lima, 2025?

1.2.2 Problemas específicos

¿Existe relación entre la dimensión clima organizacional del estrés y la satisfacción laboral en el personal de una dirección policial de Lima, 2025?

¿Existe relación entre la dimensión estructura organizacional del estrés y la satisfacción laboral en el personal de una dirección policial de Lima, 2025?

¿Existe relación entre la dimensión territorio organizacional del estrés y la satisfacción laboral en el personal de una dirección policial de Lima, 2025?

¿Existe relación entre la dimensión tecnología del estrés y la satisfacción laboral en el personal de una dirección policial de Lima, 2025?

¿Existe relación entre la dimensión influencia del líder en el estrés y la satisfacción laboral en el personal de una dirección policial de Lima, 2025?

¿Existe relación entre la dimensión falta de cohesión del estrés y la satisfacción laboral en el personal de una dirección policial de Lima, 2025?

¿Existe relación entre la dimensión respaldo del grupo del estrés y la satisfacción laboral en el personal de una dirección policial de Lima, 2025?

1.3 Objetivos de la investigación

1.3.1 Objetivo general

Determinar la relación entre estrés y satisfacción laboral en el personal de una dirección policial de Lima, 2025.

1.3.2 Objetivos específicos

Identificar los niveles de estrés laboral en el personal de una dirección policial de Lima, 2025.

Identificar los niveles de satisfacción laboral en el personal de una dirección policial de Lima, 2025.

Evaluar la relación entre la dimensión clima organizacional del estrés y la satisfacción laboral en el personal de una dirección policial de Lima, 2025.

Analizar la relación entre la dimensión estructura organizacional del estrés y la satisfacción laboral en el personal de una dirección policial de Lima, 2025.

Determinar la relación entre la dimensión territorio organizacional del estrés y la satisfacción laboral en el personal de una dirección policial de Lima, 2025.

Verificar la relación entre la dimensión tecnología del estrés y la satisfacción laboral en el personal de una dirección policial de Lima, 2025.

Evaluar la relación entre la dimensión influencia del líder en el estrés y la satisfacción laboral en el personal de una dirección policial de Lima, 2025.

Analizar la relación entre la dimensión falta de cohesión del estrés y la satisfacción laboral en el personal de una dirección policial de Lima, 2025.

Determinar la relación entre la dimensión respaldo del grupo del estrés y la satisfacción laboral en el personal de una dirección policial de Lima, 2025.

1.4 Justificación

1.4.1 Teórica

La investigación se basó en modelos teóricos que abalan la relación aparente entre el estrés y la satisfacción laboral, permitiendo profundizar y ampliar la información ya disponible a partir de datos empíricos. A partir de los hallazgos obtenidos, se favoreció el entendimiento de la problemática latente identificada en una determinada población, pudiendo ser de utilidad como antecedente para estudios posteriores que busquen comparar sus resultados con lo obtenido en el presente trabajo.

1.4.2 Metodológica

Se efectuaron análisis de correlación que permitieron verificar la dirección y fuerza que poseen ambas variables de estudio las cuales están presentes en el tipo de población elegida para el estudio. Aunado a ello, se puede mencionar que, para dichos procesos, se van a evaluar las propiedades métricas de los instrumentos utilizados, lo que permitió garantizar la consistencia de los hallazgos obtenidos.

1.4.3 Práctica

La investigación permitió vislumbrar el grado de dependencia entre los fenómenos estudiados, de manera que, el análisis de la problemática favorece la comprensión de que una mayor incidencia de estrés conlleva a menores niveles de satisfacción laboral en los participantes. A la luz de dichas evidencias, se pueden promover alternativas de solución que favorezcan la preservación de un ambiente de trabajo saludable, a partir de la gestión y mitigación de agentes o factores estresantes dentro del ambiente laboral. Este conocimiento, bien podría ser replicado en otras dependencias policiales y ambientes de trabajo, con el fin de propiciar mejoras y coadyuvar en la conservación de la salud mental de los trabajadores, garantizando un mejor desempeño y una mayor satisfacción.

1.5 Limitaciones de la investigación

Esta investigación contó con una principal limitación basada en la imposibilidad de tener una certeza clara de las respuestas de los participantes, debido a que suele ser común que las alternativas seleccionadas puedan estar influenciadas por el sesgo de deseabilidad social. Este aspecto es relevante en los estudios de ciencias sociales que trabajan con variables que pueden ser socialmente aceptables, alterando sus respuestas y, por ende, no obteniendo el valor real del constructo. No obstante, siendo un limitante que puede abordarse parcialmente mediante la aplicación de una escala de veracidad, la cual permite detectar participantes cuyas respuestas reflejen incongruencias.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de la investigación

2.1.1 Internacionales

Destaca la investigación de Alkaabi et al. (2024), en su investigación llevada a cabo en Abu Dabi, cuya finalidad fue analizar la relación entre factores de baja laboral y satisfacción con el trabajo en personal de la Policía local. El diseño metodológico fue de tipo básico y diseño no experimental, empleando la Escala de ocupación y satisfacción laboral (SLO) y la Escala de breve de estrés. La muestra estuvo compuesta por 760 agentes policiales, entre los 28 a 45 años. Los hallazgos evidenciaron que, uno de los principales determinantes de baja por enfermedad en los agentes policiales suele ser el estrés, lo cual se registró en el 38% de los casos identificados; asimismo, dicho problema se asocia con menor percepción de satisfacción por el trabajo ($r=-.387$; $p=.000$); del mismo modo que también condiciona el desempeño y cumplimiento de labores dentro de la entidad. Se concluyó que, el elevado nivel de estrés es uno de los principales problemas psicológicos a los que se enfrentan los agentes policiales, siendo la principal causa de baja laboral.

Farkas et al. (2023), en su estudio llevado a cabo en Hungría, se planteó como objetivo el establecer la relación entre estrés, agresión y cumplimiento de la función policial en agentes de la Policía local. Se describió como una investigación de tipo básica y diseño no experimental de corte transversal; asimismo, con un enfoque cuantitativo. En el que se evaluaron a 82 efectivos policiales, 35 mujeres y 47 hombres de entre 25 a 39 años. Se aplicó la Escala de estrés percibido, el Cuestionario de agresividad (AQ) y, el inventario de Compromiso con el trabajo. Entre los resultados descriptivos, se identificó que el nivel de estrés laboral fue predominantemente moderado, reflejando en el 31.5% de la muestra; lo cual también suscito en la agresividad con el 28.7% de los encuestados.

Aunado a ello, se evidenció una relación directa moderada entre el estrés y la agresividad ($r=.427$; $p=.000$); por otro lado, el estrés correlaciona de forma inversa con el compromiso por el trabajo y el cumplimiento de funciones ($r=-.339$; $p=.000$). En base a ello, se concluyó que, el estar sometido a niveles constantes de estrés, aunque no sean elevados, va a incrementar las reacciones agresivas y disminuir la eficacia en el cumplimiento de las funciones.

Rostami et al. (2023), en su estudio desarrollado en Suiza, se buscaron establecer la relación entre estrés y satisfacción laboral en agentes policiales. Respecto a su metodología, fue de tipo básica, diseño no experimental y de alcance correlacional; para ello se empleó el Cuestionario de identificación de estrés policial (QSP) y Escala de satisfacción laboral (SSL-20). Trabajando con una muestra de 152 agentes policiales, siendo 68 mujeres y 84 hombres. Los análisis descriptivos identificaron que el 45% de la muestra posee un nivel de estrés moderado; asimismo, el 35% de los encuestados se ubicó en un nivel de satisfacción laboral bajo. En cuanto a los análisis inferenciales, se determinó una relación inversa moderada y significativa entre ambas variables ($r=-.421$; $p=.001$). Concluyendo que, el estar sometido a niveles elevados de estrés va a disminuir de forma gradual la percepción de satisfacción laboral.

Nelson y Smith (2023) en su investigación llevada a cabo en Jamaica, se enfocaron en evaluar la relación entre el estrés laboral y satisfacción con el trabajo en agentes policiales de una comisaría local. El estudio fue de tipo básico y diseño no experimental; los instrumentos utilizados fueron la Escala de estrés laboral percibido y la Escala breve de satisfacción laboral. Se trabajó con una muestra de 578 oficiales de policía. De acuerdo a los resultados, se identificó que el 27% de la muestra posee niveles moderados de estrés; a su vez, un 18.2% se ubicó en el nivel de baja satisfacción laboral. Por otro lado, se determinó una relación inversa y significativa entre el estrés y la satisfacción

laboral ($r=-.353$; $p=.001$). Estos datos permitieron concluir que el estrés es un fenómeno psicológico presente en una parte significativa de la muestra.

Anand et al. (2022) en su indagación desarrollada en India, que buscó establecer la asociación entre estrés y determinantes organizacionales en agentes locales. El diseño fue observacional, cuantitativo y tipología relacional; donde colaboraron 492 efectivos policiales; a los que les fue administradas las pruebas escala de estrés en el trabajo, escala de clima organizacional y escala de satisfacción con el trabajo. Las evidencias centrales demostraron la relación inversa y significativa entre el padecimiento de estrés y la percepción del clima organizacional y la satisfacción de los agentes policiales ($r=-.409$; $p<.001$); así, mayor sintomatología de estrés, condiciona la generación de juicios valorativos adversos respecto de la dinámica del trabajo. Ante lo cual, concluyeron que, uno de los factores que condicionan la percepción adversa y negativa del ambiente de trabajo y de las relaciones que se establecen dentro, tiene que ver con la incidencia de estrés en los oficiales de policía.

Sørengaard y Langvik (2022) en su estudio que fuera desarrollado en Noruega, que buscó establecer la relación entre estrés, liderazgo y clima organizacional en agentes policiales de una comisaría local. Metodológicamente fue un estudio observacional, de tipología relacional y enfoque cuantitativo; donde colaboraron 206 agentes policiales; a quienes se les aplicó las pruebas, escala de estrés, cuestionario de liderazgo y escala de clima organizacional. Los hallazgos señalaron que, existe una asociación inversa entre estrés laboral y liderazgo justo ($r=-.399$; $p<.05$); asimismo, el estrés se asocia de forma negativa con el clima organizacional, principalmente con el componente de la satisfacción laboral ($r=-.417$; $p<.05$). Esto les permitió concluir que, el estrés es uno de los factores principales que condiciona las percepciones respecto del liderazgo dentro de la entidad laboral, así como, en lo referente al clima y la satisfacción laboral en los policías locales.

Hernández et al. (2022) en su indagación llevada a cabo en México, que buscó establecer la asociación entre estrés, satisfacción y entusiasmo laboral en oficiales policiales de una comisaría local. Metodológicamente fue un estudio observacional, transversal y relacional; la muestra lo conformaron 26 oficiales policiales; quienes contestaron a las pruebas, inventario Maslach de Burnout, escala de engagement y escala de satisfacción vital. Los hallazgos centrales demostraron una relación inversa moderada entre el estrés y satisfacción laboral ($r=-.417$; $p<.05$); del mismo modo, el estrés también reportó una relación inversa moderada con el entusiasmo laboral ($r=-.368$; $p<.05$); es decir, mayor padecimiento de estrés generará menor entusiasmo laboral y satisfacción. Por tanto, concluyeron que, el estrés es uno de los factores de mayor incidencia en el trabajo que llega a condicionar el desempeño de los oficiales policiales, a tener efectos directos sobre el entusiasmo y la capacidad para percibir satisfacción en los oficiales policiales.

Liu et al. (2021) en su indagación que fuera llevada a cabo en China y cuyo propositivo fue establecer la correspondencia entre estrés, identificación laboral y satisfacción laboral en oficiales policiales de una comisaría local. El diseño metodológico fue observacional, de enfoque cuantitativo y tipología relacional; donde participaron como muestra 2510 oficiales policiales; a quienes les fueron aplicados los instrumentos, cuestionario de estrés policial, cuestionario de identidad laboral y prueba de satisfacción laboral. Los hallazgos demostraron una asociación inversa entre estrés e identidad laboral; del mismo modo, el estrés correlaciona de forma negativa con la satisfacción laboral ($p=.001$); esto es, un mayor padecimiento de estrés genera menor satisfacción laboral, o lo contrario, cuando se gestiona dicho problema dentro del trabajo. Ante dichos resultados, concluyeron que, es estrés es un factor condicionante en la función policial, pues su padecimiento implica que los agentes policiales se sientan menos identificados y

menos satisfechos dentro de su trabajo.

2.1.2 Nacionales

A nivel nacional se identificaron los estudios nacionales que se presentan en detalle, en los siguientes apartados. Iniciando con el trabajo de Espinoza y Yupanqui (2024), llevaron a cabo su investigación con la finalidad de establecer la relación entre el estrés y satisfacción laboral en efectivos policiales de la USE (Unidad de servicios especiales). Se trató de un estudio de tipo básico, enfoque cuantitativo y diseño no experimental; trabajando con la Escala de percepción de estrés (SPS) y la Escala de satisfacción laboral (SSL). La muestra se conformó por 100 oficiales policiales, 43 hombres y 57 mujeres en Pasco. Según los hallazgos obtenidos, se reportó que un 25% de los participantes se ubicó en un nivel elevado de estrés. Respecto al análisis de correlación, se evidenció una relación inversa moderada y significativa entre ambos constructos ($r=-.416$; $p<.05$). Según estos resultados, se determinó que el estrés es un factor derivado del trabajo que suele condicionar adversamente la forma en que los efectivos policiales perciben su trabajo.

Campos et al. (2024) en su indagación que tuvo lugar en Ica y que buscó establecer la asociación relacional entre estrés y satisfacción laboral en oficiales policiales de Sanidad de la Policía Nacional. El trabajo fue de tipo básico y diseño no experimental; trabajando con una muestra 56 oficiales policiales; a quienes se les aplicó la Escala de estrés laboral y Escala de satisfacción laboral. Los hallazgos evidenciaron una relación inversa entre estrés y satisfacción laboral ($r=-.389$; $p=.002$); asimismo, se encontró que predominan los valores bajos de estrés (83.9%); por su parte, en la satisfacción se aprecia una incidencia mayoritaria de categorías altas (66.1%). Así, concluyeron que, una mayor experimentación de estrés condiciona una menor percepción de la satisfacción laboral, sucediendo lo contrario, en cuanto se controle la incidencia de la problemática atribuida

al trabajo, en los oficiales policiales.

Barzola y Unchupaico (2022), en su estudio que tuvo lugar en Lima, donde buscó establecer la correspondencia entre estrés y satisfacción laboral en efectivos policiales de una comisaría. Metodológicamente fue un estudio observacional, transversal y relacional; donde colaboraron 130 policías de una comisaría local; quienes respondieron a las pruebas escala de estrés y prueba de satisfacción laboral. Los hallazgos demostraron que existe asociación negativa entre estrés y satisfacción laboral ($r=-.375$; $p<.05$); esto es, a mayor estrés, menor satisfacción con el trabajo y su dinámica y factores intervinientes; asimismo, predominan los niveles promedio de estrés (38.5%) y de satisfacción laboral (34.6%) en los oficiales policiales. En función de ello, concluyeron que, el padecimiento de estrés resulta ser un importante factor condicionante de las percepciones de satisfacción con el trabajo que llegan a experimentar los oficiales policiales, llegan a afectar su grado de desempeño y cumplimiento de sus labores.

Vargas et al. (2022) en su indagación desarrollada en Cusco, donde buscó establecer la correspondencia entre estrés y satisfacción laboral en policías de la Unidad de Emergencias. El diseño metodológico fue observacional, transversal y relacional; donde colaboraron 85 oficiales policiales; a quienes se les aplicó las pruebas, escala de estrés laboral y escala de satisfacción laboral. Los principales hallazgos señalaron que existe asociación negativa entre estrés y satisfacción laboral ($r=-.412$; $p=.000$); asimismo, en los participantes predominan los niveles bajos de estrés (89.9%); y en cuanto a la satisfacción laboral prevalecen las categorías regulares (91.8%). Ante ello concluyeron que, el padecimiento de estrés tiene efectos dependientes sobre las percepciones de la satisfacción laboral en los oficiales policiales, lo que genera un debilitamiento en el cumplimiento de sus labores.

Aquije et al. (2021), en su disertación que fuera llevada a cabo en Cusco, donde buscó establecer la correspondencia entre estrés y satisfacción en efectivos policiales de Seguridad de Penales de una dependencia. El diseño metodológico fue observacional, cuantitativo y correlacional; donde colaboraron 86 oficiales policiales; las pruebas aplicadas fueron, la escala de estrés laboral y escala de satisfacción laboral. Los hallazgos demostraron la existencia de relación inversa moderada entre el estrés y satisfacción laboral ($r=-.427$; $p<.001$); asimismo, predominan los niveles moderados de estrés laboral (36%). En base a ello, concluyeron que la mayor incidencia de estrés condiciona menores niveles de complacencia laboral en los oficiales policiales, siendo lo contrario, en cuanto la experimentación de estrés disminuya.

Calizaya y Delgado (2020) en su investigación desarrollada en Arequipa, donde buscó establecer la correspondencia entre estrés y bienestar psicológico en efectivos policiales de la Dependencia de Investigación Criminal. El tipo de investigación fue básica, con un diseño no experimental y alcance correlacional; los participantes fueron 128 oficiales policiales; a quienes se les aplicó las pruebas, inventario Maslach de estrés y la escala de bienestar psicológico. Los hallazgos evidenciaron que, existe una relación inversa entre el estrés y bienestar psicológico a nivel general ($r=-.339$; $p<.001$). Ante ello, concluyeron que, el padecimiento de estrés derivado del entorno laboral condiciona adversamente las percepciones de bienestar psicológico, que es considerada una variable trascendental para garantizar la productividad y satisfacción de los oficiales policiales dentro de su entorno de trabajo, así como para el cumplimiento de labores, por lo que se debe prevenir tal problemática.

2.2 Bases teóricas

2.2.1 Estrés

Definiciones

El estrés es uno de los tópicos de salud pública de mayor asiduidad que se presenta en diversos contextos de interacción como resultado de interrupciones continuas en la dinámica del sujeto y alteraciones en el sistema de respuestas, las cuales resultan insuficientes ante las demandas ambientales, que inducen a la acción (López, 2019).

El estrés se define como un proceso adaptativo que ejerce el individuo ante la exposición prolonga y recurrente a sucesos, eventos o acontecimientos que demandan de una amplitud de respuestas caracterizadas por alteraciones fisiológicas y comportamentales; las cuales generan un considerable desgaste de energía y un rompimiento del homeostasis (Cohen, et al., 1991).

El estrés tiene que ver con aquellos procesos adaptativos que buscan retomar el equilibrio en la vida del sujeto, por lo que, demanda de acciones concretas, para mitigar el malestar provocado por alteraciones en la dinámica transaccional de persona-ambiente; para lo cual, se desprenderán diversas estrategias individuales o colectivas en los diversos campos de interacción (Lazarus y Folkman, 1984).

El estrés en el trabajo es aquel proceso disfuncional que se caracteriza por la pérdida aquella proporción entre las exigencias laborales y demandas del trabajador, en el que ejercen influencia una serie de factores intrínsecos y extrínsecos, y que genera una serie de alteraciones en la productividad, satisfacción y motivación del sujeto por desarrollar plenamente su trabajo (Sarsosa y Charria, 2018). Tiene que ver con valoraciones desfavorables de la dinámica del trabajo.

El estrés también es definido como un estado de tensión mental derivado de situaciones laborales complejas o complicadas, en el que influyen las percepciones del trabajador respecto del clima, la organización y el territorio de la entidad laboral, la tecnología y los vínculos interpersonales entre superiores y colaboradores; los cuales, alteran la dinámica de trabajo del sujeto y comprometen el cumplimiento de tareas y funciones (Ivancevich y Matteson, 1980).

La OMS (2023), considera que el estrés es un estado mental de preocupación persistente evocado ante una situación que se sale del control normal; pero que, hasta cierto punto debe considerarse un proceso positivo, pues induce a la acción; sin embargo, cuando sobrepasa las capacidades de contención del sujeto, debe catalogarse como un serio problema de salud, por lo que, produce una diversidad de alteraciones en la dinámica interaccional, provocando consecuencias serias para su desempeño y cumplimiento de propósitos.

Modelo teórico

Teoría psicobiológico (Selye, 1946)

Dicha teoría se basa en aquellas respuestas inespecíficas psicológicas y fisiológicas que se suscitan ante la exposición a eventos o acontecimientos caracterizados como angustiantes o estresante y que generan una alteración y preparación para la acción (Barrio et al., 2006). En ese marco, el estrés es concebido como inherente a la naturaleza humana que se encuentra en constante movimiento y acción, las cuales generan inestabilidad y un necesario proceso de adaptabilidad que permitan alcanzar el equilibrio y estabilidad; por tanto, el estrés es un conjunto de respuestas.

Ante la exposición a un evento o acontecimiento, la persona realiza dos tipos de valoraciones, una primaria que tiene que ver con evaluar y caracterizar a dicha situación como amenazante, angustiante y estresante y, por tanto, evocadora de un desequilibrio adaptativo; y la secundaria que está relacionada con la evaluación de las estrategias de afrontamiento de las que se dispone y que permitirán mitigar el malestar. La evaluación secundaria tiene como propósito generar una autoeficacia percibida, es decir, desarrollar un proceso racional y consciente por el cual, cada sujeto valora sus capacidades de afrontamiento y el grado el que estas le permitan afrontar el estrés. En ello radica la diferenciación de la capacidad estresante de un evento o acontecimiento particular, dado que, cada persona dispone de distintas estrategias de afrontamiento, que pueden ser individuales o derivadas del contexto social, las cuales le van a permitir recuperar en mayor o menor grado, su equilibrio y adaptación (Paige et al., 2018).

Así pues, el estrés es un fenómeno que deriva del proceso transaccional que se establece entre la persona y el contexto social en el que se desempeña. En efecto, cada sujeto es social por naturaleza, que convive y se desarrolla dentro de un sistema de interacciones que resultara inevitable. El desarrollo del estrés estará condicionado al proceso transaccional que establece cada sujeto, a partir de la valoración de los eventos o acontecimiento ambientales y su caracterización como estresantes o no estresantes, y de las capacidades de afrontamiento que dispone y ha logrado aprender. Es un ciclo de negociación entre el equilibrio personal y social, en el que intervienen procesos cognitivos y comportamentales (Yan et al., 2021).

Modelo transaccional (Lazarus y Folkman, 1984)

Esta teoría enfatiza la necesaria e imperante utilización de estrategias de afrontamiento ante el desencadenamiento del estrés, y se postulan aquellas orientadas a la acción, que tiene que ver con el despliegue de habilidades destinadas al control y manipulación conveniente de los eventos o acontecimientos valorados como generadores de estrés. Por su parte, las estrategias orientadas a la emoción están destinadas al fortalecimiento de las habilidades que permiten la regulación y el control de las emociones subyacente a dicho proceso.

El despliegue de determinadas estrategias estará en función de la evaluación inicial del evento o acontecimiento estresante; así, cuando dicha valoración considera viable la modificación o cambio del contexto social, se utilizarán estrategias orientadas a la acción; mientras que, cuando no exista la posibilidad de cambio, las estrategias orientadas a la emoción suelen ser las que mejores resultados generan, en cuanto a la contención del estrés (Li et al., 2017).

Si bien, en dicho modelo se destaca en la necesidad de emplear habilidades de afrontamiento al estrés; no siempre se logra el efecto deseado, y es que, el mismo proceso de desplegar las herramientas y habilidades necesarias para el afrontamiento podría generar un agotamiento y derivar en estrés. Así pues, la dinámica del afrontamiento estará condicionada por otros elementos individuales o sociales, entre ellos, la dinámica de la personalidad, los recursos, las experiencias previas y las habilidades de aprendizaje, principalmente (Corbin et al., 2019). El afrontamiento, por tanto, tiene como función, además de mitigar, disminuir o controlar el malestar derivado del estrés, la regulación emocional, y el control de los problemas que derivan en dicha condición.

Modelo Social del Estrés (Sándin, 1999)

Enfatiza en entender dicha problemática desde una perspectiva relacionada con los factores psicosociales a los que se exponen el sujeto en su vida diaria. En ese sentido, se orienta en entender como las condiciones sociales, características sociodemográficas, estatus social, dinámica familiar, situación laboral y determinantes ambientales generan estrés. Tal enfoque pone especial énfasis en entender los determinantes sociales que derivan en estrés, y tiene como eje central la competitividad, es decir, el impulso del ser humano por destacar y sobresalir en diversos campos de acción.

De esta manera, está constantemente evaluando su desempeño y comparándolo con el de los demás, al punto de generarse crisis, las cuales, muchas veces están relacionadas con construcciones imaginarias, que con la realidad misma (Jetha et al., 2017). Al mismo tiempo, la ausencia de estrategias de afrontamiento o la insuficiencia de las que se posee contribuyen para que el problema se acreciente, generando un malestar mucho mayor y provocando consecuencias en un gran número de dominios del sujeto, que incluyen a la familia y el trabajo (Liao et al., 2022).

En la dinámica del estrés, desde el citado modelo, se puntualiza en la capacidad valorativa del sujeto para controlar o generar dicho problema, siendo el contexto social en el que se desenvuelve juega un papel central (Frost y Meyer, 2023). Así, la familia, el trabajo o el grupo de amigos y sus distintos determinantes van a condicionar el padecimiento de estrés, el mismo tiempo que estará en función de la capacidad valorativa que se realiza de cada elemento social y de las distintas habilidades de las que dispone para gestionarlas apropiadamente (Montoro et al., 2018). Los procesos cognitivos, son un punto central, pues van a permitir evaluar y catalogar cada

acontecimiento social desde una perspectiva positiva o desfavorable, siendo las últimas, las que coadyuvan con el estrés (Albort et al., 2020).

Teoría del ajuste persona-entorno (French et al., 1982)

La teoría sostiene como premisa que tanto el bienestar subjetivo y el desempeño en el trabajo, van a estar sujetos y dependerán de las capacidades individuales de cada persona, los requerimientos para desempeñar la función y los recursos que estén a su disposición para hacer una correcta ejecución de sus funciones. Dicho de otro modo, se plantea que existe una constante búsqueda de equilibrio entre las necesidades personales y habilidades; asimismo, con cada una de las demandas, oportunidades y recompensas que pueda brindar el trabajo (Wu et al., 2020). La congruencia entre dichos factores genera una sensación de satisfacción y baja nivel de presión en el desempeño de sus funciones; no obstante, el desajuste puede conllevar al incremento gradual de malestar y disminuir la calidad de su desempeño (Stich et al., 2019).

En función a esto último, la teoría señala que el estrés laboral surge cuando los requerimientos para la ejecución de una tarea o función, sobrepasan las capacidades del trabajador (Chang et al., 2020); cuando no se logran satisfacer necesidades asociadas a la autonomía o reconocimiento social (Villanueva, 2023); o cuando se genera un conflicto entre los propios valores y los objetivos de la organización (Xiong et al., 2022). Dando a entender, que el estrés derivado del ámbito laboral, no solo está sujeto al correcto desarrollo de las funciones o situaciones contextuales; sino que también se ven involucrados factores cognitivos y emocionales (Saufi et al., 2023). Sosteniendo que el ajuste es dinámico por lo que, al darse cambios en el entorno, ya sea por sobrecarga de actividades o complejidad en las tareas; o cambios en la persona, vinculados al agotamiento emocional (Martínez, 2020); va a verse afectado este

equilibrio y desencadenar estrés.

Algunos de los factores psicológicos involucrados son la sensación de control o ausencia de esta, actuando como modulador del estrés, dado que la percepción de poseer poca autonomía para el desempeño de las funciones, toma de decisiones o lidiar con las adversidades, el estrés como consecuencia derivada, se ve intensificada (Zhang et al., 2023), Siendo en este caso, la impotencia aprendida de los aspectos que suelen estar mayormente presentes en contextos laborales que mayor nivel de burnout reportan (Hasan et al., 2021). Luego está la función de las expectativas y valores personales, esto implica que, cuando llega a darse un conflicto entre lo que el trabajador puede valores, como lo es el reconocimiento o sensación de crecimiento personal; con lo que se obtiene, como un trato inadecuado o estancamiento laboral, la disonancia cognitiva derivada, agudiza el malestar estrés del trabajo (Liu et al., 2019).

Dimensiones

Desde la perspectiva teórica formulada por la OMS-OIT (Ivancevich y Matteson, 1980), el estrés dentro del trabajo se explica a partir de la convergencia de las dimensiones que se detallan:

Clima organizacional (CO): Valora el grado de estrés que padece el trabajador respecto de sus percepciones sobre la entidad donde labora y el clima establecido en términos de políticas, estrategias, fines, propósitos y metas, las mismas que pueden llegar a ser valorados interna y externamente.

Estructura organizacional (EO): Tiene que ver con el grado de estrés padecido por el trabajador en relación con la estructura jerárquica de las tareas y funciones dentro de la entidad laboral, así como con la disposición para el cumplimiento de las mismas en donde se ha de respetar los trámites respectivos.

Territorio organizacional (TO): Mide el grado de estrés que manifiesta el trabajador atribuidas al ambiente físico del que dispone para desempeñar sus funciones, en términos de apreciaciones sobre la disposición material.

Tecnología (TC): Valora el grado de estrés experimentado por el trabajador respecto de la insuficiente capacidad de acceso a recursos tecnológicos que faciliten el desempeño de sus tareas y funciones en la entidad laboral.

Influencia del líder (IL): Tiene que ver con el grado de padecimiento de estrés del trabajador, condicionado por percepciones adversas respecto de las capacidades que presentan sus superiores para establecer adecuados lineamientos de acción dentro del trabajo considerando al capital humano.

Falta de cohesión (FC): Hace referencia al grado de estrés que manifiesta el trabajador en relación con la ausencia de unidad y trabajo en equipo que le predispone a no sentir reconocimiento y respaldo del mismo.

Respaldo del grupo (RG): Mide el grado de estrés del trabajador en función de las percepciones de ausencia de respaldo sobre sus actuaciones como parte de un grupo de trabajo.

Satisfacción laboral

Definiciones

La satisfacción laboral es un constructo relativo al desempeño y complacencia dentro del trabajo, que se define como aquellos sentimientos favorables que experimentan los integrantes de una organización o entidad de trabajo en relación con procesos, procedimientos y objetivos de la institución laboral, así como, con los vínculos que se establecen; los cuales le llegan a generar un sentido de pertenencia y orgullo por formar parte de dicha organización (Shaun, 1998).

Asimismo, se entiende la satisfacción laboral como aquellas actitudes hacia el trabajo que llegan a construir los trabajadores en función de las apreciaciones que tienen respecto de las condiciones en las que se desempeñarse y la gestión que realiza la entidad laboral para tales efectos, en la que se involucran activamente distintos factores devenidos de la entidad laboral y de la calidad de los vínculos establecidos entre los supervisores y trabajadores (Fernández, 1999).

También se conceptualiza a la satisfacción laboral como la emoción de atracción y agrado que genera el trabajo respecto las funciones, recompensas, vínculos y condiciones para el desempeño de la actividad laboral y que permiten al empleado alcanzar un grado significativo de agradabilidad con su empleo y sentimientos de orgullo y pertenencia para con la entidad laboral (Robbins y Judge, 2009).

En la construcción de la satisfacción laboral, es decir, del sentimiento de agrado con el trabajo, intervienen una serie de factores que condicionan su valoración positiva o adversa, entre ellos, el ambiente laboral, la motivación despertada por los supervisores, el sistema de recompensas, el grado de cohesión con la entidad, la posibilidad de desarrollo personal, los vínculos interaccionales y las emociones que de ello se desprenden en cada empleado; por tanto, dicho constructo es altamente subjetivo y variable en cada sujeto (Chiavenato, 2005).

La satisfacción laboral es conceptualizada como aquella disposición o tendencia parcialmente estable con respecto a la ocupación laboral, que se caracteriza por sensaciones positivas y sentimientos de agrado y complacencia por el trabajo, que se desarrollan a partir la experiencia ocupacional y en función de la valoración sobre las condiciones, beneficios, políticas, relaciones y desarrollo personal dentro de la entidad laboral (Palma, 2000).

Modelo teórico

Teoría de los dos factores (Herzberg, 1959)

se trata de una teoría que describe la existencia de factores específicos que van a influir en la satisfacción y grado de motivación en el trabajo siendo diferentes a los que pueden generar insatisfacción. Parte de la premisa que el ambiente laboral, se ve influenciado constantemente por dos categorías, siendo estos los factores higiénicos y los motivacionales, teniendo un impacto diferenciado en cada caso, respecto a la actitud y desempeño de los trabajadores.

En el caso de los factores higiénicos, se hace referencia a aquellos elementos externos presentes en el propio contexto laboral del trabajador, los cuales se caracterizan por el hecho de que, al estar ausentes o ser percibidos como inadecuados, puede aumentar la sensación de insatisfacción (Lee et al., 2022); no obstante, su presencia no necesariamente se traduce en un incremento significativo de la motivación o satisfacción (Montoya et al., 2020); siendo estas las condiciones de trabajo, salario, políticas organizacionales, tipo de relación y comunicación con los jefes inmediatos y compañeros (Praderas et al., 2021). Estos factores se caracterizan por evitar el malestar al estar bien gestionados; sin embargo, no siendo una fuente que mejore la motivación más allá de lo aceptable para realizar las actividades (Siruri y Cheche, 2021).

En el caso de los factores motivacionales, se considera de naturaleza intrínseca principalmente, entre los que se pueden incluir los logros, sentido de reconocimiento y prestigio social, desarrollo personal y profesional, entre otras (Thant y Chang, 2021). Al ser aspectos que van ligados al trabajo, la presencia de estos genera compromiso y satisfacción por el esfuerzo que se obtiene al esfuerzo adicional que se pueda realizar (Holmberg et al., 2018).

Según la teoría, la satisfacción laboral, sería un fenómeno psicológico bidimensional, en el que se postula que la ausencia de insatisfacción, contemplada a partir de factores higiénicos, se conlleva necesariamente a la percepción de satisfacción laboral, predispuesta por factores motivacionales (Sabater et al., 2019). Esta premisa se puede entender de manera que, una empresa puede brindar salarios elevados a sus empleados; con la intención de evitar que haya quejas por al tratarse de un puesto rutinario o que impida el crecimiento profesional. De acuerdo al autor de la teoría esta falta de motivación intrínseca es lo que sublima tanto el desempeño y el compromiso organizacional (Chen et al., 2022).

Teoría de las actitudes (Robbins y Judge, 2009)

Esta teoría enfatiza en que la satisfacción laboral guarda una relación directa con las actitudes positivas hacia el trabajo. En ese sentido, se enfatiza en entender la construcción y disposición de dichas actitudes en el trabajo, las cuales gradúan la satisfacción o insatisfacción de los colaboradores. Las actitudes tienen que ver con enunciados valorativos, en un sentido favorable o desfavorable, respecto de una determinada situación o evento, personas u objetos; es decir, permiten evidenciar cómo se siente una persona respecto de una determinada situación o contextos, en específico, sobre su trabajo.

Las actitudes tienen tres componentes que los conforman y que van a delimitar la actuación o desenvolvimiento de un sujeto, respecto de su trabajo. El primer componente tiene que ver el componente cognitivo, es decir, el conjunto de evaluaciones sobre el trabajo y sus determinantes, que se construyen a partir del conjunto de creencias y valores que posee el individuo. Es la parte más subjetiva, pues va a depender, en gran medida, del estado individual de cada trabajador y de la forma en que ejerce su capacidad valorativa del trabajo (Bohalander et al., 2018).

Por su parte, el componente afectivo tiene que ver con el conjunto de sentimientos que se desprenden de la evaluación previa del trabajo y de sus determinantes. Es la fracción emocional o sentimental de toda actitud. Dicho componente predice la conducta y el comportamiento del trabajador, en función de si dichos afectos son positivos o negativos, favorables o desfavorables, ejerciendo una influencia directa sobre el desempeño y el cumplimiento de labores (Chiavenato, 2005). Los afectos suelen ser más objetivos, y están delimitados no solamente de las características individuales del trabajador, sino más bien, de los determinantes del ambiente de trabajo, entre ellos, las condiciones laborales y las relaciones interpersonales entre trabajadores y supervisores. De dicho componente se desprenderá la capacidad de adhesión del colaborador y un sentido de identificación y pertenencia con la entidad laboral; o bien, el rechazo por el mismo (Robbins y Judge, 2009).

Finalmente, el componente comportamental, de las actitudes, que tiene que ver con las conductas de los trabajadores. Son el conjunto de acciones directas sobre la actividad laboral, determinadas por las cogniciones y afectos previamente desprendidos de las valoraciones del trabajo y sus condicionantes. En términos empíricos, es aquello tangible, concreto, evidenciable, pues es apreciable por otros compañeros de trabajo o supervisores (Shaun, 1998). En gran medida, permite apreciar el sentimiento que ha despertado el trabajador, respecto de la entidad laboral, llegando a condicionar su desempeño y cumplimiento de labores (Bohalander et al., 2018). En determinadas ocasiones, la capacidad disonante hace que, el comportamiento no siempre esté asociado con las cogniciones; así cuando un trabajador valora a la entidad laboral desde una perspectiva insatisfactoria y llega a cumplir con sus objetivos, las atribuciones estarán relacionadas con factores externos al trabajo; sin embargo, ello genera un mayor malestar, por lo que, no suele ser usual (Robbins y Judge, 2009).

Teoría de la valoración cognitiva (Deci y Ryan, 1985)

Se trata de una teoría que plantea como ciertos factores sociales y contextuales van a tener influencia en el grado de motivación intrínseca y dando lugar a la satisfacción laboral. Este último, se trataría de un fenómeno que no estaría sujeto exclusivamente a las recompensas o beneficios externos, entre lo que podría estar el salario o comodidades; sino de las necesidades psicológicas básicas que llegan a verse satisfechas en el entorno laboral, siendo principalmente la autonomía, competencia e integración con otros (Wang et al., 2018).

Respecto a la autonomía, se hace mención de la percepción que un individuo posee el control de sus propias acciones; así como de las decisiones que pueda tomar para el desarrollo de sus funciones o manejo de una situación conflictiva (Albalá et al., 2023). Esto refuerza la confianza en las capacidades que uno posee para lidiar con las consecuencias y brinda dinamismo para realizar las tareas, incrementando la motivación intrínseca (Coté et al., 2021). Motivo por el cual, entornos de trabajo donde la supervisión es excesiva, existen reglas rígidas o metas impuestas sin previa coordinación, suele sublimar dicha necesidad e incrementar la insatisfacción (Liang et al., 2023).

En el caso de la competencia, alude a la necesidad de sentirse eficiente en el desempeño de determinadas funciones, sobrellevar desafíos e ir mejorando las propias destrezas y habilidades necesarias para ser aún más eficaz (Lapuente et al., 2019). Cuando un empleo brinda dicha retroalimentación, estrategias de aprendizaje y, a su vez, no exista un marcado desbalance entre las demandas y los recursos psicológicos del trabajador, se ve fortalecida esta necesidad (Huang et al., 2018). Mientras que la necesidad de integración con otros, implica un componente social y vinculación con los compañeros de trabajo que está asociado a la sensación de apoyo instrumental (Liu et al., 2016).

De acuerdo a esta teoría, la satisfacción laboral llegaría a surgir de manera plena, cuando se ven cubiertas estas tres necesidades en el entorno de trabajo, de manera que, la ausencia o problemas asociados a una de estas, conduce a la frustración si se ve sostenido en el tiempo dicha situación; lo que generaría desmotivación e insatisfacción cuando no se contemplan posibles alternativas de solución (Plascencia et al., 2019).

Dimensiones

Desde el modelo teórico propuesto por Palma (2000), la satisfacción laboral se explica a partir de la convergencia de siete dimensiones, las mismas que se detallan:

Condiciones físicas y/o materiales (CF): Valora el grado de satisfacción del trabajador en función de la apreciación complaciente de los medios, materiales e infraestructura en donde desempeña su laboral; atribuyendo a dichos elementos la facilidad y el cumplimiento de las tareas que realiza a diario.

Beneficios laborales y/o remunerativos (BL): Permite apreciar el grado de satisfacción del trabajador en función de una valoración de complacencia respecto del incentivo económico que recibe en compensación con las tareas que realiza dentro de su entorno laboral.

Políticas administrativas (PA): Valora el grado de complacencia del colaborador respecto del cuan a gusto se siente con los lineamientos, normas y estipulaciones que se han impregnado en su entorno laboral, las cuales dirigen y regular sus tareas y actuaciones diarias, como parte de la entidad laboral.

Relaciones sociales (RS): Evalúa el grado en que el trabajador se siente satisfecho respecto de los vínculos interpersonales que establece con otros compañeros con los que comparte funciones y el escenario laboral; y que, de alguna manera, coadyuvan o condicionan en su desempeño y cumplimiento de tareas.

Desarrollo personal (DP): Permite apreciar el grado de complacencia del colaborador en función de las oportunidades de las que pueda disponer dentro de su entorno laboral para desarrollar actividades que contribuyan con su realización personal, que sumen en cuanto a su crecimiento personal.

Desempeño de tareas (DT): Mide el grado de satisfacción del trabajador respecto de la autovaloración complaciente de sus tareas y funciones, las cuales percibe como parte valiosa, importante y trascendente para el avance y sostenimiento de la entidad de trabajo.

Relación con la autoridad (RA): Evalúa el grado de satisfacción del trabajador en función con las apreciaciones que realiza de sus vínculos con sus jefes y superiores directos, y la forma en que dichos vínculos condicionan el desempeño de sus tareas, como parte de la entidad laboral.

2.3 Formulación de hipótesis

2.3.1 Hipótesis general

Hi: Existe relación entre estrés y satisfacción laboral en el personal de una dirección policial de Lima, 2025.

Ho: No existe relación entre estrés y satisfacción laboral en el personal de una dirección policial de Lima, 2025.

2.3.2 Hipótesis específicas

Hipótesis específica 1:

H1: Existe relación entre la dimensión clima organizacional del estrés y la satisfacción laboral en el personal de una dirección policial de Lima, 2025.

Hipótesis específica 2:

H2: Existe relación entre la dimensión estructura organizacional del estrés y la satisfacción laboral en el personal de una dirección policial de Lima, 2025.

Hipótesis específica 3:

H3: Existe relación entre la dimensión territorio organizacional del estrés y la satisfacción laboral en el personal de una dirección policial de Lima, 2025.

Hipótesis específica 4:

H4: Existe relación entre la dimensión tecnología del estrés y la satisfacción laboral en el personal de una dirección policial de Lima, 2025.

Hipótesis específica 5:

H5: Existe relación entre la dimensión influencia del líder del estrés y la satisfacción laboral en el personal de una dirección policial de Lima, 2025.

Hipótesis específica 6:

H6: Existe relación entre la dimensión falta de cohesión del estrés y la satisfacción laboral en el personal de una dirección policial de Lima, 2025.

Hipótesis específica 7:

H7: Existe relación entre la dimensión respaldo del grupo del estrés y la satisfacción laboral en el personal de una dirección policial de Lima, 2025.

CAPÍTULO III. METODOLOGÍA

3.1 Método de investigación

La investigación se realizó bajo el método hipotético-deductivo, lo que implicó que, a partir de una problemática específica identificada en una población, se realizaron hipótesis concernientes a un resultado que podría deducirse teóricamente, los cuales pasaron a comprobarse a través de una serie de análisis inferenciales (Cheong, 2019). Para ello, por medio del nivel de significancia de los análisis de correlación ejecutados, se contrastaron las afirmaciones realizadas en las hipótesis del estudio.

3.2 Enfoque de investigación

Se trabajó empleando un enfoque cuantitativo, por consiguiente, para el trabajo que se realizó y resultados obtenidos se emplearon datos numéricos obtenidos de un proceso previo de evaluación y cuyas respuestas pasaron a cuantificarse para poder hacer la verificación de hipótesis (Ñaupas et al., 2014). Por lo que, a partir de las respuestas de los participantes, fueron procesadas para verificar tanto la incidencia de las variables a partir de análisis descriptivos e inferenciales.

3.3 Tipo de investigación

La investigación fue de tipo básica, pues, tuvo origen en los supuestos teóricos que fundamentan las variables en estudio, a partir de las cuales se plantearon hipótesis respecto de su relación; permitiendo la comprobación científica de tales inferencias, aceptando su validez y habiendo aportado a la ciencia y el conocimiento; sin promover o desarrollar alguna solución directa a la problemática abordada (Arias y Covinos, 2021). Es decir, que los resultados obtenidos, ampliaron los conocimientos que actualmente están disponibles; sin poseer una utilidad práctica directa.

3.4 Diseño de investigación

La investigación tuvo un diseño de estudio no experimental, que implicó la puesta

en marcha de procedimientos científicos para la descripción de los fenómenos en su estado natural y la comprobación de inferencias sin la intervención directa sobre las variables; es decir, sin ejercer condicionamiento alguno en el objeto de estudio (Calle, 2023). En ese contexto, las variables estrés y satisfacción laboral fueron valoradas en un instante dado, a través de la administración de pruebas psicométricas que gozan de precisión y objetividad, sin manipular ninguna de las respuestas de los participantes.

A su vez, siendo de corte transversal, dado que la evaluación ejecutada a cada participante se llevó a cabo en un único periodo de tiempo (Arias y Covinos, 2021). Asimismo, corresponde a un alcance correlacional, pues el trabajo estuvo centrado en determinar la relación entre las variables latentes en una determinada población (Rodríguez y Mendivelso, 2018); para ello, se plantearon una serie de análisis que verificaron la fuerza y dirección que dichas variables poseen mutuamente.

3.5 Población, muestra y muestreo

Población

La población se define como el universo de indagación, es decir, la totalidad de sujetos que, al compartir escenario y determinadas características, pueden ser elegidos como unidades de análisis para un estudio científico (Ñaupas et al., 2018). En base a ello, la población se vio conformada por 1078 efectivos en actividad, pertenecientes de una dirección policial al distrito de Lima, de acuerdo datos de la Institución Nacional de Estadística e Informática (INEI, 2023).

Muestra

La muestra se define como una fracción del universo que es extruida con la finalidad de hacer más asequible un estudio científico, y que, por su disposición forman parte activa del proceso investigativo (Otzen y Manterola, 2017). Por consiguiente, para determinar el tamaño muestral, se recurrió a la fórmula para poblaciones finitas (Arias y

Covinos, 2021). Dicho proceso, reporta que se debía trabajar con un mínimo de 283 encuestados; sin embargo, la muestra final se conformó por 319 encuestados efectivos policiales, siendo 191 hombres y 128 mujeres, pertenecientes a una Dirección Policial en Lima Metropolitana.

$n = 283$ (tamaño muestral)

$N = 1078$ (Tamaño poblacional)

$Z = 1.96$ (Nivel de confianza)

$e = 0.05$ (error de estimación)

$p = 0.5$ (probabilidad de éxito)

$q = 0.5$ (Probabilidad de fracaso)

$$n = \frac{N * Z^2 * p * q}{e^2 * (N - 1) + Z^2 * p * q}$$

Criterios de inclusión

- Personal policial pertenecientes a la jurisdicción a Lima Metropolitano.
- Policías tanto hombres y mujeres.
- Aquellos con edades oscilan entre los 20 a 60 años.
- Aquellos que llevan más de seis meses en servicio activo.

Criterios de exclusión

- Participantes que hayan brindado su asentimiento informado.
- Policías que hayan sido promovido recientemente.
- Policías con permiso, licencia o ausencia durante el proceso de recojo de datos.
- Aquellos que brindaron respuestas atípicas o con tendencia lineal.

Muestreo

El trabajo empleó un muestreo de datos probabilístico, aleatorio simple, lo que implicó que todos los participantes del estudio no cuentan con la misma probabilidad de formar parte del estudio; siendo incluidos siempre que se adecúen a los criterios previamente descritos para la investigación (Sánchez y Reyes, 2015). Implicando que se trabajó con el 26.3% de la población; por ende, la muestra representó poco más de la cuarta parte de esta.

3.6 Variables y operacionalización

Tabla 1

Operacionalización de la variable de estrés laboral

| Variable | Definición conceptual | Definición Operacional | Dimensiones | Ítems | Escala de medición |
|----------------|--|--|---------------------------|----------------|--------------------|
| Estrés laboral | Estado de tensión mental derivado de situaciones laborales complejas o complicadas, en el que influyen las percepciones del trabajador respecto del clima, la organización y el territorio de la entidad laboral, la tecnología y los vínculos interpersonales entre superiores y colaboradores (Ivancevich y Matteson, 1980). | La medición de la variable se realizó por medio de la suma de los puntajes del Cuestionario de Estrés en el trabajo (CE OMS-OIT), creado por Ivancevich y Matteson, (1980), y adaptado en el contexto peruano por Takamura (2020). Teniendo una calificación que oscila entre 25 a 175 puntos. | Clima organizacional | 1, 10, 11 y 20 | Ordinal |
| | | | Estructura organizacional | 2, 12, 16 y 24 | |
| | | | Territorio organizacional | 3, 15 y 22 | |
| | | | Tecnología | 4, 14 y 25 | |
| | | | Influencia del líder | 5, 6, 13 y 17 | |
| | | | Falta de cohesión | 7, 9, 18 y 21 | |
| | | | Respaldo del grupo | 8, 19 y 23 | |

Tabla 2*Operacionalización de la variable de satisfacción laboral*

| Variable | Definición conceptual | Definición Operacional | Dimensiones | Ítems | Escala de medición |
|---------------------------|---|--|--|------------------------|---------------------------|
| Satisfacción laboral | Descrita como la disposición o tendencia parcialmente estable con respecto a la ocupación laboral, que se caracteriza por sensaciones positivas y sentimientos de agrado y complacencia por el trabajo, que se desarrollan a partir la experiencia ocupacional y en función de la valoración sobre las condiciones, beneficios, políticas, relaciones y desarrollo personal dentro de la entidad (Palma, 2000). | La medición de la variable se realizó por medio de la suma de los puntajes de la Escala de Satisfacción Laboral (SL-SPC), creado por Palma (2000). Teniendo una calificación que oscila entre 36 a 180 puntos. | Condiciones físicas y/o materiales | 1, 13, 21, 28 y 32 | Ordinal |
| | | | Beneficios laborales y/o remunerativos | 2, 7, 14 y 22 | |
| | | | Políticas administrativas | 8, 15, 17, 23 y 33 | |
| | | | Relaciones sociales | 3, 9, 16 y 24 | |
| | | | Desarrollo personal | 4, 10, 18, 25, 29 y 34 | |
| | | | Desempeño de tareas | 5, 11, 19, 26, 30 y 35 | |
| Relación con la autoridad | 6, 12, 20, 27, 31 y 36 | | | | |

3.7 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.7.1 Técnica

Durante la indagación se empleó como técnica la encuesta, que implica la aplicación de pruebas que contienen preguntas y opciones de respuestas previamente establecidas, las mismas que permiten valorar las variables objeto de estudio objetivamente (Arias y Covinos, 2021). Así pues, fueron empleados dos instrumentos psicométricos que permitieron acceder a las variables con precisión.

3.7.2 Descripción de instrumentos

Variable: estrés laboral

- **Nombre:** Estrés en el trabajo (CE OMS-OIT)
- **Autores:** Ivancevich y Matteson (1980)
- **Origen:** Suiza
- **Adaptación peruana:** Ocaña y Rojas (2022)
- **Objetivo:** Realizar la valoración perceptiva sobre el impacto psicosocial de las condiciones laborales.
- **Duración:** 20 a 25 minutos
- **Descripción:** Instrumento conformado por 25 ítems ordinales agrupados en un modelo de siete factores, presenta un tipo de respuesta Likert de 7 puntos.

Variable: Satisfacción laboral

- **Nombre:** Escala de Satisfacción Laboral (SL-SPC)
- **Autores:** Palma (2000)

- **Origen:** Perú
- **Propiedades psicométricas actualizadas:** Grados (2023)
- **Objetivo:** Realizar la evaluación del nivel de satisfacción laboral subjetivo de los trabajadores.
- **Duración:** 25 a 30 minutos
- **Descripción:** Instrumento conformado por 36 ítems ordinales agrupados en un modelo de siete factores, presenta un tipo de respuesta Likert de 5 puntos.

3.7.3 Validación

La validez del CE OMS-OIT en su versión adaptada al español fue determinada, a nivel de constructo, mediante Análisis Factorial (AF), en consideración de parámetros de adecuación muestral de Kaiser (KMO=.915; $p < .001$) y la extracción de componentes principales; habiéndose encontrado que, los reactivos se distribuyen en 2 factores de primer orden, los cuales explican el 43.55% de la varianza total, en concordancia con la propuesta teórica (Medina et al., 2007). Por su parte, en la validación peruana, se procedió a establecerla a nivel de constructo mediante AFC en donde se encontraron valores aceptables (RMSEA=.07; SRMR=.041; CFI=.93; TLI=.92), los cuales confirman el modelo; también se estableció la validez a nivel de contenido, mediante la valoración de 9 expertos, quienes juzgaron los ítems en cuanto a su claridad, relevancia y coherencia, habiéndose obtenido valores aceptables ($V > .80$); por tanto, el instrumento goza de validez (Ocaña y Rojas, 2022).

La validez de la SL-SPC, a nivel de contenido, los ítems del instrumento fueron evaluado por parte de cinco jueces expertos, los puntajes al cuantificarse mediante la V de Aiken reportaron valores por encima de .80 respectivamente. También se reportó la validez de constructo, determinada mediante AFC, evidenciando que el modelo de 7

factores, posee índices de ajuste aceptables (CFI=.982; TLI=.969; SRMR=.028; RMSEA=.064), reflejando la funcionalidad del instrumento (Grados, 2023).

3.7.4 Confiabilidad

La confiabilidad de la SL-SPC fue establecida mediante análisis de consistencia interna, en cuyo caso el índice general obtenido a través del estadístico alfa de Cronbach fue aceptable ($\alpha=.88$), evidenciado una alta fiabilidad (Palma, 2000).

La confiabilidad del CE OMS-OIT en la versión adaptada al español fue establecida mediante análisis de consistencia interna, haciendo uso del estadístico alfa de Cronbach ($\alpha=.921$), en donde obtuvieron un valor general aceptable (Medina et al., 2007). Así también, en la versión peruana se encontró valores aceptables, en los coeficientes de Cronbach y McDonald, para la escala general ($\alpha=.960$; $\omega=.970$), evidenciado la fiabilidad (Ocaña y Rojas, 2022).

3.8 Plan de procesamiento y análisis de datos

Se trabajó con el programa estadístico Jamovi versión 2.3.21 para la ejecución de análisis y procesamiento de datos; a su vez, la tabulación de dichos hallazgos se hizo en Microsoft Excel.

A partir de los puntajes generales se reportaron los estadísticos descriptivos, a partir de los niveles de ambas variables, cuantificado en frecuencias y porcentajes.

Posterior a ello, se efectuó el análisis de normalidad a las variables tanto de estrés laboral y satisfacción laboral, empleando para ello la prueba de Kolmogórov-Smirnov, adecuado debido a que cuenta con una muestra grande, mayor a los 50 participantes (Cabrera et al., 2017). Siendo según el nivel de significancia mediante lo cual se determinó que los datos no se alinean a una curva de distribución normal, implicado que la estadística a utilizar debía provenir de métodos no paramétricos, como lo es el

coeficiente Rho de Spearman (Restrepo y González, 2007); lo que permitió verificar la fuerza y dirección estadística. Aunado a ello, se reportó el valor de la significancia, para verificar las hipótesis; asimismo, el tamaño del efecto (r^2), con la finalidad de conocer el grado de variabilidad que posee una variable sobre la otra.

3.9 Aspectos éticos

Para el desarrollo de la investigación se emplearon distintos criterios éticos a lo largo de las distintas fases del trabajo, siendo los uno de los más importantes los lineamientos señalados por la Asociación Americana de Psicología (APA, 2020), dado a que se recurrió a datos e información extraída de múltiples fuentes externas como lo pueden ser libros o revistas digitales, aspecto que implicó hacer el referenciado a los respectivos autores, evitando con ello, la apropiación indebida de material intelectual.

También se consideró la normativa vigente al Código de Ética y Deontológica del Colegio de Psicólogos del Perú (CPSP, 2017), siendo de forma más específica tanto con los artículos 22 y 25, referentes al trabajo con los participantes, en el que se tomó en cuenta todas las medidas para asegurar su adecuada integridad física y emocional durante la fase de evaluación; asimismo, resguardando la privacidad en las respuestas obtenidas, dándoles una utilidad estrictamente académica.

Por último, al tratarse de una investigación que estuvo amparada por una casa de estudios, se respetó los lineamientos establecidos en el Código de ética e integridad científica de la Universidad Norbert Wiener (UPNW, 2025), en el que se declara bajo responsabilidad de los investigadores, que la información y hallazgos referidos en el estudio son auténticos, no habiendo incurrido en mala praxis como la alteración de datos, plagios de ideas o alguna otra práctica que pudiera sesgar la transparencia del estudio.

CAPÍTULO IV: PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

4.1 Resultados

4.1.1 Análisis descriptivo de los resultados

Tabla 3

Análisis de prueba de normalidad de las variables de estudio y sus dimensiones

| Variables | Kolmogórov-Smirnov | | |
|--|--------------------|-----------|----------|
| | Estadístico | <i>gl</i> | <i>p</i> |
| Estrés laboral | .049 | 319 | .061 |
| Clima organizacional | .074 | 319 | <.001 |
| Estructura organizacional | .071 | 319 | .001 |
| Respaldo del grupo | .066 | 319 | .002 |
| Falta cohesión | .065 | 319 | .003 |
| Influencia del líder | .064 | 319 | .003 |
| Territorio organizacional | .070 | 319 | .001 |
| Satisfacción laboral | .187 | 319 | <.001 |
| Condiciones físicas y/o materiales | .155 | 319 | <.001 |
| Beneficios laborales y/o remunerativos | .230 | 319 | <.001 |
| Políticas administrativas | .149 | 319 | <.001 |
| Relaciones sociales | .187 | 319 | <.001 |
| Desarrollo personal | .183 | 319 | <.001 |
| Desempeño de tareas | .156 | 319 | <.001 |
| Relación con la autoridad | .176 | 319 | <.001 |

En la tabla 3 se reportan los datos referidos a partir de la prueba de normalidad por Kolmogórov-Smirnov a ambas variables de estudio y sus respectivas, obteniendo un *p* valor en cada caso menor a .05; mientras que, asumiendo que los datos no se ajustan a una curva de distribución normal. Bajo dicho contexto se opta por hacer uso de métodos no paramétricos; es decir hacer uso del coeficiente Rho de Spearman (Hattem et al., 2022).

Objetivo general

Tabla 4

Análisis de correlación entre el estrés y satisfacción laboral

| | | Satisfacción laboral |
|----------------|-----------------------|----------------------|
| Estrés laboral | <i>Rho</i> | -.484 |
| | <i>r</i> ² | .234 |
| | <i>P</i> | < .001 |
| | <i>n</i> | 319 |

Nota: Rho=coeficiente de correlación; *r*²=coeficiente de correlación; p=nivel de significancia, n=cantidad de participantes

De acuerdo a lo reportado en la tabla 4, se determinó que existe una relación inversa, moderada y significativa entre ambos constructos ($r=-.484$; $p<.001$), por lo que se acepta la hipótesis del investigador y se rechaza la hipótesis nula, denotando que, a mayor exposición a situaciones estresantes o conflictos suscitadas en el contexto laboral, menor será la sensación subjetiva de satisfacción que se experimente durante el cumplimiento de las funciones. Por otro lado, el tamaño del efecto fue pequeño ($r^2=.234$), indicativo de que, el estrés laboral estaría vinculado a una variabilidad del 23.4% en los niveles de satisfacción que un empleado posea respecto a su trabajo.

Objetivo específico 1

Tabla 5

Análisis descriptivo de los niveles de estrés laboral

| Niveles | Estrés laboral | |
|----------|----------------|--------|
| | f | % |
| Bajo | 61 | 19.1 % |
| Moderado | 209 | 65.5 % |
| Alto | 49 | 15.4 % |

Nota: f=frecuencia; %=porcentaje

Según las puntuaciones reportadas en la tabla 5, se determina que, en la muestra de estudio, el estrés laboral posee una mayor predominancia en el nivel moderado ($n=209$), reflejando al 65.5% de la muestra de estudio. Seguido del nivel bajo ($n=61$), contando con el 19.1% de los evaluados. De modo que, el nivel alto fue la categoría que registró el menor número de encuestados ($n=49$), integrando al 15.4% de la muestra. Estos datos, denotan que la mayor parte de los participantes, se ven expuestos o perciben un nivel de estrés asociado a su contexto laboral que es constante, aunque sin llegar a convertirse en algo disfuncional.

Objetivo específico 2

Tabla 6

Análisis descriptivo de los niveles de satisfacción laboral

| Niveles | Satisfacción laboral | |
|--------------|----------------------|--------|
| | f | % |
| Insatisfecho | 31 | 9.7 % |
| Moderado | 109 | 34.2 % |
| Satisfecho | 179 | 56.1 % |

Según las puntuaciones reportadas en la tabla 6, se determina que, en la muestra de estudio, la satisfacción laboral posee una mayor predominancia en la categoría satisfecho ($n=179$), reflejando al 56.1% de la muestra de estudio. Seguido del nivel moderado ($n=109$), contando con el 34.2% de los evaluados. De modo que, el nivel insatisfecho fue la categoría que registró el menor número de encuestados ($n=31$), integrando al 9.7% de la muestra. Estos datos denotan que la mayor parte de los participantes afirmó sentirse satisfecho en el desarrollo de las funciones en su ámbito laboral.

Objetivo específico 3

Tabla 7

Análisis de correlación entre la dimensión clima organizacional y la satisfacción laboral

| | | Clima organizacional |
|----------------------|-----------------------|----------------------|
| Satisfacción laboral | <i>Rho</i> | -.441 |
| | <i>r</i> ² | .194 |
| | <i>p</i> | < .001 |
| | <i>n</i> | 319 |

De acuerdo a lo reportado en la tabla 7, se observa que la satisfacción laboral posee una relación inversa moderada con la dimensión del clima organizacional ($r = -.441$; $p < .001$), contando con significancia estadística ($p < .05$); por lo que se acepta la hipótesis del investigador y se rechaza la hipótesis nula, es resultado implica que, a medida que el estrés que se percibe en un determinado ambiente laboral se vaya intensificando, la sensación de satisfacción del trabajador concerniente a su trabajo tiende a decaer de forma gradual. Por su parte, el tamaño del efecto fue pequeño ($r^2 = .194$), lo que sería indicativo que el 19.4% de la variabilidad vinculada a los niveles de satisfacción laboral, es atribuido al clima que posee la organización (Domínguez, 2018).

Objetivo específico 4

Tabla 8

Análisis de correlación entre la dimensión estructura organizacional y la satisfacción laboral

| | | Estructura organizacional |
|----------------------|-----------------------|---------------------------|
| Satisfacción laboral | <i>Rho</i> | -.401 |
| | <i>r</i> ² | .160 |
| | <i>p</i> | < .001 |
| | <i>n</i> | 319 |

De acuerdo a las cifras reportadas en la tabla 8, se aprecia que la satisfacción laboral posee una relación inversa moderada con la dimensión de estructura organizacional ($r = -.401$; $p < .001$), contando con significancia estadística ($p < .05$); por lo que se acepta la hipótesis del investigador y se rechaza la hipótesis nula, es resultado implica que, a medida que la percepción del estrés atribuido a la estructura jerárquica de la empresa como lo puede ser la demanda de tareas, comunicación y/o supervisión rígida se vaya agudizando, la sensación de satisfacción del trabajador concerniente a su trabajo tiende a decaer de forma gradual. Por su parte, el tamaño del efecto fue pequeño ($r^2 = .160$), lo que sería indicativo que el 16% de la variabilidad vinculada a los niveles de satisfacción laboral, es atribuido a la estructura interna de la organizacional (Domínguez, 2018).

Objetivo específico 5

Tabla 9

Análisis de correlación entre la dimensión territorio organizacional y la satisfacción laboral

| | | Territorio organizacional |
|----------------------|-----------------------|---------------------------|
| Satisfacción laboral | <i>Rho</i> | -.385 |
| | <i>r</i> ² | .148 |
| | <i>p</i> | < .001 |
| | <i>n</i> | 319 |

De acuerdo a las cifras reportadas en la tabla 9, se aprecia que la satisfacción laboral posee una relación inversa moderada con la dimensión de territorio organizacional ($r = -.385$; $p < .001$), contando con significancia estadística ($p < .05$); por lo que se acepta la hipótesis del investigador y se rechaza la hipótesis nula, es resultado implica que, mientras mayor sea la sensación de estrés vinculado al entorno laboral, ya sea por haber una dinámica hostil o exageradamente competitiva, la percepción de satisfacción en base al desarrollo de las funciones del trabajador va a ser más negativa. Por su parte, el tamaño del efecto fue pequeño ($r^2 = .148$), lo que sería indicativo que el 14.8% de la variabilidad vinculada a los niveles de satisfacción laboral, es atribuido al territorio organizacional (Domínguez, 2018).

Objetivo específico 6

Tabla 10

Análisis de correlación entre la dimensión tecnología y la satisfacción laboral

| | | Tecnología |
|----------------------|-----------------------|------------|
| Satisfacción laboral | <i>Rho</i> | -.355 |
| | <i>r</i> ² | .126 |
| | <i>p</i> | < .001 |
| | <i>n</i> | 319 |

En función a los datos referidos en la tabla 10, se aprecia que la satisfacción laboral posee una relación inversa moderada con la dimensión de tecnología ($r=-.355$; $p<.001$), contando con significancia estadística ($p<.05$); por lo que se acepta la hipótesis del investigador y se rechaza la hipótesis nula, implicando que, mientras mayores sean los problemas vinculados a la tecnología ya sea por deficiencias o excesiva complejidad conlleva a que, en el trabajador se vea disminuida la sensación de satisfacción en base al desarrollo de las funciones laborales. Por su parte, el tamaño del efecto fue pequeño ($r^2=.126$), lo que sería indicativo que el 12.6% de la variabilidad vinculada a los niveles de satisfacción laboral, es atribuido al estrés derivado del uso de la tecnología en la realización de las funciones (Domínguez, 2018).

Objetivo específico 7

Tabla 11

Análisis de correlación entre la dimensión influencia del líder y la satisfacción laboral

| | | Influencia del líder |
|----------------------|-----------------------|----------------------|
| Satisfacción laboral | <i>Rho</i> | -.396 |
| | <i>r</i> ² | .157 |
| | <i>p</i> | < .001 |
| | <i>n</i> | 319 |

En función a los datos referidos en la tabla 11, se aprecia que la satisfacción laboral posee una relación inversa moderada con la dimensión de falta de cohesión ($r=-.396$; $p<.001$), contando con significancia estadística ($p<.05$); por lo que se acepta la hipótesis del investigador y se rechaza la hipótesis nula, implicando que, mientras más conflictivo o ineficiente sea el liderazgo de los jefes inmediatos y/o supervisores, ya sea por control excesivo o imposición de su autoridad, conlleva a que, en el trabajador se vea disminuida la sensación de satisfacción en base al desarrollo de las funciones laborales. Por su parte, el tamaño del efecto fue pequeño ($r^2=.157$), lo que sería indicativo que el 15.7% de la variabilidad vinculada a los niveles de satisfacción laboral, es atribuido al liderazgo inadecuado en una organización (Domínguez, 2018).

Objetivo específico 8

Tabla 12

Análisis de correlación entre la dimensión falta de cohesión y la satisfacción laboral

| | | Falta de cohesión |
|----------------------|-----------------------|-------------------|
| Satisfacción laboral | <i>Rho</i> | -.489 |
| | <i>r</i> ² | .239 |
| | <i>p</i> | < .001 |
| | <i>n</i> | 319 |

En función a los datos referidos en la tabla 12, se aprecia que la satisfacción laboral posee una relación inversa moderada con la dimensión de falta de cohesión ($r=-.489$; $p<.001$), contando con significancia estadística ($p<.05$); por lo que se acepta la hipótesis del investigador y se rechaza la hipótesis nula, implicando que, la percepción de contar con débiles relaciones interpersonales entre colegas; así como existir una pobre cooperación mutua, conlleva a que se vea disminuida la sensación de satisfacción en base al desarrollo de las funciones laborales. Por su parte, el tamaño del efecto fue pequeño ($r^2=.239$), lo que sería indicativo que el 23.9% de la variabilidad vinculada a los niveles de satisfacción laboral, es atribuido a la falta de cohesión y/o apoyo social entre los colegas del entorno laboral (Domínguez, 2018).

Objetivo específico 9

Tabla 13

Análisis de correlación entre la dimensión respaldo del grupo y la satisfacción laboral

| | | Respaldo del grupo |
|----------------------|-----------------------|--------------------|
| Satisfacción laboral | <i>Rho</i> | -.399 |
| | <i>r</i> ² | .159 |
| | <i>p</i> | < .001 |
| | <i>n</i> | 319 |

En función a los datos referidos en la tabla 13, se aprecia que la satisfacción laboral posee una relación inversa moderada con la dimensión de respaldo de grupo ($r = -.399$; $p < .001$), contando con significancia estadística ($p < .05$); por lo que se acepta la hipótesis del investigador y se rechaza la hipótesis nula, implicando que, cuando se percibe en el entorno laboral que no se cuenta con el apoyo y/o respaldo por parte de los compañeros o supervisores directos, la sensación de satisfacción en base al desarrollo de las funciones se va a ver disminuida paralelamente. Por su parte, el tamaño del efecto fue pequeño ($r^2 = .159$), lo que sería indicativo que el 15.9% de la variabilidad vinculada a los niveles de satisfacción laboral, es atribuido a la falta de respaldo del grupo de pares en el trabajo (Domínguez, 2018).

4.1.2 Discusión de los resultados

La presente investigación se ejecutó con el objetivo general de determinar la relación entre estrés y satisfacción laboral, llevado a cabo en personal de una dirección policial ubicado en el distrito de Lima. De acuerdo a los resultados obtenidos, se verificó que existe una relación inversa moderada entre ambos constructos ($r=-.484$; $p<.001$), este hallazgo concuerda con las investigaciones de Kim et al. (2023), quienes señalan que, dicha población en particular posee una mayor tendencia a verse afectada por factores psicológicos como la hipervigilancia y agotamiento emocional asociados al desarrollo de las funciones en el que existe un cierto grado de riesgo hacia integridad (Shan et al., 2022). Ambos componentes siendo aspectos originados del estrés laboral sostenido (Montuori et al., 2022); los cuales están vinculados a una menor sensación de satisfacción en las actividades realizadas (Wu et al., 2021).

Estos hallazgos son concordantes con los estudios de Alkaabi et al. (2024) en personal de la policía de los Emiratos Árabes ($r=-.387$; $p<.001$), y el trabajo de Rostami et al. (2023) en agentes de policía en Suiza ($r=-.421$; $p<.001$) coinciden en que la falta de autonomía; así como el hecho de contar con normas rígidas son factores que conllevan a la disminución de la sensación de satisfacción en dicha población. Por otro lado, están los trabajos llevados a cabo en una población similar por Anand et al. (2022) realizado en la India ($r=-.409$; $p<.001$) y la investigación de Sørengaard y Langvik (2022) ejecutado en una muestra de Noruega ($r=-.399$; $p<.05$), señalan que aquellos individuos sometidos a elevado estrés, conlleva a que perciban menos gratificantes sus actividades laborales; así como experimentar un menor reconocimiento. A su vez, en el contexto nacional, se identificó concordancias con los estudios de Campos et al. (2024) en efectivos policiales de Lima Metropolitana ($r=-.389$; $p=.002$); así como el trabajo de Espinoza y Yupanqui (2024) en una unidad de suboficiales en activo en Pasco ($r=-.416$; $p<.05$). Además de la

investigación de Barzola y Unchupaico (2022) en efectivos de la policía de Lima ($r=-.375$; $p<.05$); este siendo un hallazgo relevante dado que, al reportarse significancia estadística en cada estudio a nivel nacional e internacional; asimismo, manteniendo una relación inversa, es indicativo que se trata de un resultado que es consistente y no algo que puede llegar a darse producto del azar. Además de lo antes referido, estos hallazgos se alinean con el Modelo teórico de la demanda-control, descrita por Karasek (1979), mediante la cual se plantea que, el estrés que se deriva del trabajo, no se genera exclusivamente a partir de un alto requerimiento en las funciones; sino de la interacción que existe entre el nivel de las demandas y la percepción de control que el trabajador posea respecto su tarea. Dicho de otro modo, cuando las demandas laborales son elevadas, por exigencia de las funciones o existe un excesivo control, que impide la libertad sobre cómo ejecutar una tarea (Galanis et al, 2023); se va generando en la persona que lo experimenta un estado de tensión persistente, acompañado de sesgos en el que se percibe más aversivo un determinado contexto; lo que paralelamente conlleva a que disminuya la satisfacción laboral (Moscu et al., 2023).

En cuanto al primer objetivo específico, se verificó que el nivel predominante de estrés laboral fue moderado ($n=209$), reflejando al 65.5% de la muestra analizada, seguido del nivel bajo ($n=61$) con el 19.1% de los evaluados. Este resultado, tendría concordancia con la investigación de Cho (2023), quien refiere que la población de servicio público como lo pueden ser policías, estarían sometidos a un estado constante de estrés adaptativo vinculado a las demandas de dicho trabajo. A su vez, Bapna et al. (2021), afirma que, niveles moderados como mayor tendencia sobre una muestra es indicativo que dichos individuos estarían sometido a un estado de alerta sostenido que se puede haberse visto normalizado.

Estos datos se asemejan con estudios previos como el realizado en Suiza por Rostami et al. (2023), reportando que, el 45% del personal de policía se ubicaba en un nivel moderado de estrés asociado al desarrollo de sus funciones. Por su parte, Nelson y Smith (2023) del mismo modo, identificaron que el 27% de los efectivos policiales en Jamaica se ubicó en el nivel moderado. Asimismo, con los trabajos de Liu et al. (2021) y Hernández et al. (2022), realizado en población similar procedente de China y México respectivamente, quienes añaden que, el contar con niveles de estrés laboral en niveles moderados a altos, funge factor de riesgo que puede afectar gradualmente las estrategias de afrontamiento y tolerancia a la frustración, predisponiendo a una tendencia a presentar crisis emocionales. Mientras que, en el contexto nacional, el trabajo de Barzola y Unchupaico (2022), que se ejecutó en efectivos policiales de Lima Metropolitana, reportó que el 38.5% de los evaluados se ubicó en el nivel moderado. En cambio, en los estudios de Campos et al. (2024) y Vargas et al. (2022), efectuados en personal de policía en Lima Norte y Cusco, de forma respectiva, señalaron que el estrés laboral fue predominantemente bajo. Siendo una tendencia que refleja variaciones dependiendo del contexto en el que se realice, aspectos que podría explicarse a la diferencia en los índices de delincuencia y/o disposición de apoyo que puede haber en contexto distintos (Valle et al., 2025).

Respecto al segundo objetivo específico, en análisis por niveles de la satisfacción laboral, evidenció que el 56.1% de los evaluados; es decir, más de la mitad de la muestra se percibe satisfecho en el desarrollo de sus funciones. Este es siendo un resultado relevante, dado que, si bien los niveles de estrés asociados al trabajo y funciones de la muestra es predominantemente moderado; la mayor parte de la muestra, reportó sentirse satisfecho de forma paralela. Esto siendo indicativo que, existe una adecuada percepción de autoeficacia en base al cumplimiento de objetivos y funciones (Abdi et al., 2023). Otros autores señalan que, una alta satisfacción en el trabajo, refleja que el personal es

consciente de que cuenta con las capacidades individuales necesarias para lidiar con situaciones complejas que se puedan suscitar o las demandas propias del contexto laboral (Yiming et al., 2024).

En ámbito internacional, esta tendencia también se reportó en los estudios de Alkaabi et al. (2024) en la policía local de los Emiratos Árabes, destacando el 45% de los evaluados se ubicó en el nivel alto. Por su parte, Nelson y Smith (2023) en el personal de policía de Jamaica, determinó que el 47.2% la muestra se ubicaba en nivel de altamente satisfecho. Sin embargo, en el trabajo de Rostami et al. (2023) en miembros de la policía de Suiza, reportaron que el 35% de los evaluados se ubicó en el nivel bajo, aspecto que vincularon a las extensas jornadas laborales y limitada autonomía debido a la supervisión constante. Por su parte, en el ámbito nacional, Espinoza y Yupanqui (2024) al trabajar con una muestra de oficiales de policía en la provincia de Pasco, reportaron que el nivel de satisfacción laboral era predominante satisfactorio en el 47.2% de la muestra. Del mismo modo en el trabajo de Campos et al. (2024) quien evidenció que el 66.1% de los encuestados se ubicó en el nivel alto al analizarlo en una población similar en Lima.

El hecho de que la mayor parte de los evaluados se ubicase en la categoría alta en lo que respecta a la satisfacción laboral y que este sea un aspecto que también se diera en otros estudios a nivel nacional e internacional, denota que, si bien existe una marcada presencia de factores estresantes asociados a las funciones del personal de efectivos policiales, también existen aspectos intrínsecos a dicha profesión que conlleva un fuerte sentido de realización. No siendo una tendencia aislada, dado que, en la mayoría de investigaciones, los niveles predominantes se ubicaron en las categorías moderadas a altas; reflejando consistencia en dicho hallazgo.

Como tercer objetivo específico, se evidenció que la satisfacción laboral se vincula de forma inversa con la dimensión del estrés asociado al clima organizacional ($r=-.441$;

$p < .001$), este es un hallazgo que concuerda con lo referido por Nurlina (2022), quien argumenta que ambos fenómenos no están presentes de forma independiente; por el contrario, el trabajador percibe como ambos fenómenos interactúan de forma opuesta entre sí de manera dinámica. Por otro lado, según lo señalado por Pradoto et al. (2022), cuando existen componentes en el clima organizacional que son percibidos como disfuncionales o excesivamente estresantes, conlleva a una sensación de agotamiento mental que afecta negativamente la sensación de satisfacción laboral (García y Pérez, 2024).

Estos datos son concordantes con el trabajo de Anand et al. (2022) llevado a cabo en la en personal policial de la India ($r = -.409$; $p < .001$), señalando que la carga excesiva de trabajo es el componente estresante del clima más significativo. Por su parte, en los estudios de Sørengaard y Langvik (2022) realizado en Noruega ($r = -.417$; $p < .001$) y la investigación de Hernández et al. (2022) en México ($r = -.422$; $p < .001$), señalan que la falta de autonomía derivado a una organización rígida conlleva gradualmente al descenso en la sensación de satisfacción. Por su parte, en el contexto de Perú, coincide con el trabajo de Barzola y Unchupaico (2022) realizado en personal policial de Lima ($r = -.368$; $p < .001$) y el estudio de Vargas et al. (2022) llevado a cabo en policías de la unidad de emergencia en el Cusco ($r = -.357$; $p < .001$), denotan una tendencia sostenida sobre la relación inversa baja.

Aunado a ello, una teoría que explica dicho resultado sería la denominada Teoría de la demanda y recursos laborales, mediante la cual se describe que los estresores que estarían presentes en el contexto laboral, vendría a representar las demandas, las cuales pueden ir desde el esfuerzo físico o mental (Solomon et al., 2022); entre las más referidas estando la sobrecarga en las funciones, conflictos interpersonales; así como una excesiva y rígida supervisión (Ravina et al., 2022). De modo que, cuando las demandas se presentan de

manera sostenida, se produce un estado mental de agotamiento (Skaalvik, 2023), haciendo que el estrés no sea la principal causa de disminución en la satisfacción laboral, sino el desgaste mental que deviene de la exposición continua a dichos estresores (Lee et al., 2022).

Respecto al cuarto objetivo específico, se determinó que la satisfacción laboral posee una relación inversa moderada y significativa con la dimensión de estructura organizacional ($r=-.401$; $p<.001$), lo cual comparte similitud con trabajos en el contexto extranjero, como es el caso de Liu et al. (2021) en personal en activo de China ($r=-.354$; $p<.001$); así como el estudio de Hernández et al. (2022) en personal de policía en México, coincidiendo que aspectos como el ineficiente flujo de comunicación y un sistema de normas estrictas, conlleva a que el nivel de satisfacción del personal de oficiales se vea disminuido. También se pudo identificar trabajos previos en el contexto nacional, como el Aquije et al. (2021) realizado en personal de la policía en el Cuzco ($r=-.428$; $p<.001$); así como el trabajo de Vargas et al. (2022) llevado a cabo en el mismo contexto ($r=-.389$; $p<.001$), reportando una vinculación coincidente en cada caso.

La explicación de ello puede darse a partir de la denominada Teoría de la demanda y control, mediante la cual se describe que el estrés en cualquier ámbito laboral no surge de un único componente, sino de la interacción conjunta de distintos factores estresantes que están vinculadas al puesto de trabajo y la capacidad personal de cada individuo para poder tolerar dicha presión (Karasek, 1979).

Este sería un aspecto relevante, dado que, cuando los indicadores de estrés proceden de la estructura y forma de organización de una empresa o puesto de trabajo, las demandas se dan en dos vertientes, aquellas de tipo psicológicas, que estarían asociadas a la carga de trabajo y coordinación con figuras de autoridad o superiores (Hansson et al., 2022). Luego estando el focus de control, relativo al grado de autonomía que posee el individuo

para desarrollar sus funciones a su manera, empleando sus propias habilidades y destrezas (Yang et al., 2021). De modo que, un desbalance en dicha dualidad implica que pueda llegar a generarse conflictos, viéndose afectada la satisfacción laboral cuando el nivel de las demandas es excesivo y se posee una percepción de bajo nivel de habilidades o capacidad para manejarlo (Tahar et al., 2023).

En cuanto al quinto objetivo específico, se verificó que la satisfacción laboral posee una relación inversa moderada y significativa con la dimensión de territorio organizacional ($r=-.385$; $p<.001$), siendo un hallazgo que se vincula con lo señalado en investigaciones contemporáneas como las de Cabay et al. (2022) quienes afirman que este tipo de estrés es aquel que se genera a nivel interno de la institución policial, denotando aspectos disfuncionales que pueden fungir como fuentes de desgaste psicológico y emocional (Xu et al., 2023). Algunos autores señalan que, la comunicación hostil o inadecuada con superiores, percepción de un liderazgo inflexible y/o el estancamiento laboral, conlleva a que se acrecenté la sensación insatisfacción y frustración del personal (Lee y Kim, 2023).

Es importante señalar que, no se pudo identificar trabajos previos en los que se analizase dichas variables, por lo que no se puede comparar con los resultados empíricos de otros autores. No obstante, se identificó una serie de postulados que explican dicha vinculación a partir de la Teoría de la autodeterminación, planteada por Deci y Ryan (2008) mediante la cual se afirma que existen tres necesidades psicológicas asociadas al contexto laboral, siendo estas la autonomía, relativo al dinamismo para cumplir con las funciones en base a las propias acciones y decisiones. Luego está la competencia, lo que implica el sentirse útil en el cumplimiento de las funciones o tareas y, por último, las relaciones, lo que se asocia sentir la cohesión con el resto del personal de trabajo.

De manera que, el estrés en dicha dimensión se da al no poder cubrirse alguna o todas las necesidades antes referidas (Ancco et al., 2023); lo que conlleva a una sensación de

frustración continua, dicho estado emocional alterado genera gradualmente no solo una menor satisfacción laboral (Vigil et al., 2024); sino un malestar psicológico que suele conllevar a alteraciones del estado de ánimo y conductuales; dándose en algunos casos un deterioro de la autoeficacia a pesar de la experiencia previa (Yeves et al., 2024).

Respecto al sexto objetivo específico, se verificó que la satisfacción laboral posee una relación inversa moderada y significativa con la dimensión de tecnología ($r=-.355$; $p<.001$), este resultado denotaría que, el uso de la tecnología en el contexto laboral del personal de policía, es percibido como un aspecto generador de estrés, ya sea porque implicaría una carga burocrática añadida, registrar y/o documentar la información de forma sistematizada a modo de registro. Esto último es referido en investigaciones actuales, señalando que, en muchas profesiones conlleva a que se realice un trabajo administrativo adicional (Pranoto y Nuzulia, 2023); pudiendo demandar un periodo elevado de tiempo que puede implicar un incremento de la frustración e irritabilidad, lo que implica paralelamente a que disminuya la sensación de satisfacción laboral (Fernández et al., 2023).

El resultado obtenido posee similitud con los estudios de Rostami et al. (2023) llevado a cabo en Suiza ($r=-.377$; $p<.001$); y el trabajo de Anand et al. (2022) realizado en la India ($r=-.402$; $p<.001$). Mientras que, en el ámbito nacional, solo coincide con el estudio que se realizó por Campos et al. (2024), en personal de policía en Ica ($r=-.356$; $p<.001$). En cada caso, se da a entender que el proceso de adaptación de los dispositivos tecnológicos no llegaría a ser el factor estresante significativo, sino el proceso administrativo que cada uno debe realizar, añadiendo funciones y proceso de registro que genera una sensación de agotamiento mental.

Concerniente al séptimo objetivo específico, se verificó que la satisfacción laboral posee una relación inversa moderada y significativa con la dimensión de influencia del líder

($r=-.396$; $p<.001$), este es un resultado que coincide con múltiples investigaciones en las que se afirma como el contar con la guía de un inadecuado estilo de liderazgo, ya sea por las decisiones o forma de comunicar indicaciones, la satisfacción no solo en el ejercicio de las funciones se verán disminuidas (Murillo et al., 2024); sino también el grado de compromiso hacia la organización (Delgado y Gahona, 2022).

Este resultado también es reportado en los trabajos a nivel internacional de Sørengaard y Langvik (2022) en personal de la policía de Noruega ($r=-.328$; $p<.001$) y, con el estudio de Anand et al. (2022) llevado a cabo en la India ($r=-.390$; $p<.001$), añadiendo que, la afectación en los niveles de satisfacción laboral se debe a que un liderazgo autoritario o con inadecuadas habilidades sociales, impide que sea visto como una forma de apoyo social, convirtiéndose en una fuente de estrés constante. Mientras que, en el contexto nacional, se identificó concordancias con el trabajo de Barzola y Unchupaico (2022), en efectivos policiales de Lima ($r=-.347$; $p<.001$). Dichos resultados mantienen concordancia entre sí a pesar de analizarse en contextos distintos, lo que reflejaría que no se trata de un resultado aleatorio, sino de una vinculación consistente.

Por otro lado, una teoría que permite explicar estos resultados es la denominada Teoría del intercambio social, planteada por Domínguez (1978) mediante la cual se infiere que todas las relaciones sociales se desarrollan y mantienen a partir de un proceso de costo – beneficio, siendo en el caso del contexto laboral la obtención de respaldo social, trato justo e incluso la posibilidad de reconocimiento; aspectos que implican la obtención de compromiso y lealtad por la propia institución.

Sin embargo, cuando existe un clima estresante o sobre exigente propiciado por un líder o jefe inmediato, puede llegar a darse la percepción de que los esfuerzos o acciones realizadas se consideren insuficientes o no valoradas (Chen y Sriphon, 2022), siendo un

componente psicológico que genera desmotivación, la cual repercute negativamente en la satisfacción laboral (Meira y Hancer, 2021).

Como octavo objetivo específico, se verificó que la satisfacción laboral posee una relación inversa moderada y significativa con la dimensión de falta de cohesión ($r=-.489$; $p<.001$), este resultado concuerda con lo referido en investigaciones actuales como la de Wang et al. (2022) en el que se afirma que la cohesión y apoyo social son considerados factores protectores de la salud mental, pudiendo llegar a mejorar la satisfacción laboral; sin embargo, también se le considera que puede tener el efecto contrario cuando existe una marcada carencia de dichos recursos, incluso llegando a acrecentar la sensación de vulnerabilidad en profesiones donde existe un riesgo latente de la integridad (Neto et al., 2021).

Por otro lado, en este objetivo se debe mencionar, que en los trabajos previos identificados no se han ejecutado dicho análisis, aspectos que impide poder hacer el contraste empírico del hallazgo. No obstante, a partir de la Teoría de la autodeterminación, se puede obtener una explicación de dicha vinculación inversa que poseen mutuamente ambas variables, dado que una de las necesidades psicológicas básicas son las relaciones sociales entre las que se incluye la percepción y pertenencia al grupo (Moller et al., 2022). Por ende, cuando existe una inadecuada cohesión laboral o que se carece del mismo, se va a dar una menor identificación con la institución; así como un menor sentido del deber con las tareas que puede tener asignadas (Bunce et al., 2021). Lo que, de manera conjunta, daña la satisfacción laboral atribuido a la sensación de desinterés y/o individualismo ya sea por parte de los líderes o las autoridades inmediatas; así como por parte de los propios compañeros (Lozano et al., 2021).

Mientras que, como noveno objetivo específico, se verificó que la satisfacción laboral posee una relación inversa moderada y significativa con la dimensión de estrés asociado

al respaldo del grupo ($r=-.399$; $p<.001$), este resultado coincide con ciertos estudios en los que se afirma que, la interdependencia es un aspecto en profesiones donde puede haber un cierto riesgo para la persona involucrada, lo que genera una mayor satisfacción y confianza en las funciones cuando dicho respaldo es cubierto ante una crisis (Reyes et al., 2023). Motivo por el cual, cuando se está aislado o desprovisto de ayuda en situaciones de vulnerabilidad se produce una sensación de indefensión que impacta negativamente en la satisfacción laboral (Barrera et al., 2021).

Este es un resultado que coincide con los trabajos de Hernández et al. (2022) y Sørengaard y Langvik (2022), quienes lo realizaron respectivamente en México ($r=-.354$; $p<.001$) y Noruega ($r=-.368$; $p<.001$), señalando que la falta de apoyo emocional y/o asistencia instrumental incrementa la sensación de inseguridad e incertidumbre latente. Por otro lado, en los estudios nacionales de Espinoza y Yupanqui (2024), Vargas et al. (2022) y Aquije et al. (2021), si bien no señalan directamente un análisis de relación con el respaldo de grupo, afirman que la satisfacción laboral depende en gran medida de la sensación de pertenencia y compañerismo en el caso de los efectivos policiales, dado que en cada caso existe un posible riesgo sobre la propia integridad durante el cumplimiento de las funciones.

CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 Conclusiones

PRIMERO: Como objetivo general, se determinó que el estrés laboral reporta una vinculación inversa con la satisfacción laboral, denotando que, la exposición sostenida a factores de estrés en contexto laboral, ya sea por supervisión rígida, falta de autonomía o sobrecarga de actividades, conlleva a que el personal de la dirección policial vea afectada de manera negativa la percepción de satisfacción en el desarrollo de sus funciones.

SEGUNDO: Como primer objetivo específico, se identificó que el estrés laboral posee un nivel predominantemente moderado sobre la muestra analizada; implicando que, más de la mitad de los evaluados reporta experimentar indicadores físicos y psicológicos de estrés asociado a su contexto laboral, aspecto que predispone a una mayor irritabilidad y agotamiento emocional, aunque en una tendencia tolerable.

TERCERO: Respecto al segundo objetivo específico, se reportó que en la satisfacción laboral hubo una mayor predominancia en la categoría satisfecho; determinando que la mayor parte de los evaluados afirmó sentirse realizado tanto en su entorno de trabajo como en el desarrollo de sus funciones, aspecto que podría denotar adecuadas estrategias adaptativas, así como la percepción de contar con las capacidades para lidiar con las demandas del trabajo.

CUARTO: Como tercer objetivo específico, se verificó una relación inversa entre la satisfacción laboral y el componente de clima organizacional estresante; es decir, a medida que el estrés se percibe en el ambiente laboral y que este se vaya intensificando, la sensación de satisfacción del personal concerniente a su trabajo tiende a disminuir de forma gradual.

QUINTA: En cuanto al cuarto objetivo específico, los datos evidenciaron que la satisfacción en el trabajo se ve afectado negativamente cuando el estrés procede de la forma en que está dispuesta la organización la cual puede integrar desde la demanda de tareas, comunicación y/o supervisión exigente.

SEXTO: Respecto al quinto objetivo específico, se determinó que la exposición sostenida a una dinámica hostil o exageradamente competitiva en el denominado territorio organizacional, conlleva a que exista una afectación gradual y constante de la satisfacción en el cumplimiento de las funciones laborales.

SÉPTIMO: Como sexto objetivo específico, se evidenció que la satisfacción laboral se puede llegar a ver afectada por la tecnología empleada en el trabajo policial, cuando ello implica una mayor carga de funciones administrativas que conllevan a que se intensifique la sensación de agotamiento mental.

OCTAVO: En cuanto al séptimo objetivo específico, se verificó que el contar con la influencia de una supervisión u orientación de una autoridad de forma inadecuada, ya sea por ejercer un control excesivo o imposición sus indicaciones, implica una repercusión negativa en la satisfacción laboral.

NOVENO: Concerniente al octavo objetivo específico, se comprobó que la satisfacción laboral se ve afectada negativamente cuando existe una marcada falta de cohesión, caracterizada por una pobre cooperación mutua o respaldo entre el personal de la dirección policial.

DÉCIMO: Como noveno objetivo específico, se determinó que el contar con un bajo respaldo del grupo ya sea por parte de los compañeros o supervisores en situaciones de crisis conlleva a que se intensifique la sensación de insatisfacción laboral.

5.2 Recomendaciones

PRIMERA: Continuar con el estudio sobre la vinculación de las variables de interés, empleando un muestreo probabilístico, a fin que los hallazgos puedan ser generalizados para la población del trabajo, para ello se puede consignar que todos los evaluados tengan la misma probabilidad de formar parte del estudio; es decir, bajo una modalidad aleatoria; aunado a ello, se puede incluir efectivos policiales de otros distritos, a fin de que las respuestas obtenidas reflejen de manera clara el estado actual de las variables sobre dicha población.

SEGUNDA: En el caso de futuros investigadores, realizar análisis complementarios que puedan aportar mayor nivel de impacto a los resultados, como lo puede ser el evaluar el rol mediador y/o moderador con otras variables asociadas teóricamente como lo pueden ser la resiliencia, estrategias de afrontamiento, sensación de soledad, entre otras; permitiendo conocer el impacto que poseen sobre la relación de los constructos.

TERCERA: También sería adecuado que se explorase análisis inferenciales de comparación en base a otras variables sociodemográficas que han sido referidas en otros estudios como lo puede ser el tipo de institución, rango de edad e incluso estructura familiar, las cuales pueden suscitar diferencias significativas; aspecto que puede ser de utilidad para las direcciones policiales, permitiendo identificar una mayor vulnerabilidad en ciertos grupos sobre otros.

CUARTA: Para posteriores procesos de evaluación y recolección de datos, sería ideal hacer la inclusión de una escala de veracidad que permita evitar que las puntuaciones se vean afectadas por el sesgo de evaluación vinculado comúnmente a variables de estudio presentes en ciencias sociales como son la satisfacción laboral o la percepción de estrés que se experimenta.

QUINTA: Considerar la aplicación de un diseño de investigación explicativa, ya sea a partir del análisis del rol mediador o moderador que variables que estarían teóricamente asociadas al estrés y satisfacción laboral como lo puede ser la resiliencia, estrategias de afrontamiento, apoyo social, entre otras.

SEXTA: Para la dirección policial, se le sugiere tomar en cuenta los grupos de riesgo minoritarios que fueron identificados en los resultados descriptivos por niveles para el diseño de estrategias enfocadas en abordar aquellos aspectos estresantes que pueden estar afectando el contexto del personal; además de implementar planes de intervención sobre quienes reporten índices elevados de estrés laboral, lo que de forma gradual va a favorecer un mejor proceso de adaptación.

SÉPTIMA: Implementar dentro de la dirección policial espacios de diálogo enfocados en la contención emocional y consejería que permita el abordaje individual del personal que puede evidenciar índices elevados de estrés laboral.

OCTAVA: Sería adecuado por parte del personal de salud mental disponible en las instituciones policiales, el que se puede instruir tanto a los efectivos de la dirección policial y autoridades, sobre la identificación de indicadores de estrés laboral de forma temprana; así como el desarrollo de estrategias interventivas orientadas en reforzar la percepción de apoyo y respaldo social.

NOVENA: Por otro lado, el personal de salud mental de la institución debe tamizar de forma periódica a los efectivos de la dirección policial con la finalidad de detectar incidencias o casos que puedan requerir abordajes individuales.

DÉCIMA: Realizar talleres por parte de la institución policial respecto a la promoción de la cooperación entre el personal, debido a que la falta de cohesión fue la dimensión que tuvo una vinculación inversa más fuerte con respecto a la satisfacción laboral.

REFERENCIAS

- Abdi, F., Jahangiri, M., Kamalinia, M., Cousins, R., & Mokarami, H. (2023). Developing a model for predicting safety performance of nurses based on psychosocial safety climate and role of job demands and resources, job satisfaction, and emotional exhaustion as mediators. *BMC psychology*, *11*(1), 187-211. <https://doi.org/10.1186/s40359-023-01223-1>
- Albalá, J., Díaz, P., & Mañas, M. (2023). Resilience and job satisfaction: Effect of moderated mediation on the influence of interpersonal justice on the performance of public servants. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, *20*(4), 29-57. <https://doi.org/10.3390/ijerph20042957>
- Albort, G., Ariza, A., Leal, A., & Giorgi, G. (2020). How does positive work-related stress affect the degree of innovation development? *International Journal of Environmental Research and Public Health*, *17*(2), 520-566. <https://doi.org/10.3390/ijerph17020520>
- Alkaabi, F., Maghelal, P., & Alshkeili, J. (2024). Determinants of sickness absence in police: Case study of Abu Dhabi police department, UAE. *Heliyon*, *10*(1), 2371-2383. <https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2023.e23714>
- Álvarez, P. (2021). *Burnout, estrés, técnicas de afrontamiento al estrés, satisfacción laboral y riesgos psicosociales en oficiales de un centro penitenciario de Chile*. [Tesis Doctoral, Universidad Complutense de Madrid]. Repositorio de la universidad. <https://hdl.handle.net/20.500.14352/11078>
- Anand, V., Verma, L., Santhanam, N., & Grover, A. (2022). Turnover intention among Indian police: Do organizational and community stressors matter? *Journal of Criminal Justice*, *82*(2), 109-118. <https://doi.org/10.1016/j.jcrimjus.2022.101969>

- Ancco, V., Coaquira, H., Orihuela, M., & Flores, V. (2023). Estrés y satisfacción laboral en profesores del altiplano peruano. *Encuentros: Revista de Ciencias Humanas, Teoría Social y Pensamiento Crítico*, 4(17), 205-216. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8750576>
- Aquije, G., Illa, I., y Pareja, L. (2021). *Estrés y satisfacción laboral en el personal policial de la Sección de Seguridad de Penales PNP-Qencoro – Cusco*. [Tesis de licenciatura, Universidad Autónoma de Ica]. Repositorio de la universidad. <http://hdl.handle.net/autonomadeica/931>
- Arias, J., & Covinos, M. (2021). *Diseño y metodología de la investigación*. Enfoques. Consulting EIRL. <http://hdl.handle.net/20.500.12390/2260>
- Asociación Americana de Psicología. (APA, 2020). *Publication manual of the American Psychological Association*. (7a ed.). <https://www.ucentral.edu.co/sites/default/files/inline-files/guia-normas-apa-7-ed-2019-11-6.pdf>
- Bapna, D., Jain, A., Pawar, N., Mital, A., Choudhary, P., Jain, R., & Gupta, R. (2021). Depression, anxiety and stress among police personnel during COVID-19 pandemic: A cross-sectional study in North India. *Epidemiology International*, 6(2), 6-11. <https://doi.org/10.24321/2455.7048.202106>
- Barrera, M., Carhuatanta, M., & Bardales, J. (2021). Clima organizacional y satisfacción laboral de los colaboradores del área asistencial de un Hospital II-E de San Martín. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(5), 8615-8654. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i5.943
- Barzola, M., y Unchupaico, T. (2022). *Satisfacción laboral y estrés en los efectivos de una comisaría de la Policía Nacional del Perú*. [Tesis de licenciatura, Universidad

- César Vallejo]. Repositorio de la universidad.
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/88014>
- Berber, N., Gašić, D., Katić, I., & Borocki, J. (2022). The mediating role of job satisfaction in the relationship between FWAs and turnover intentions. *Sustainability*, *14*(8), 22-45. <https://doi.org/10.3390/su14084502>
- Bunce, L., King, N., Saran, S., & Talib, N. (2021). Experiences of black and minority ethnic (BME) students in higher education: applying self-determination theory to understand the BME attainment gap. *Studies in Higher Education*, *46*(3), 534-547. <https://doi.org/10.1080/03075079.2019.1643305>
- Cabay, K., Noroña, D., & Vega, V. (2022). Relación del estrés laboral con la satisfacción del personal administrativo del Hospital General Riobamba. *Revista médica electrónica*, *44*(1), 69-83. http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S1684-18242022000100069&script=sci_arttext&tlng=en
- Cabrera, G., Francisco, J., Zanazzi, J. y Boaglio, L. (2017). Comparación de potencias en pruebas estadísticas de normalidad, con datos escasos. *Revista Facultad de Ciencias Exactas, Físicas y Naturales*, *4*(2), 47-56. <https://revistas.unc.edu.ar/index.php/FCEFYN/article/view/16775>
- Calizaya, P., y Delgado, R. (2020). *Relación entre síndrome de burnout y bienestar psicológico en el personal policial del departamento de investigación criminal del distrito de Arequipa*. [Tesis de licenciatura, Universidad Privada Telesup].
Repositorio de la universidad.
<https://repositorio.utelesup.edu.pe/handle/UTELESUP/1295>
- Calle, S. (2023). Diseños de investigación cualitativa y cuantitativa. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, *7*(4), 1865-1879. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v7i4.7016

- Calvo, B., Rueda, S., y García, J. (2022). Diferencias generadas por los turnos de trabajo en el estrés y temperamento: Cuerpo Nacional de Policía. *Retos: Nuevas Perspectivas de Educación Física, Deporte y Recreación*, 46(2), 45-72. <https://doi.org/10.47197/retos.v46.90070>
- Campos, S., Guillen, Z., y Guevara, M. (2024). *Satisfacción y estrés laboral en el personal de la sanidad de la policía nacional del Perú, Ica* [Tesis de licenciatura, Universidad Autónoma de Ica]. Repositorio de la universidad. <http://hdl.handle.net/123456789/2585>
- Chang, C., Liu, L., Hsieh, H., & Chen, K. (2020). A multilevel analysis of organizational support on the relationship between person-environment fit and performance of university physical education teachers. *International journal of environmental research and public health*, 17(6), 20-41. <https://doi.org/10.3390/ijerph17062041>
- Chen, J., & Sriphon, T. (2022). Authentic leadership, trust, and social exchange relationships under the influence of leader behavior. *Sustainability*, 14(10), 58-83. <https://doi.org/10.3390/su14105883>
- Chen, Y., You, Y., Zhang, Q., Wang, Y., & Dai, T. (2022). Systematic evaluation of influencing factors for Chinese rural doctors' job satisfaction and turnover intention: based on the two-factor theory. *European Review for Medical & Pharmacological Sciences*, 26(18), 649-688. https://doi.org/10.26355/eurrev_202209_29746
- Cheong, Y. (2019). Confusion in the Meaning of Induction, Deduction, Hypothetical Deductive Method, and Abduction in Science Instruction Textbooks. *Journal of Science Education*, 43(1), 79-93. <https://doi.org/10.21796/JSE.2019.43.1.79>
- Cho, C. (2023). A cross-level study of the consequences of work stress in police officers: Using transformational leadership and group member interactions as an example.

Psychology Research and Behavior Management, 2(1), 45-60.

<https://doi.org/10.2147/PRBM.S413075>

Código de ética e integridad científica de la Universidad Norbert Wiener. (UPNW, 2025).

Reglamento de código de ética para la investigación. Vicerrectorado de Investigación.

[https://www.uwiener.edu.pe/wp-content/uploads/2025/05/Reglamento-del-Comite-Institucional-de-Etica-e-](https://www.uwiener.edu.pe/wp-content/uploads/2025/05/Reglamento-del-Comite-Institucional-de-Etica-e-Integridad.pdf)

[Integridad.pdf](https://www.uwiener.edu.pe/wp-content/uploads/2025/05/Reglamento-del-Comite-Institucional-de-Etica-e-Integridad.pdf)

Colegio de Psicólogos del Perú. (CPSP, 2017). *Código de ética y deontología.*

https://www.cpsp.pe/documentos/marco_legal/CPsP_CDN_codigo_de_etica_y_deontologia.pdf

Corbin, C., Alamos, P., Lowenstein, A., Downer, J., & Brown, J. (2019). The role of teacher-student relationships in predicting teachers' personal accomplishment and emotional exhaustion. *Journal of school psychology*, 77(5), 1-12.

<https://doi.org/10.1016/j.jsp.2019.10.001>

Coté, K., Lauzier, M., & Stinglhamber, F. (2021). The relationship between presenteeism and job satisfaction: A mediated moderation model using work engagement and perceived organizational support. *European Management Journal*, 39(2), 270-278.

<https://doi.org/10.1016/j.emj.2020.09.001>

Deci, E. & Ryan, R. (2008). Self-determination theory: A macrotheory of human motivation, development and health. *Canadian Psychology*, 49(3), 183-185.

<https://doi.org/10.1037/a0012801>

Deci, E., & Ryan, R. (1985). Cognitive Evaluation Theory. In: Intrinsic Motivation and Self-Determination in Human Behavior. *Perspectives in Social Psychology*, 1(1),

247-268. https://doi.org/10.1007/978-1-4899-2271-7_3

- Delgado, C., & Gahona, O. (2022). Impacto del liderazgo transformacional en la satisfacción laboral y la intención de abandono: un estudio desde el contexto educativo. *Información tecnológica*, 33(6), 11-20. <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642022000600011>
- Domínguez, J. (1978). La teoría del intercambio social desde la perspectiva de Blau. *Reis*, 5(4), 129-146. <https://doi.org/10.2307/40182727>
- Domínguez, S. (2018). Magnitud del efecto, una guía rápida. *Educ Medicina*, 19(4), 251-254. <http://dx.doi.org/10.1016/j.edumed.2017.07.002>
- Espinoza, A. (2024). *Peruanos son los menos satisfechos con sus empleos en Latinoamérica y tienen una alta intención de renunciar*. <https://www.infobae.com/peru/2024/06/27/peruanos-son-los-menos-satisfechos-con-sus-empleos-en-latinoamerica-y-tienen-una-alta-intencion-de-renunciar/>
- Espinoza, L., y Yupanqui, R. (2024). *Estrés y satisfacción laboral en policías de la unidad de servicios especiales, Cerro De Pasco*. [Tesis de licenciatura, Universidad Peruana Los Andes]. Repositorio de la universidad. <https://hdl.handle.net/20.500.12848/7049>
- Farkas, I., Végh, J., Ivaskenvics, K., Malét, E., & Haller, J. (2023). The effects of expected and unexpected stress on inappropriate aggression in simulated police interventions. *Heliyon*, 9(7), 1787-1798. <https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2023.e17871>
- Fernández, M., Martínez, J., Gelashvili, V., & Román, C. (2023). The impact of teleworking technostress on satisfaction, anxiety and performance. *Heliyon*, 9(6), 78-92. <https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2023.e17201>

- Forbes (2023). *El burnout sigue en ascenso en Perú: el 78% de los trabajadores afirma que lo experimenta*. <https://forbes.pe/capital-humano/2023-11-10/el-burnout-sigue-en-ascenso-en-peru-el-78-de-trabajadores-afirma-experimentarlo>
- French, J., Caplan, R., & Harrison, R. (1982). *The mechanisms of job stress and strain*. Chichester: Wiley.
- Frost, D., & Meyer, I. (2023). Minority stress theory: Application, critique, and continued relevance. *Current opinion in psychology*, 51(4), 101-579. <https://doi.org/10.1016/j.copsyc.2023.101579>
- Fute, A., Oubibi, M., Sun, B., Zhou, Y., & Xiao, W. (2022). Work values predict job satisfaction among Chinese teachers during COVID-19: the mediation role of work engagement. *Sustainability*, 14(3), 13-53. <https://doi.org/10.3390/su14031353>
- Galanis, P., Moisoglou, I., Katsiroumpa, A., Vraika, I., Siskou, O., Konstantakopoulou, O., ... & Kaitelidou, D. (2023). Increased job burnout and reduced job satisfaction for nurses compared to other healthcare workers after the COVID-19 pandemic. *Nursing Reports*, 13(3), 1090-1100. <https://doi.org/10.3390/nursrep13030095>
- García, Á., & Pérez, M. (2024). Employees' emotional intelligence and job satisfaction: The mediating role of work climate and job stress. *Administrative Sciences*, 14(9), 205-214. <https://doi.org/10.3390/admsci14090205>
- García, B., Olgún, J., Aranibar, M., Ramírez, M., Camargo, C., López, J., & García, J. (2020). Burnout syndrome in police officers and its relationship with physical and leisure activities. *International journal of environmental research and public health*, 17(15), 55-86. <https://doi.org/10.3390/ijerph17155586>

- Grados, L. (2023). Propiedades psicométricas de una escala de satisfacción laboral en una empresa transnacional. *Liberabit*, 29(1), 557-681. <https://doi.org/10.24265/liberabit.2023.v29n1.681>
- Han, S., & Yoon, H. (2024). The Mediating Effect of Self-Esteem on the relationship between job satisfaction, leisure satisfaction, and quality of life among Korean police officers. *Healthcare*, 12(23), 57-89. <https://doi.org/10.3390/healthcare12232389>
- Hansson, M., Dencker, A., Lundgren, I., Carlsson, I., Eriksson, M., & Hensing, G. (2022). Job satisfaction in midwives and its association with organisational and psychosocial factors at work: a nation-wide, cross-sectional study. *BMC Health Services Research*, 22(1), 436-455. <https://doi.org/10.1186/s12913-022-07852-3>
- Hasan, T., Jawaad, M., & Butt, I. (2021). The influence of person–job fit, work–life balance, and work conditions on organizational commitment: investigating the mediation of job satisfaction in the private sector of the emerging market. *Sustainability*, 13(12), 24-66. <https://doi.org/10.3390/su13126622>
- Hatem, G., Zeidan, J., Goossens, M., & Moreira, C. (2022). Normality testing methods and the importance of skewness and kurtosis in statistical analysis. *BAU Journal-Science and Technology*, 3(2), 7-25. <https://doi.org/10.54729/KTPE9512>
- Hernández, M., Rojas, J., García, B., y Alcázar, R. (2022). Repercusiones de la pandemia de COVID-19 en oficiales de policía mexicanos: un estudio sobre burnout, satisfacción y entusiasmo laboral. *Archivos de Criminología, Seguridad Privada y Criminalística*, 18(9), 77-93. <https://zenodo.org/doi/10.5281/zenodo.4747682>
- Holmberg, C., Caro, J., & Sobis, I. (2018). Job satisfaction among Swedish mental health nursing personnel: Revisiting the two-factor theory. *International journal of mental health nursing*, 27(2), 581-592. <https://doi.org/10.1111/inm.12339>

- Huang, Y., Ma, Z., & Meng, Y. (2018). High-performance work systems and employee engagement: empirical evidence from China. *Asia Pacific Journal of Human Resources*, 56(3), 341-359. <https://doi.org/10.1111/1744-7941.12140>
- Institución Nacional de Estadística e Informática (INEI, 2023). *Estadísticas de Seguridad Ciudadana*. <https://m.inei.gob.pe/biblioteca-virtual/boletines/estadisticas-de-seguridad-ciudadana/1/#lista>
- Jetha, A., Kernan, L., Kurowski, A. (2017). Conceptualizing the dynamics of workplace stress: a systems-based study of nursing aides. *BMC Health Services Research*, 17(1), 1-11. <https://doi.org/10.1186/s12913-016-1955-8>
- Karasek, R. (1979). Job demands, job decision latitude and mental strain: implications for job re-design. *Administrative Science Quarterly*, 24(1), 285-308. <http://dx.doi.org/10.2307/2392498>
- Kim, K., & Cho, Y. (2020). The moderating effect of managerial roles on job stress and satisfaction by employees' employment type. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 17(21), 59-82. <https://doi.org/10.3390/ijerph17218259>
- Kim, L., Pongsakornrungrsilp, P., Pongsakornrungrsilp, S., Horam, N., & Kumar, V. (2023). Key determinants of job satisfaction among university lecturers. *Social Sciences*, 12(3), 153-186. <https://doi.org/10.3390/socsci12030153>
- Lapuente, L., Kanter, P., Navarro, R., & Medrano, L. (2019). Evaluación de un modelo socio-cognitivo de la satisfacción laboral en trabajadores argentinos. *Estudios de Psicología (Natal)*, 24(1), 12-20. <https://doi.org/10.22491/1678-4669.20190002>
- Lee, B., Lee, C., Choi, I., & Kim, J. (2022). Analyzing determinants of job satisfaction based on two-factor theory. *Sustainability*, 14(19), 125-157. <https://doi.org/10.3390/su141912557>

- Lee, B., Lee, C., Choi, I., & Kim, J. (2022). Analyzing determinants of job satisfaction based on two-factor theory. *Sustainability*, *14*(19), 125-157. <https://doi.org/10.3390/su141912557>
- Lee, M., & Kim, B. (2023). Effect of the employees' mental toughness on organizational commitment and job satisfaction: mediating psychological well-being. *Administrative Sciences*, *13*(5), 133-145. <https://doi.org/10.3390/admsci13050133>
- Li, L., Ai, H., Gao, L., Zhou, H., Liu, X., Zhang, Z., ... & Fan, L. (2017). Moderating effects of coping on work stress and job performance for nurses in tertiary hospitals: a cross-sectional survey in China. *BMC health services research*, *17*(4), 1-8. <https://doi.org/10.1186/s12913-017-2348-3>
- Liang, Z., Suntrayuth, S., Sun, X., & Su, J. (2023). Positive verbal rewards, creative self-efficacy, and creative behavior: a perspective of cognitive appraisal theory. *Behavioral Sciences*, *13*(3), 229-257. <https://doi.org/10.3390/bs13030229>
- Liao, H., Liang, R., He, H., Huang, Y., & Liu, M. (2022). Work stress, burnout, occupational commitment, and social support among Chinese pediatric nurses: a moderated mediation model. *Journal of pediatric nursing*, *67*(1), 16-23. <https://doi.org/10.1016/j.pedn.2022.10.009>
- Lim, J., Kim, G., & Kim, E. (2022). Factors associated with job stress among hospital nurses: a meta-correlation analysis. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, *19*(10), 57-92. <https://doi.org/10.3390/ijerph19105792>
- Liu, L., Lu, L., & Wang, L. (2021). The associations of job stress and organizational identification with job satisfaction among chinese police officers: the mediating

- role of psychological capital. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 24(10), 1508-1516. <https://doi.org/10.3390/ijerph121214972>
- Liu, P., Wang, X., Li, A., & Zhou, L. (2019). Predicting work–family balance: a new perspective on person–environment fit. *Frontiers in psychology*, 10(2), 18-34. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2019.01804>
- Liu, Y., Aunguroch, Y., & Yunibhand, J. (2016). Job satisfaction in nursing: a concept analysis study. *International nursing review*, 63(1), 84-91. <https://doi.org/10.1111/inr.12215>
- López, O. (2019). Revisión teórica documental sobre el estrés laboral y el impacto de las estrategias de afrontamiento para la prevención y manejo del estrés. *Boletín informativo cei*, 6(3), 15-24. <https://revistas.umariana.edu.co/index.php/BoletinInformativoCEI/article/view/2103>
- Lozano, J., Huéscar, E., & Moreno, J. (2021). From autonomy support and grit to satisfaction with life through self-determined motivation and group cohesion in higher education. *Frontiers in Psychology*, 11(1), 57-92. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2020.579492>
- Marshall, R., Milligan, J., Petrie, K., Bryant, R., Mitchell, P., & Harvey, S. (2021). Mental health screening amongst police officers: factors associated with under-reporting of symptoms. *BMC psychiatry*, 21(2), 1-8. <https://doi.org/10.1186/s12888-021-03125-1>
- Martínez, L. (2020). Riesgos psicosociales y estrés laboral en tiempos de COVID-19: instrumentos para su evaluación. *Revista de comunicación y salud*, 10(2), 301-321. [https://doi.org/10.35669/rcys.2020.10\(2\).301-321](https://doi.org/10.35669/rcys.2020.10(2).301-321)

- Meira, J., & Hancer, M. (2021). Using the social exchange theory to explore the employee-organization relationship in the hospitality industry. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 33(2), 670-692. <https://doi.org/10.1108/IJCHM-06-2020-0538>
- Ministerio de Salud (MINSA, 2024). *Establecimientos de salud Minsa atendieron más de 42 000 casos por reacción a estrés agudo y postraumático*. <https://www.gob.pe/institucion/minsa/noticias/967445-establecimientos-de-salud-minsa-atendieron-mas-de-42-000-casos-por-reaccion-a-estres-a>
- Moller, A., Olafsen, A., Jager, A., Kao, A., & Williams, G. (2022). Motivational mechanisms underlying physicians' occupational health: a self-determination theory perspective. *Medical Care Research and Review*, 79(2), 255-266. <https://doi.org/10.1177/10775587211007748>
- Montoro, L., Useche, S., Alonso, F., & Cendales, B. (2018). Work environment, stress, and driving anger: A structural equation model for predicting traffic sanctions of public transport drivers. *International journal of environmental research and public health*, 15(3), 497-544. <https://doi.org/10.3390/ijerph15030497>
- Montoya, P., Bello, N., y Neira, J. (2020). Relación entre calidad de vida laboral y satisfacción laboral en el equipo de atención primaria de salud. *Medicina y seguridad del trabajo*, 66(261), 220-229. <https://dx.doi.org/10.4321/s0465-546x2020000400004>
- Montuori, P., Sorrentino, M., Sarnacchiaro, P., Di Duca, F., Nardo, A., Ferrante, B., ... & Nardone, A. (2022). Job satisfaction: Knowledge, attitudes, and practices analysis in a well-educated population. *International journal of environmental research and public health*, 19(21), 142-187. <https://doi.org/10.3390/ijerph192114214>

- Moscu, C., Marina, V., Anghel, A., Anghel, M., Dragomir, L., & Ciubară, A. (2023). The impact of work-related problems on burnout syndrome and job satisfaction levels among emergency department staff. *Behavioral Sciences, 13*(7), 575-598. <https://doi.org/10.3390/bs13070575>
- Mullen, P., Malone, A., Denney, A., & Santa, S. (2018). Job stress, burnout, job satisfaction, and turnover intention among student affairs professionals. *College Student Affairs Journal, 36*(1), 94-108. <https://doi.org/10.1353/csaj.2018<.0016>
- Murillo, S., Arambula, D., Gerber, J., Higuera, J., & Perez, R. (2024). Revisión sistemática sobre la influencia del estilo de liderazgo en la satisfacción laboral de los profesionales de la salud. *Journal of Healthcare Quality Research, 39*(4), 247-257. <https://doi.org/10.1016/j.jhqr.2024.04.003>
- Ñaupas, H., Mejía, E., Novoa, E., y Villagómez, A. (2014). *Metodología de la investigación Cuantitativa – Cualitativa y redacción de la tesis*. Ediciones de la U.
- Nelson, K., & Smith, A. (2023). Psychosocial work conditions as determinants of well-being in jamaican police officers: the mediating role of perceived job stress and job satisfaction. *Behavioral Sciences, 14*(1), 120-132. <https://doi.org/10.3390/bs14010001>
- Neto, M., Sequeira, J., Massano, I., & Chambel, M. (2021). Flexibility, cohesion and family satisfaction: The impact of conflict between work and family. *Journal of Family Therapy, 43*(4), 773-792. <https://doi.org/10.1111/1467-6427.12322>
- Nurlina, N. (2022). Examining linkage between transactional leadership, organizational culture, commitment and compensation on work satisfaction and performance. *Golden Ratio of Human Resource Management, 2*(2), 108-122. <https://doi.org/10.52970/grhrm.v2i2.182>

- Ocaña, G., y Rojas, M. (2022). Evidencias psicométricas del cuestionario estrés laboral OIT-OMS en colaboradores de una empresa de transporte público, Chorrillos - Lima, 2021. [Tesis de licenciatura, Universidad César Vallejo]. Repositorio de la UCV. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/83296>
- Otzen, T., y Manterola, C. (2017). Técnicas de Muestreo sobre una Población a Estudio. *International Journal of Morphology*, 35(1), 227-232. <https://dx.doi.org/10.4067/S0717-95022017000100037>
- Paige, S., Stelfson, M., Krieger, J., Anderson, C., Cheong, J., & Stopka, C. (2018). Proposing a transactional model of eHealth literacy: concept analysis. *Journal of medical Internet research*, 20(10), 101-175. <https://www.jmir.org/2018/10/e10175/>
- Pecino, V., Mañas, M., Díaz, P., Aguilar, J., Padilla, D., & López, R. (2019). Organisational climate, role stress, and public employees' job satisfaction. *International journal of environmental research and public health*, 16(10), 17-92. <https://doi.org/10.3390/ijerph16101792>
- Plascencia, A., Pozos, B., Preciado, M., y Vázquez, J. (2019). Efecto del entrenamiento cognitivo-emocional en la satisfacción laboral y el desgaste ocupacional del personal de enfermería: un estudio piloto. *Ansiedad y estrés*, 25(1), 35-41. <https://doi.org/10.1016/j.anyes.2019.04.002>
- Pradenas, D., Oyanedel, J., da Costa, S., Rubio, A., & Páez, D. (2021). Subjective well-being and its intrinsic and extrinsic motivational correlates in high performance executives: A study in Chilean managers empirically revisiting the bifactor model. *International journal of environmental research and public health*, 18(15), 160-182. <https://doi.org/10.3390/ijerph18158082>

- Pradoto, H., Haryono, S., & Wahyuningsih, S. H. (2022). The role of work stress, organizational climate, and improving employee performance in the implementation of work from home. *Work*, 71(2), 345-355. <https://doi.org/10.3233/WOR-210678>
- Pranoto, Y., & Nuzulia, S. (2023). Early childhood teacher job satisfaction in terms of technostress and work-family conflict in Indonesia. *JPUD-Jurnal Pendidikan Usia Dini*, 17(1), 120-133. <https://doi.org/10.21009/JPUD.171.09>
- Ramirez, J., Peñaflo, R., & Sanagustín, V. (2023). Leadership, communication, and job satisfaction for employee engagement and sustainability of family businesses in Latin America. *Administrative Sciences*, 13(6), 137-224. <https://doi.org/10.3390/admsci13060137>
- Ramirez, J., Peñaflo, R., & Sanagustín, V. (2023). Leadership, communication, and job satisfaction for employee engagement and sustainability of family businesses in Latin America. *Administrative Sciences*, 13(6), 137-224. <https://doi.org/10.3390/admsci13060137>
- Ravina, R., Romero, L., & Ahumada, E. (2022). Workplace happiness as a trinomial of organizational climate, academic satisfaction and organizational engagement. *Corporate Governance: The International Journal of Business in Society*, 22(3), 474-490. <https://doi.org/10.1108/CG-12-2020-0532>
- Restrepo, L. y González, J. (2007). De Pearson a Spearman. *Revista Colombiana de Ciencias Pecuarias*, 20(2), 183-192. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=295023034010>
- Reyes, G., Espinoza, B., & Bolaños, C. (2023). Estrés y satisfacción laboral en gestores de una empresa de cobranza en Guayaquil, Ecuador. *RECIMUNDO: Revista*

- Científica de la Investigación y el Conocimiento*, 7(1), 348-361.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8882718>
- Rodríguez, M., y Mendivelso, F. (2018). diseño de investigación de corte transversal. *Revista Médica Sanitas*, 21(3), 141-146.
<https://revistas.unisanitas.edu.co/index.php/rms/article/view/368>
- Rostani, A., Ghazinour, M., Burman, M. & Hansson, J. (2023). Job satisfaction among Swedish police officers: the role of work-related stress, gender-based and sexual harassment. *Frontiers in Public Health*, 10(4), 2450-2461.
<https://doi.org/10.3389/fpubh.2022.889671>
- Ruiz, A., Blaya, M., López, J., Peinado, A., Giner, C., López, J., & Moya, F. (2023). Factores psicosociales de riesgo y burnout en policías: un análisis de redes. *Anales de Psicología*, 39(3), 478-486. <https://dx.doi.org/10.6018/analesps.522361>
- Sabater, C., de Armas, D., y Cabezas, P. (2019). La satisfacción laboral de los trabajadores sociales en La Rioja de acuerdo con la teoría bifactorial de Herzberg. *Cuadernos de trabajo social*, 30(2), 47-68. <https://dx.doi.org/10.5209/cuts.58635>
- Sandín, B. (1999). El estrés psicosocial: conceptos y consecuencias clínicas. Klinik.
- Sarsosa, K., & Charria, V. (2018). Estrés laboral en personal asistencial de cuatro instituciones de salud nivel III de Cali, Colombia. *Universidad y salud*, 20(1), 44-52. <http://dx.doi.org/10.22267/rus.182001.108>
- Saufi, R., Nawi, N., Permarupan, P., Zainol, N., Aidara, S., & Kakar, A. (2023). Academic Person-Environment Fit towards Sustainable Work-Life Balance and Reduced Turnover Intention Moderated by Job Opportunities. *Sustainability*, 15(4), 33-97. <https://doi.org/10.3390/su15043397>

- Shan, B., Liu, X., Gu, A., & Zhao, R. (2022). The effect of occupational health risk perception on job satisfaction. *International journal of environmental research and public health*, *19*(4), 21-47. <https://doi.org/10.3390/ijerph19042111>
- Siruri, M., & Cheche, S. (2021). Revisiting the Hackman and Oldham job characteristics model and Herzberg's two factor theory: Propositions on how to make job enrichment effective in today's organizations. *European Journal of Business and Management Research*, *6*(2), 162-167. <https://doi.org/10.24018/ejbmr.2021.6.2.767>
- Skaalvik, C. (2023). Emotional exhaustion and job satisfaction among Norwegian school principals: Relations with perceived job demands and job resources. *International Journal of Leadership in Education*, *26*(1), 75-99. <https://doi.org/10.1080/13603124.2020.1791964>
- Solomon, B., Nikolaev, B., & Shepherd, D. (2022). Does educational attainment promote job satisfaction? The bittersweet trade-offs between job resources, demands, and stress. *Journal of applied psychology*, *107*(7), 12-27. <https://psycnet.apa.org/buy/2021-37667-001>
- Sørengaard, T., & Langvik, E. (2022). The protective effect of fair and supportive leadership against burnout in police employees. *Safety and Health at Work*, *13*(4), 475-481. <https://doi.org/10.1016/j.shaw.2022.09.002>
- Stich, J., Tarafdar, M., Stacey, P., & Cooper, C. (2019). Appraisal of email use as a source of workplace stress: A person-environment fit approach. *Journal of the Association for Information Systems*, *20*(2), 132-160. <https://doi.org/10.17705/1jais.00531>
- Tahar, Y., Rejeb, N., Maalaoui, A., Kraus, S., Westhead, P., & Jones, P. (2023). Emotional demands and entrepreneurial burnout: the role of autonomy and job

- satisfaction. *Small Business Economics*, 61(2), 701-716.
<https://doi.org/10.1007/s11187-022-00702-w>
- Thant, Z., & Chang, Y. (2021). Determinants of public employee job satisfaction in Myanmar: Focus on Herzberg's two factor theory. *Public Organization Review*, 21(1), 157-175. <https://doi.org/10.1007/s11115-020-00481-6>
- Valle, O., Gandarillas, V., & Vargas, J. (2025). Revisión sistemática del impacto de la cultura organizacional en los niveles de estrés laboral en el área atención al cliente. *Ciencia y Psique*, 4(6), 27-45.
<https://doi.org/10.59885/cienciaypsique.2025.v4n6.03>
- Vargas, K., Mendoza, E. y Yupanqui, U. (2022). *Estrés y satisfacción laboral en efectivos policiales de la unidad de emergencias de la Policía Nacional del Perú, Cusco*. [Tesis de licenciatura, Universidad Autónoma de Ica]. Repositorio de la universidad. <http://hdl.handle.net/autonomadeica/1675>
- Vigil, A, Núñez, J., & Soto, J. (2024). Integración de happiness management y teoría de la autodeterminación en el contexto laboral. *Revista de Investigación Científica y Tecnológica*, 8(2), 120-140.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=10171337>
- Villanueva, J. (2023). Breve revisión de literatura sobre el estrés laboral. *Revista Reforma Siglo XXI*, 30(115), 161-165.
<https://reforma.uanl.mx/index.php/revista/article/view/114>
- Wang, B., Zou, G., Zheng, M., Chen, C., Teng, W., & Lu, Q. (2022). Correlation between the quality of nursing handover, job satisfaction, and group cohesion among psychiatric nurses. *BMC nursing*, 21(1), 86-94. <https://doi.org/10.1186/s12912-022-00864-8>

- Wang, F., Pollock, K., & Hauseman, C. (2018). School principals' job satisfaction: The effects of work intensification. *Canadian Journal of Educational Administration and Policy*, 2(1), 185, 273. <https://ir.lib.uwo.ca/edupub/130/>
- Wu, F., Ren, Z., Wang, Q., He, M., Xiong, W., Ma, G., ... & Zhang, X. (2021). The relationship between job stress and job burnout: the mediating effects of perceived social support and job satisfaction. *Psychology, health & medicine*, 26(2), 204-211. <https://doi.org/10.1080/13548506.2020.1778750>
- Wu, F., Ren, Z., Wang, Q., He, M., Xiong, W., Ma, G., ... & Zhang, X. (2021). The relationship between job stress and job burnout: the mediating effects of perceived social support and job satisfaction. *Psychology, health & medicine*, 26(2), 204-211. <https://doi.org/10.1080/13548506.2020.1778750>
- Wu, T., Gao, J., Wang, L., & Yuan, K. (2020). Exploring links between polychronicity and job performance from the person–environment fit perspective—The mediating role of well-being. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 17(10), 11-37. <https://doi.org/10.3390/ijerph17103711>
- Xiong, B., Newton, S., & Skitmore, M. (2022). Towards a conceptual model of the job performance of construction professionals: A person-environment fit perspective. *International Journal of Construction Management*, 22(7), 1308-1322. <https://doi.org/10.1080/15623599.2019.1695417>
- Xu, L., Guo, J., Zheng, L., & Zhang, Q. (2023). Teacher well-being in Chinese universities: examining the relationship between challenge—hindrance stressors, job satisfaction, and teaching engagement. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 20(2), 15-23. <https://doi.org/10.3390/ijerph20021523>

- Yan, J., Kim, S., Zhang, S., Foo, M., Alvarez, A., & Yáñez, J. (2021). Hospitality workers' COVID-19 risk perception and depression: A contingent model based on transactional theory of stress model. *International Journal of Hospitality Management*, *95*(1), 102-935. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2021.102935>
- Yang, S. Y., Chen, S., Lee, L., & Liu, Y. (2021). Employee stress, job satisfaction, and job performance: a comparison between high-technology and traditional industry in Taiwan. *The Journal of Asian Finance, Economics and Business*, *8*(3), 605-618. <https://doi.org/10.13106/jafeb.2021.vol8.no3.0605>
- Yeves, J., Bargsted, M., Orlandini, E., & Ureta, S. (2024). Flexibilidad laboral en pandemia y sus efectos en estrés, inseguridad y satisfacción laboral. *Psykhé (Santiago)*, *33*(1), 147-182. <http://dx.doi.org/10.7764/psykhe.2021.41401>
- Yiming, L., Yan, L., & Jinsheng, Z. (2024). Effects of organizational climate on employee job satisfaction and psychological well-being: the role of technological influence in Chinese higher education. *BMC psychology*, *12*(1), 536-545. <https://doi.org/10.1186/s40359-024-01992-3>
- Zhang, S., Huang, F., Zhang, Y., & Li, Q. (2023). A Person-Environment Fit Model to Explain Information and Communication Technologies-Enabled After-Hours Work-Related Interruptions in China. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, *20*(4), 34-56. <https://doi.org/10.3390/ijerph20043456>

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia

Título: Estrés y satisfacción laboral en el personal policial en el personal de una dirección policial de Lima, 2025

| Formulación del problema | Objetivos | Hipótesis | Variables | Diseño metodológico |
|---|---|--|--|---|
| Problema general: ¿Cuál es la relación entre el estrés y satisfacción laboral en el personal de una dirección policial de Lima, 2025? | Objetivo general: Determinar la relación entre estrés y satisfacción laboral en el personal de una dirección policial de Lima, 2025. | Hipótesis general: Existe relación entre estrés y satisfacción laboral en el personal de una dirección policial de Lima, 2025. | Variable 1: Estrés laboral | Método: Hipotético-deductivo |
| Problemas específicos: Problema específico 1: ¿Existe relación entre la dimensión clima organizacional del estrés y la satisfacción laboral en el personal de una dirección policial de Lima, 2025? | Objetivos específicos: Objetivo específico 1: Identificar los niveles de estrés laboral en el personal de una dirección policial de Lima, 2025. Objetivo específico 2: Identificar los niveles de satisfacción laboral en el personal de una dirección policial de Lima, 2025. | Hipótesis específicas: Hipótesis específica 1: Existe relación entre la dimensión clima organizacional del estrés y la satisfacción laboral en el personal de una dirección policial de Lima, 2025. Hipótesis específica 2: Existe relación entre la dimensión estructura organizacional del estrés y la satisfacción laboral en el personal de una dirección policial de Lima, 2025. | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Clima ▪ organizacional ▪ Estructura organizacional ▪ Territorio organizacional ▪ Tecnología ▪ Influencia del líder ▪ Falta de cohesión ▪ Respaldo del grupo | Enfoque: Cuantitativo |
| Problema específico 2: ¿Existe relación entre la dimensión estructura organizacional del estrés y la satisfacción laboral en el personal de una dirección policial de Lima, 2025? | Objetivo específico 3: Evaluar la relación entre la dimensión clima organizacional del estrés y la satisfacción laboral en el personal de una dirección policial de Lima, 2025. | Hipótesis específica 3: Existe relación entre la dimensión territorio organizacional del estrés y la satisfacción laboral en el personal | | Tipo: Básica |
| Problema específico 3: ¿Existe relación entre la | Objetivo específico 4: Analizar la relación entre la dimensión | | | Diseño: No experimental, de corte transversal |
| | | | | Población: 1078 efectivos policiales |
| | | | | Muestra: 283 efectivos policiales |
| | | | | Muestreo: Probabilístico, aleatorio simple |
| | | | | Técnica: Encuesta |

| | | | | |
|--|---|--|--|---|
| <p>dimensión territorio organizacional del estrés y la satisfacción laboral en el personal de una dirección policial de Lima, 2025?</p> <p>Problema específico 4:</p> <p>¿Existe relación entre la dimensión tecnología del estrés y la satisfacción laboral en el personal de una dirección policial de Lima, 2025?</p> <p>Problema específico 5:</p> <p>¿Existe relación entre la dimensión influencia del líder en el estrés y la satisfacción laboral en el personal de una dirección policial de Lima, 2025?</p> <p>Problema específico 6:</p> <p>¿Existe relación entre la dimensión falta de cohesión del estrés y la satisfacción laboral en el personal de una dirección policial de Lima, 2025?</p> <p>Problema específico 7:</p> <p>¿Existe relación entre la dimensión respaldo del grupo del estrés y la satisfacción laboral en el personal de una dirección policial de Lima, 2025?</p> | <p>estructura organizacional del estrés y la satisfacción laboral en el personal de una dirección policial de Lima, 2025.</p> <p>Objetivo específico 5:</p> <p>Determinar la relación entre la dimensión territorio organizacional del estrés y la satisfacción laboral en el personal de una dirección policial de Lima, 2025.</p> <p>Objetivo específico 6:</p> <p>Verificar la relación entre la dimensión tecnología del estrés y la satisfacción laboral en el personal de una dirección policial de Lima, 2025.</p> <p>Objetivo específico 7:</p> <p>Evaluar la relación entre la dimensión influencia del líder en el estrés y la satisfacción laboral en el personal de una dirección policial de Lima, 2025.</p> <p>Objetivo específico 8:</p> <p>Analizar la relación entre la dimensión falta de cohesión del estrés y la satisfacción laboral en el personal de una dirección policial de Lima, 2025.</p> <p>Objetivo específico 9:</p> <p>Determinar la relación entre la dimensión respaldo del grupo del estrés y la satisfacción laboral en el personal de una dirección policial de Lima, 2025.</p> | <p>de una dirección policial de Lima, 2025.</p> <p>Hipótesis específica 4:</p> <p>Existe relación entre la dimensión tecnología del estrés y la satisfacción laboral en el personal de una dirección policial de Lima, 2025.</p> <p>Hipótesis específica 5:</p> <p>Existe relación entre la dimensión influencia del líder del estrés y la satisfacción laboral en el personal de una dirección policial de Lima, 2025.</p> <p>Hipótesis específica 6:</p> <p>Existe relación entre la dimensión falta de cohesión del estrés y la satisfacción laboral en el personal de una dirección policial de Lima, 2025.</p> <p>Hipótesis específica 7:</p> <p>Existe relación entre la dimensión respaldo del grupo del estrés y la satisfacción laboral en el personal de una dirección policial de Lima, 2025.</p> | <p>Variable 2:</p> <p>Satisfacción laboral</p> <p>Dimensiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Condiciones físicas y/o materiales ▪ Beneficios laborales y/o remunerativos ▪ Políticas administrativas ▪ Relaciones sociales ▪ Desarrollo personal ▪ Desempeño de tareas ▪ Relación con la autoridad | <p>Instrumento 1:</p> <p>Cuestionario de Estrés en el trabajo (CE OMS-OIT)</p> <p>Instrumento 2:</p> <p>la Escala de Satisfacción Laboral (SL-SPC),</p> |
|--|---|--|--|---|

Anexo 2: Matriz de operacionalización de variables

Variable 1: estrés laboral

| Variable | Definición conceptual | Definición Operacional | Dimensiones | Ítems | Escala de medición |
|----------------|--|---|---------------------------|----------------|--|
| Estrés laboral | Estado de tensión mental derivado de situaciones laborales complejas o complicadas, en el que influyen las percepciones del trabajador respecto del clima, la organización y el territorio de la entidad laboral, la tecnología y los vínculos interpersonales entre superiores y colaboradores (Ivancevich y Matteson, 1980). | La medición de la variable se realizará por medio de la suma de los puntajes del Cuestionario de Estrés en el trabajo (CE OMS-OIT), creado por Ivancevich y Matteson, (1980). Teniendo una calificación que oscila entre 25 a 175 puntos. | Clima organizacional | 1, 10, 11 y 20 | Ordinal Escala Likert de 7 alternativas: 1= Nunca 2=Pocas veces 3=Ocasionalmente 4=Algunas veces 5=Frecuentemente 6=Generalmente 7=Siempre |
| | | | Estructura organizacional | 2, 12, 16 y 24 | |
| | | | Territorio organizacional | 3, 15 y 22 | |
| | | | Tecnología | 4, 14 y 25 | |
| | | | Influencia del líder | 5, 6, 13 y 17 | |
| | | | Falta de cohesión | 7, 9, 18 y 21 | |
| | | | Respaldo del grupo | 8, 19 y 23 | |

Variable 2: satisfacción laboral

| Variable | Definición conceptual | Definición Operacional | Dimensiones | Ítems | Escala de medición |
|---------------------------|---|--|--|------------------------|--|
| Satisfacción laboral | Descrita como la disposición o tendencia parcialmente estable con respecto a la ocupación laboral, que se caracteriza por sensaciones positivas y sentimientos de agrado y complacencia por el trabajo, que se desarrollan a partir la experiencia ocupacional y en función de la valoración sobre las condiciones, beneficios, políticas, relaciones y desarrollo personal dentro de la entidad (Palma, 2000). | La medición de la variable se realizará por medio de la suma de los puntajes de la Escala de Satisfacción Laboral (SL-SPC), creado por Palma (2000). Teniendo una calificación que oscila entre 36 a 180 puntos. | Condiciones físicas y/o materiales | 1, 13, 21, 28 y 32 | Ordinal Escala Likert de 5 alternativas: 1= Muy insatisfecho 2=Insatisfecho 3=Promedio 4=Satisfecho 5=Muy satisfecho |
| | | | Beneficios laborales y/o remunerativos | 2, 7, 14 y 22 | |
| | | | Políticas administrativas | 8, 15, 17, 23 y 33 | |
| | | | Relaciones sociales | 3, 9, 16 y 24 | |
| | | | Desarrollo personal | 4, 10, 18, 25, 29 y 34 | |
| | | | Desempeño de tareas | 5, 11, 19, 26, 30 y 35 | |
| Relación con la autoridad | 6, 12, 20, 27, 31 y 36 | | | | |

Anexo 3: Instrumentos

Cuestionario de Estrés en el trabajo (CE OMS-OIT)

Original: Ivancevich y Matteson, (1980)

Adaptación peruana: Ocaña y Rojas (2022)

Instrucciones: A continuación, se presentan una serie de situaciones que pueden generar estrés dentro del ambiente de trabajo. Indique, marcado con una “X” con qué frecuencia la condición descrita es una fuente actual de estrés. Considere las opciones que se muestran:

| | | | | | | |
|-------|-------------|----------------|------------------|----------------|--------------|---------|
| Nunca | Rara vez | Ocasionalmente | Algunas veces | Frecuentemente | Generalmente | Siempre |
| N | RV | O | AV | F | G | S |

| N° | | N | RV | O | AV | F | G | S |
|----|--|---|----|---|----|---|---|---|
| 1 | La gente no comprende la misión y metas de la institución. | | | | | | | |
| 2 | La forma de rendir informes entre superior y subordinado me hace sentir presionado. | | | | | | | |
| 3 | No estoy en condiciones de controlar las actividades de mi área de trabajo. | | | | | | | |
| 4 | El equipo disponible para llevar a cabo el trabajo es limitado. | | | | | | | |
| 5 | Mi supervisor no da la cara por mí ante los jefes. | | | | | | | |
| 6 | Mi supervisor no me respeta. | | | | | | | |
| 7 | No soy parte de un grupo de trabajo de colaboración estrecha. | | | | | | | |
| 8 | Mi equipo no respalda mis metas profesionales. | | | | | | | |
| 9 | Mi equipo no disfruta de estatus o prestigio dentro de la organización. | | | | | | | |
| 10 | La estrategia de la institución no es bien comprendida. | | | | | | | |
| 11 | Las políticas generales iniciadas por la gerencia impiden el buen desempeño. | | | | | | | |
| 12 | Una persona a mi nivel tiene poco control sobre el trabajo. | | | | | | | |
| 13 | Mi supervisor no se preocupa de mi bienestar personal. | | | | | | | |
| 14 | No se dispone de conocimiento técnico para seguir siendo competitivo. | | | | | | | |
| 15 | No se tiene derecho a un espacio privado de trabajo. | | | | | | | |
| 16 | La estructura formal tiene demasiado papeleo. | | | | | | | |
| 17 | Mi supervisor no tiene confianza en el desempeño de mi trabajo. | | | | | | | |
| 18 | Mi equipo se encuentra desorganizado. | | | | | | | |
| 19 | Mi equipo no me brinda protección en relación con injustas demandas de trabajo que me hacen los jefes. | | | | | | | |
| 20 | La organización carece de dirección y objetivo. | | | | | | | |
| 21 | Mi equipo me presiona demasiado. | | | | | | | |
| 22 | Me siento incómodo(a) al trabajar con miembros de otras unidades de trabajo. | | | | | | | |
| 23 | Mi equipo no me brinda ayuda técnica cuando es necesario. | | | | | | | |
| 24 | La cadena de mando no se respeta. | | | | | | | |
| 25 | No se cuenta con la tecnología para hacer un trabajo de importancia. | | | | | | | |

Escala de Satisfacción Laboral (SL-SPC)

Original: Palma (2000)

Adaptación peruana: Grados (2023)

Instrucciones: Con la finalidad de conocer su opinión acerca de su ambiente laboral, a continuación, se presenta una serie de opiniones a las cuales agradezco responder con sinceridad, marcado con una “X” la alternativa que considere expresa mejor su punto de vista, en consideración con las opciones que se muestran:

| | | Totalmente en Desacuerdo | En Desacuerdo | Indiferente | De Acuerdo | Totalmente de Acuerdo |
|----|--|-----------------------------|------------------|-------------|------------|--------------------------|
| | | TD | ED | IN | DA | TA |
| N° | | TD | ED | IN | DA | TA |
| 1 | La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores. | | | | | |
| 2 | Mi sueldo es muy bajo en relación a la labor que realizo. | | | | | |
| 3 | El ambiente con mis compañeros es el ideal para desempeñar mis funciones. | | | | | |
| 4 | Siento que el trabajo que realizo es justo para mi manera de ser. | | | | | |
| 5 | Las tareas que realizo son tan valiosas como las otras. | | | | | |
| 6 | Mis jefes son competitivos. | | | | | |
| 7 | Me siento mal con lo que hago. | | | | | |
| 8 | Siento que recibo maltrato por parte de la organización. | | | | | |
| 9 | Me agrada trabajar con mis compañeros. | | | | | |
| 10 | Mi trabajo permite desarrollarme personalmente. | | | | | |
| 11 | Me siento realmente útil con la labor que realizo. | | | | | |
| 12 | Es grata la disposición de mi jefe cuando le pido alguna consulta sobre mi trabajo. | | | | | |
| 13 | El ambiente donde trabajo es confortable. | | | | | |
| 14 | Siento que el sueldo que tengo es bastante aceptable. | | | | | |
| 15 | La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando. | | | | | |
| 16 | Prefiero tomar distancia con las personas con las que trabajo. | | | | | |
| 17 | Me disgusta mi horario de trabajo. | | | | | |
| 18 | Disfruto de cada labor que realizo en mi trabajo. | | | | | |
| 19 | Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia. | | | | | |
| 20 | Llevarse bien con el jefe beneficia la calidad de trabajo. | | | | | |
| 21 | La comodidad que me ofrece mi ambiente de trabajo es inigualable. | | | | | |
| 22 | Mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas. | | | | | |
| 23 | El horario de trabajo me resulta incómodo. | | | | | |
| 24 | La solidaridad es una virtud que caracteriza a mi grupo de trabajo. | | | | | |
| 25 | Me siento feliz con los resultados que logro en mi trabajo. | | | | | |
| 26 | Mi trabajo me aburre. | | | | | |
| 27 | La relación que tengo con mis superiores es cordial. | | | | | |

| | | | | | | |
|----|--|--|--|--|--|--|
| 28 | En el ambiente físico donde me ubico, trabajo cómodamente. | | | | | |
| 29 | Mi trabajo me hace sentir realizado(a). | | | | | |
| 30 | Me gusta el trabajo que realizo. | | | | | |
| 31 | No me siento a gusto con mis jefes. | | | | | |
| 32 | Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias. | | | | | |
| 33 | No te reconocen el esfuerzo si trabajas más de las horas reglamentarias. | | | | | |
| 34 | Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo(a). | | | | | |
| 35 | Me siento complacido con la actividad que realizo. | | | | | |
| 36 | Mis jefes valoran el esfuerzo que hago en mi trabajo. | | | | | |

CONSTANCIA DE APROBACIÓN DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

Lima, 18 de julio del 2025.

Autor Responsable:
Alexandra Ximena Correa Vega

Exp. N°: 1794-2025

Es grato expresarle mi cordial saludo y a la vez informarle que el Comité Institucional de Ética e Integridad Científica de la Universidad Privada Norbert Wiener (CIEIC-UPNW) evaluó y **APROBÓ** el siguiente proyecto de investigación:

Proyecto Titulado: "Estrés y Satisfacción laboral en el personal de una dirección policial de lima metropolitana, 2025" Versión Nro. 1, con fecha 16/07/2025.

El cual tiene como Autor(es) a:

Alexandra Ximena Correa Vega

La **APROBACIÓN** comprende el cumplimiento de las buenas prácticas éticas, el balance riesgo/beneficio, la calificación del equipo de investigación y la confidencialidad de los datos, entre otros.

El investigador deberá considerar los siguientes puntos detallados a continuación:

- La vigencia de la aprobación es 24 meses a partir de la emisión de este documento.
- Toda enmienda deberá presentarse al CIEIC-UPNW; el proyecto no podrá ejecutarse sin su aprobación previa.
- La constancia de aprobación por el CIEIC no garantiza la aceptación por parte de las instituciones donde pretende ejecutar el trabajo de investigación.

Es cuanto informo a usted para su conocimiento y fines pertinentes.

Atentamente,



Mg. Angelica Karina Minaya Galarreta
Presidente
Comité Institucional de Ética e Integridad Científica
Universidad Privada Norbert Wiener

Anexo 4. Formato de consentimiento informado

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Título de proyecto de investigación : Estrés y Satisfacción laboral en el personal de una dirección policial de lima metropolitana, 2025"

Investigadores : **Alexandra Ximena CORREA VEGA**
Institución(es) : Universidad Privada Norbert Wiener (UPNW)

Estamos invitando a usted a participar en un estudio de investigación titulado: “Estrés y satisfacción laboral en el personal de una dirección policial de lima metropolitana, 2025”. desarrollado por Alexandra Ximena Correa Vega de la Universidad Privada Norbert Wiener de fecha 01/04/2025 y versión.01. Este es un estudio desarrollado por investigadores de la Universidad Privada Norbert Wiener (UPNW).

I. INFORMACIÓN

Propósito del estudio: El propósito de este estudio es de determinar la relación entre el estrés y satisfacción laboral en el personal de una dirección policial de Lima, 2025

Duración del estudio (meses): La aplicación de las pruebas serán realizados en una sola fecha.

N° esperado de participantes: 319

Procedimientos del estudio: Si usted decide participar en este estudio, se le realizará lo siguiente:

- Instrumento 1: Escala de Satisfacción Laboral (SL-SPC)
- Instrumento 2: Estrés en el trabajo (CE OMS-OIT)

La encuesta puede demorar unos 35 minutos. Los resultados se almacenarán respetando la confidencialidad y el anonimato.

Riesgos: No estará expuesto a ningún riesgo

Beneficios: No recibirá ningún beneficio o compensación económica

Costos e incentivos: Usted no deberá pagar nada por la participación. Tampoco recibirá ningún incentivo económico a cambio de su participación.

Confidencialidad: Se almacenará la información con códigos y no con nombres. Si los resultados de este estudio son publicados, no se mostrará ninguna información que permita la identificación de su hijo. Sus archivos no serán mostrados a ninguna persona ajena al estudio.

Derechos del participante: La participación en el presente estudio es voluntaria. Si usted lo decide puede negar a la participación en el estudio o retirarse de éste en cualquier momento, sin que esto ocasione ninguna penalización o pérdida de los beneficios y derechos que tiene como individuo, como así tampoco modificaciones o restricciones al derecho a la atención médica.

Preguntas/Contacto: Puede comunicarse con el Investigador Principal alexandra ximena Correa Vega al número 999993791. Así mismo puede comunicarse con el Comité de Ética que validó el presente estudio, Contacto del Comité de Ética: Dra. Yenny M. Bellido Fuentes,

presidenta del Comité de Ética de la Universidad Norbert Wiener, para la investigación de la Universidad Norbert Wiener, **Email:** comité.etica@uwiener.edu.pe

II. DECLARACIÓN DEL CONSENTIMIENTO

He leído la hoja de información del Formulario de Consentimiento Informado (FCI), y acepto voluntariamente que participe en este estudio. Comprendo qué cosas pueden pasar si participo en el proyecto. También entiendo que puedo decidir no participar, aunque yo haya aceptado y que puedo retirarse del estudio en cualquier momento. Asimismo, recibirá una copia firmada de este consentimiento.



Nombre **investigador:**

Alexandra Ximena CORREA VEGA

DNI: 72281977

Anexo 5. Carta de aprobación de la institución para la recolección de los datos



POLICIA NACIONAL DEL PERÚ

DIRSEEST PNP

AREREHUM -AD5

EL SEÑOR. GENERAL PNP, DIRECTOR DE SEGURIDAD DEL ESTADO PNP, QUE SUSCRIBE:

AUTORIZA:

A la **S1. PNP Alexandra Ximena CORREA VEGA**, identificada con CIP 31750797 y DNI 72281977, perteneciente a la DIRNOS-DIRSEEST-DIVPRODIG-DEPPME/ESC.MIDIS, para que desarrolle un trabajo de investigación titulado "ESTRÉS Y SATISFACCIÓN LABORAL EN EL PERSONAL PNP DE UNA DIRECCIÓN POLICIAL DE LIMA METROPOLITANA 2025", dentro del campo profesional de Psicología, para poder ostentar el Título Académico en Licenciatura de Psicología, por parte de la Universidad Norbert Wiener.

Se expide la presente constancia a la interesada, para los fines correspondientes.

Rímac, 22 de julio del 2025.



01-202907
Juan Carlos DELGADO ROMERO
GENERAL PNP.
DIRECTOR DE SEGURIDAD DEL ESTADO

Anexo 6. Informe de Turnitin

TESIS- ALEXANDRA X. CORREA VEGA (1).docx

-  My Files
-  My Files
-  Universidad Wiener

Detalles del documento

Identificador de la entrega
trn:oid:::14912:516717537

Fecha de entrega
22 oct 2025, 7:39 p.m. GMT-5

Fecha de descarga
22 oct 2025, 7:52 p.m. GMT-5

Nombre del archivo
TESIS- ALEXANDRA X. CORREA VEGA (1).docx

Tamaño del archivo
1.1 MB

108 páginas

24.355 palabras

140.714 caracteres






13% Similitud general

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

Filtrado desde el informe

- ▶ Bibliografía
- ▶ Texto citado
- ▶ Texto mencionado
- ▶ Coincidencias menores (menos de 10 palabras)

Fuentes principales

- 9%  Fuentes de Internet
- 4%  Publicaciones
- 11%  Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Marcas de integridad

N.º de alertas de integridad para revisión

No se han detectado manipulaciones de texto sospechosas.

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

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




13% Similitud general

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

Filtrado desde el informe

- ▶ Bibliografía
- ▶ Texto citado
- ▶ Texto mencionado
- ▶ Coincidencias menores (menos de 10 palabras)

Fuentes principales

- 9%  Fuentes de Internet
- 4%  Publicaciones
- 11%  Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Marcas de integridad

N.º de alertas de integridad para revisión

No se han detectado manipulaciones de texto sospechosas.

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

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

Fuentes principales

- 9% Fuentes de Internet
- 4% Publicaciones
- 11% Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Fuentes principales

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

| | | | |
|----|---------------------|--|-----|
| 1 | Trabajos entregados | Universidad Cesar Vallejo on 2025-10-02 | 2% |
| 2 | Internet | repositorio.upla.edu.pe | 2% |
| 3 | Internet | repositorio.uwiener.edu.pe | 2% |
| 4 | Internet | hdl.handle.net | 2% |
| 5 | Trabajos entregados | Universidad Cesar Vallejo on 2025-07-25 | <1% |
| 6 | Trabajos entregados | uwiener on 2023-10-26 | <1% |
| 7 | Internet | repositorio.urp.edu.pe | <1% |
| 8 | Trabajos entregados | Universidad Wiener on 2023-06-12 | <1% |
| 9 | Trabajos entregados | Universidad Wiener on 2023-06-28 | <1% |
| 10 | Internet | repositorio.ucv.edu.pe | <1% |
| 11 | Trabajos entregados | Universidad Andina del Cusco on 2025-06-29 | <1% |