



UNIVERSIDAD
DE ATACAMA

FACULTAD DE HUMANIDADES Y EDUCACIÓN
DEPARTAMENTO DE PSICOLOGÍA

**Estudio correlacional entre variables de estrés, ansiedad y satisfacción laboral de
trabajadores del retail en la región de Atacama**

Trabajo de Titulación Presentado en Conformidad a los Requisitos para Obtener el Título de
Psicólogo y el Grado de Licenciado en Psicología

Profesor Patrocinante: Paulina Silva Castillo.

Francisca Fernanda Leiva Pérez
Francisca Alexandra Sedán Veas

Copiapó, Chile 2022

Agradecimientos

Francisca Fernanda Leiva Pérez

Querida familia, en este momento quiero expresar mi más profundo agradecimiento por estar presente en mi camino universitario.

Muchas, muchas, muchas gracias, mamá Raquel Pizarro y papá William Leiva, por estar a mi lado en todo momento, por brindarme su amor, apoyo y por creer en mí siempre. Sin su aliento y sus consejos, no habría llegado tan lejos. Madre mía, eres única. Asimismo, quiero agradecer a mis dos compañeros peludos, Jow y Rey, quienes han sido una fuente de alegría en mis días más difíciles. Gracias por su amor incondicional, por estar siempre a mi lado en cada emoción, por ser mi compañía y mi consuelo.

Profesora Paulina Silva, quiero agradecerle por estar siempre presente y dispuesta a ayudarnos en todo momento. Su apoyo ha sido fundamental en nuestra tesis y en todo el proceso de nuestra carrera. Gracias por confiar en nosotras, por sus consejos y su guía, y por ser una fuente de inspiración para seguir adelante. También quiero agradecer a nuestros profesores revisores por su ayuda y disponibilidad en cada duda que tuvimos, y a todos los profesores que formaron parte de nuestro camino universitario. Gracias por su dedicación y por compartir con nosotros su sabiduría y experiencia. Finalmente, agradecer a mi compañera y amiga, Francisca Sedán, por su paciencia y dedicación en este proyecto y en todo nuestro camino universitario. Gracias por ser una compañera de equipo excepcional, por tus aportes y por tu compromiso en cada fase del proyecto.

De corazón, gracias a todos por su apoyo y por haber sido parte de este importante logro en nuestras vidas.

Francisca Alexandra Sedán Veas

En primera instancia, quiero agradecerle a nuestra profesora patrocinante, Paulina Silva Castillo, quien siempre nos brindó y nos entregó su ayuda para poder realizar nuestra tesis, sin su apoyo no lo hubiéramos logrado. A mis profesores revisores, y a todos los del departamento de psicología, muchas gracias por entregarnos día a día su sabiduría y apoyo.

Fundamentalmente, quiero agradecerle a mi familia ya que han sido un pilar muy importante en todo este proceso. Mis padres, quienes siempre me han guiado y animado a lo largo de mi vida. Siempre me ayudaron a seguir adelante a pesar de que todo no estuviera de la mejor forma. A mis hermanas, quienes siempre me han apoyado y ayudado en todos los procesos de mi vida. A mis sobrinos, Antonia, Iñaki y Facundo, los que siempre me entregan alegría y hacen mi vida más bonita. A mi abuelo, quien ya no está conmigo, pero sé que estaría orgulloso de todo lo que he logrado, siempre te recordaré con mucho cariño. A mis perritos, quienes iluminan mis días, especialmente Mia, Abby y Piaget, ya que estuvieron conmigo todas esas noches mientras realizaba la tesis, entregándome su amor y calma. Bichi, Kirara, Luna, Leo, Perla, Rosa y Noah, gracias a ustedes por entregarme tanto amor día a día, ver sus colitas moverse de felicidad me hace sentir la persona más feliz del mundo, los amo mucho.

Finalmente, quiero agradecerle a mi compañera y amiga, Francisca Leiva, con quien recorrimos un largo camino universitario, pero logramos salir a delante frente a cada situación, muchas gracias por tu ayuda y dedicación en este proceso.

Índice

Índice	4
1. Resumen	5
2. Abstract	6
3. Capítulo I Introducción	7
4. Capítulo II Marco Teórico	11
4.1 Definición conceptual de retail	11
4.2 Estrés	13
4.3 Ansiedad	16
4.4 Satisfacción laboral	18
4.5 Marco de antecedentes	19
5. Capítulo III Metodología	23
5.1 Tipo de estudio, diseño y metodología.	23
5.2 Participantes y muestreo.	24
5.3 Procedimiento de recolección de datos.	25
5.4 Instrumentos.	26
5.5 Procedimiento de análisis de datos.	29
5.6 Aspectos éticos	31
6. Capítulo IV Resultados	32
6.2 Correlaciones	35
6.3 Comparación según Género	37
6.4 Comparación según Cargo Laboral	40
6.5 Comparación según Tienda	42
6.6 Comparación según Horario Laboral	45
6.7 Comparación según Rango de Edad	47
6.8 Comparación según tipo de Contrato Laboral.	49
7. Capítulo V Discusión y Conclusión	51
8. Referencias bibliográficas	53
9. Anexos	68

Resumen

El objetivo general de este estudio fue analizar la relación entre las variables de estrés, ansiedad y satisfacción laboral en trabajadores del retail de la ciudad de Copiapó. Para la realización de este estudio se empleó un diseño cuantitativo de tipo correlacional y no experimental, en una muestra de 101 trabajadores de dos empresas de retail. Para el levantamiento de información se utilizaron 3 instrumentos: Escala de Estrés Percibido (Perceived Stress Scale), cuestionario STAI(E) que mide ansiedad estado y el cuestionario S20/23 que evalúa satisfacción laboral. Se realizaron comparaciones por género, edad, tienda, tipo de contrato y cargo laboral.

El análisis de datos logró evidenciar que existe una correlación positiva entre Estrés Percibido y Ansiedad. La variable Afrontamiento Estrés Percibido se correlaciona positivamente con Ansiedad Inversa-Calma, Satisfacción-Supervisión, Satisfacción-Ambiente Físico Trabajo, Satisfacción-Prestaciones, Satisfacción-Intrínseca y Satisfacción-Participación. La variable Ansiedad no se correlaciona con las demás variables. Mientras que, la variable Ansiedad Inversa se correlaciona positivamente con las variables Satisfacción Supervisión, Satisfacción Ambiente-Físico Trabajo, Satisfacción-Prestaciones, Satisfacción Intrínseca y Satisfacción Participación. La variable Satisfacción-Supervisión se correlaciona positivamente con sus variables Satisfacción-Ambiente-Físico Trabajo, Satisfacción Prestación, Satisfacción Intrínseca y Satisfacción Participación. Por otro lado, la variable Satisfacción Ambiente-Físico Trabajo se correlaciona positivamente con las variables Satisfacción Prestación, Satisfacción Intrínseca y Satisfacción Participación. La variable Satisfacción Prestaciones se relaciona positivamente con las variables Satisfacción Intrínseca y Satisfacción Participación. Finalmente, la variable Satisfacción Intrínseca se relaciona positivamente con la variable Satisfacción-Participación.

Palabras claves: Estudio correlacional, estrés, ansiedad, satisfacción laboral, trabajadores, retail.

Abstract

The general objective of this study was to analyze the relationship between the variables of stress, anxiety and job satisfaction in retail workers in the city of Copiapó. To carry out this study, a quantitative design of a correlational and non-experimental type was used, in a sample of 101 workers from two retail companies. For the collection of information, 3 instruments were used: Perceived Stress Scale, STAI questionnaire that measures state anxiety and the S20/23 questionnaire that evaluates job satisfaction. Comparisons were made by gender, age, store, type of contract and job position.

The data analysis showed that there is a positive correlation between Perceived Stress and Anxiety. The variable Perceived Stress Coping correlates positively with Inverse-Calm Anxiety, Satisfaction-Supervision, Satisfaction-Physical Work Environment, Satisfaction-Benefits, Satisfaction-Intrinsic and Satisfaction-Participation. The variable Anxiety does not correlate with the other variables. While, the variable Inverse Anxiety correlates positively with the variables Satisfaction-Supervision, Satisfaction Environment-Physical Work, Satisfaction-Benefits, Satisfaction-Intrinsic and Satisfaction-Participation. The variable Satisfaction-Supervision correlates positively with the variables Satisfaction-Environment-Physical Work, Satisfaction-Performance, Intrinsic Satisfaction and Satisfaction-Participation. On the other hand, the variable Work Environment-Physical Satisfaction is positively correlated with the variables Performance Satisfaction, Intrinsic Satisfaction and Participation Satisfaction. The Performance Satisfaction variable is positively related to the Intrinsic Satisfaction and Participation Satisfaction variables. Finally, the variable Intrinsic Satisfaction is positively related to the variable Satisfaction-Participation.

Keywords: Correlational study, stress, anxiety, job satisfaction, workers, retail.

Capítulo I Introducción

Este trabajo corresponde a la tesis para optar al título profesional de Psicólogo y el grado de Licenciado en Psicología, de la carrera de Psicología de la Universidad de Atacama. El estrés, ansiedad y satisfacción laboral son variables que hoy en día han cobrado gran relevancia especialmente al interior de las organizaciones. Diversos estudios han demostrado que la excesiva presión que se ejerce en las personas para dar cumplimiento a los objetivos organizacionales, las escasas gratificaciones y el agotamiento propio del quehacer diario, generan condiciones que afectan la salud biopsicosocial de las personas (González, 2008). Asimismo, la sobrecarga de trabajo en algunos casos origina síntomas de ansiedad, sentimiento de incapacidad para resolver diversos problemas, incapacidad de poder continuar en situaciones laborales, deterioro al realizar funciones de rutina diaria, adicción al alcohol, etc (Dominguez-Rodriguez, et al., 2017). Por otro lado, Máynez-Guaderrama & Cavazos-Arroyo (2021) mencionan que, existen casos en los que los trabajadores al sentir una enorme sobrecarga en su trabajo, con el paso del tiempo experimentan agotamiento. Lo que finalmente deriva a muchas personas a dejar su trabajo.

El escenario laboral actual ha sido fomentado por los cambios de la globalidad e inestabilidad, lo que genera que muchos profesionales experimenten frustración y altos niveles de tensión emocional, llevando a un aumento en los niveles de estrés laboral (Rodriguez & Rivas, 2011). Estos cambios impulsados principalmente por la globalización y las nuevas formas de trabajo han instaurado nuevas condiciones laborales como: contratos de trabajo flexibles, horarios largos e irregulares, mayores exigencias de rendimiento e inestabilidad laboral. Varios

países del mundo disminuyeron sus jornadas laborales como una medida para evitar el desempleo. Países de Europa tienen una jornada laboral de 40 horas semanales, Australia y Bélgica 38 horas y Francia 35 horas. Mientras que, Chile tiene una jornada laboral de 45 horas semanales. (Jones, 2022). Conjuntamente, los avances a nivel tecnológico y científico han hecho que los trabajadores/as desarrollen destrezas acordes a estos y a la vez surgiendo mayor presión por la calidad del trabajo, productividad y competitividad (Hutman et al, 2008). Condiciones ambientales que, sin duda, causan un impacto en el bienestar de los trabajadores/as y, en consecuencia, pérdidas en términos de productividad y el cumplimiento de resultados organizacionales (Guerrero et al, 2017). Vargas (2012) menciona que algunos aspectos positivos que entrega el trabajo son la motivación, el apoyo de los líderes y el reconocimiento hacia el trabajador, el respeto, las buenas relaciones personales. Estas son características que enriquecen al trabajador y logran que sienta una satisfacción laboral. Asimismo, es muy importante mencionar que estos cambios además contribuyen una gran cantidad de beneficio para los trabajadores.

En base a esto surge la pregunta de investigación ¿Qué relación existe entre las variables de estrés, ansiedad y satisfacción laboral en los trabajadores de empresas del retail en la ciudad de Copiapó, región de Atacama? Siendo el objetivo general de esta investigación analizar la relación entre las variables de estrés, ansiedad y satisfacción laboral en trabajadores del retail de la ciudad de Copiapó. A nivel específico se busca a) Determinar los niveles de estrés laboral de los trabajadores del retail de la ciudad de Copiapó, b) Establecer los niveles de ansiedad de los trabajadores del retail de la ciudad de Copiapó, c) Describir los niveles de satisfacción laboral de los trabajadores del retail de la ciudad de Copiapó, d) Establecer la relación entre estrés y la

ansiedad en los trabajadores del retail de la ciudad de Copiapó, e) Evaluar si existe relación entre el estrés y satisfacción laboral y f) determinar la relación entre satisfacción y ansiedad en los trabajadores del retail de la ciudad de Copiapó

Las hipótesis que guían este estudio son las siguientes:

- a) El estrés laboral se relaciona positivamente con los niveles de ansiedad en los trabajadores del retail.
- b) El estrés laboral se relaciona negativamente con los niveles de satisfacción laboral de los trabajadores del retail
- c) La ansiedad presente en los trabajadores del retail se relaciona negativamente con los niveles de satisfacción laboral.

Para responder a la pregunta de investigación se utilizará un enfoque cuantitativo de alcance descriptivo-correlacional con diseño no experimental y de corte transversal. Los instrumentos empleados para su posterior aplicación serán: Escala de Estrés Percibido (Perceived Stress Scale), cuestionario STAI(E) que mide ansiedad y el cuestionario S20/23 que evalúa satisfacción laboral.

En cuanto a la pertinencia y relevancia de este estudio es preciso señalar que, la Organización Mundial de la Salud (OMS) señala que alrededor de 450 millones de personas sufren algún tipo de trastorno mental, más de 300 millones de personas en el mundo sufren depresión y más de 260 millones tienen trastornos de ansiedad y otros trastornos que afectan la salud mental y por ende la capacidad de trabajo y productividad (Fernández et al, 2019).

Asimismo, Guerrero et al (2017) señalan que la satisfacción en el puesto de trabajo se refleja en la sociedad misma, es decir cuando los empleados están contentos con su trabajo, ellos mejoran su vida fuera del entorno laboral, en el hogar y en el ambiente social, con una actitud más positiva hacia la vida y posiblemente integren una sociedad con personas, psicológicamente, saludables (p.17).

En lo que sigue de este trabajo de investigación, se desarrollará en el capítulo 1 donde se plantea la contextualización del trabajo, problema de investigación, objetivo general, objetivos específicos e hipótesis. En el capítulo 2 se describen las teorías que dan sustento a la investigación, conceptos principales y estudios empíricos actualizados que la sustentan. En el capítulo 3 se presenta la metodología, dando cuenta de antecedentes como diseño metodológico elegido, característica de la muestra, procedimiento de recolección de datos, descripción de instrumento utilizado, plan de análisis de datos, software y aspectos éticos. Finalmente, en el capítulo 4 se presentan los resultados obtenidos y en el capítulo 5 se presenta la discusión y conclusión de esta investigación.

Capítulo II Marco Teórico

4.1 Definición conceptual de retail

Desde hace años, las personas han tenido que adaptarse a la globalización, el cual es un proceso de integración de los mercados, los que son resultado de la liberalización de los intercambios, el aumento de la competencia y la apertura de las economías. Gracias a esta apertura de economía y fronteras, se facilitaron los medios de transportes, por lo que fue más fácil para los mercados ubicarse en diversos países del mundo (Margaretta, 2014).

Duran y Krememan, (2008), señalan que la palabra “Retail” se define como “Comercialización al por menor” o “Venta al detalle”. Aunque usualmente se utiliza para referirse al rubro de supermercados y tiendas por departamentos, en estricto rigor, los negocios tipo retail abarcan desde el almacén de nuestro barrio o el quiosco de la esquina hasta las grandes multitiendas e hipermercados (p.4)

El retail es conocido como una actividad de negocios que se basa en la venta de diversos servicios para un consumidor final. Los autores Levy y Barton (2001), lo definen como un conjunto de actividades de negocios que le proporcionan un valor a diversos productos y servicios para luego ser vendidos a los consumidores finales, para un uso personal o familiar.

Tanto a nivel global como en el caso particular de Chile (país considerado pionero de reformas económicas en América Latina) aproximadamente desde los años ochenta se

comenzaron a vivir grandes procesos de reestructuración y modernización de empresas, por lo que se comenzaron a invertir grandes montos para las tiendas de venta de diversos servicios, así comenzaron a ubicarse a lo largo del país y poco a poco se fue incorporando mayores innovaciones, lo que generaba que los usuarios se sintieran atraídos (Calderón, 2006). Debido a esto, es que el retail se ha logrado desarrollar globalmente como un negocio, y ha logrado percibir un crecimiento exponencial en América Latina y en Chile en los últimos años (Guerrero, 2012).

El retail en Chile se compone principalmente de supermercados y multitiendas, siendo esta última separada en tres grandes grupos de tiendas, según Gonzalo Durán y Marco Kremerman (2007) mencionan que existen 3 categorías, a) Tiendas por departamentos, estas están caracterizadas por su gran cobertura, mayormente están ubicadas en diversos puntos de ciudades mayormente desarrollada dentro del país. Presentan grandes líneas de electrónica, vestuario y productos para el hogar. En esta categoría se encuentra la empresa Ripley; b) Multitiendas: Estas presentan una menor cantidad de productos en comparación con la primera, se ubican en lugares no tan poblados del país y de segmentos socioeconómicos más bajos, debido a esto podría haber menos cantidades de ventas en este sector; c) Tiendas y cadenas de especialistas: Este tipo de tienda está caracterizada por satisfacer a una población más pequeña. Se encuentran ubicadas a nivel nacional, y se especializa en una línea de productos. La tienda Tricot se encuentra en esta categoría.

En el caso de las tiendas por departamento en Chile, se organizan por pisos de venta y departamentos (vestuario, deportes, juguetería, computación, electrodomésticos, línea blanca,

etc.). donde cada departamento es administrado por un jefe, quien a su vez reporta a un gerente de piso el cual puede estar a cargo de varios departamentos al mismo tiempo y finalmente, reportarle al gerente de tienda. Es así como las tiendas tienen entre 200 y 500 trabajadores, dependiendo de los metros cuadrados y del volumen de ventas; además son empresas con una alta tasa de sindicalización, sobre el 50%, una fuerte asimetría en la relación empresa-trabajadores, y una fuerte orientación gerencial hacia la individualización de la relación laboral. caracterizándose además por formas contractuales atípicas (especialmente contratos temporales en temporada alta); jornadas horarias flexibles; sistemas de salario variables; externalización de funciones; polifuncionalidad; reducción de tiempos muertos e intensificación de la carga de trabajo; sistemas de evaluación permanente del desempeño; fuerte orientación a la calidad del servicio; programas de capacitación; entre otras (Martinic y Stecher, 2020).

Además, Borges y Torres (2013) mencionan que el constante crecimiento económico y social que ha presentado el país se debe a este tipo de negocios, debido a que, hace años ya no sólo era de ámbito comercial, sino que, también financiero. Debido a que tiendas como, Ripley, Falabella y Paris generaron otro tipo de rubro, creando sus propios bancos, con diversos beneficios para llamar la atención de los usuarios.

4.2 Estrés

En la década de 1930, Hans Selye, un fisiólogo y médico austrohúngaro, observó que todos los enfermos a los que él estudiaba presentaban ciertos síntomas en común, tales como, fatiga, pérdida de apetito, bajada de peso, etc. Debido a eso, él llamó a estos síntomas, “síntomas de estar enfermo” (Sánchez, 2010).

Definir teóricamente el estrés se puede tornar complejo, ya que existen variadas definiciones, sin embargo, las consecuencias que describen son similares y sus efectos inciden tanto en la salud física, mental, rendimiento laboral.

Sánchez (2010), indica que hace más de medio siglo, Hans Selye definió el estrés ante la Organización Mundial de la Salud, como: una respuesta no específica que genera el organismo ante cualquier demanda percibida del exterior, es decir, ante la percepción de amenaza. Señalando, además, que el estrés ocurre cuando existe una perturbación en el equilibrio del organismo, causada por la acción de un agente externo o interno, a lo que el organismo reacciona ante esto de forma extraordinaria para lograr recuperar el equilibrio. Esta respuesta de estrés está formada por un mecanismo que se denomina SGA (Síndrome General de Adaptación), el que incluye tres fases: reacción de alarma, estado de resistencia y fase de agotamiento. La primera de estas, la fase de alarma implica que el organismo se prepara para dar una respuesta, en la fase de resistencia aparecen los cambios específicos que permitirá enfrentar la situación y en la fase de agotamiento, se produce un progresivo desgaste de la energía utilizada para hacer frente a la amenaza (Rodríguez y Rivas, 2011).

Otra definición de estrés señala que es una amenaza real o hipotética a la integridad fisiológica o psicológica de un individuo. Desde una perspectiva médica, el estrés es significado como una situación en la cual los niveles de glucocorticoides y catecolaminas en circulación se elevan. (Bruce McEwen, 2000, como se citó en M. F Daneri, 2012)

Además, Elliot y Eisdorfer (1982), citado por Lima en 2021, señalan que:

Los acontecimientos estresantes se pueden clasificar atendiendo a su permanencia en el tiempo: estresores agudos que se encuentran limitados en el tiempo (por ejemplo, la visita a una consulta médica), secuencias estresantes (por ejemplo, la muerte de un familiar), estresores intermitentes crónicos (por ejemplo, exámenes escolares) y estresores crónicos continuos (por ejemplo, situaciones de abusos en el ámbito familiar) (p.14).

Finalmente, Cooper (1983), citado por Blanco Guzmán en 2003 indica que las posibles consecuencias del estrés pueden expresarse de forma física y mental, tales como agotamiento nervioso, irritabilidad y tensión nerviosa, ansiedad, disminución del rendimiento, insatisfacción profesional, tensión nerviosa, hipertensión, baja productividad, pérdida de confianza en sí mismo, irritabilidad, pérdida de motivación y peleas domésticas.

Sin embargo, y siguiendo los planteamientos de Selye, cuando la percepción de amenaza se encuentra relacionada con la organización y la gestión del trabajo hablamos entonces de estrés laboral (Rodríguez y Rivas, 2011).

Ortega (1999) define el estrés laboral como: “Un conjunto de fenómenos que suceden en el organismo del trabajador, con la participación de los agentes estresantes lesivos derivados directamente del trabajo o que, con motivo de éste, pueden afectar la salud del trabajador” (p.59).

Organizaciones como la Comisión Europea de Seguridad y Salud en el Trabajo, que señalan que el estrés laboral surge cuando las exigencias del trabajo no igualan a las capacidades,

recursos o necesidades del trabajador, generando nocivas reacciones físicas y emocionales. En este mismo sentido autores como Karasek y Theorel señalan que el equilibrio entre la demanda y el nivel de control producirá el grado de estrés en un momento determinado (Rodríguez y Rivas, 2011).

Por su parte Rivera-Flores en el año 2013, definen estrés laboral como:

un conjunto de reacciones emocionales, cognoscitivas, fisiológicas y del comportamiento, ante situaciones nocivas del contenido, organización o entorno de trabajo; que se caracteriza por altos niveles de excitación y angustia, con la sensación de no poder hacer frente a la situación; considerándose además una falta de satisfacción de este (p.173).

En este sentido, el estrés laboral aparece cuando las exigencias dentro del entorno laboral superan las capacidades que tienen las personas y no logran manejarlas o tenerlas bajo control (Sánchez, 2021).

4.3 Ansiedad

Muchas veces se piensa que estrés y ansiedad tienen el mismo significado, Cano (2002) menciona que el estrés es un proceso más amplio de adaptación al medio. Mientras que la ansiedad es una reacción emocional de alerta ante una amenaza percibida. Agrega, además, que dentro del proceso de cambios que implica el estrés, la ansiedad es la reacción emocional más frecuente (p.2).

Arcia et al. (2016) señalan que la ansiedad puede definirse como una anticipación de un daño o desgracia futuros, acompañada de un sentimiento de disforia (desagradable) y/o de síntomas somáticos de tensión” (p.27). Por otro lado, Tobal (1996), como se cita en Avila-Toscano et al. da cuenta que la ansiedad es “una reacción emocional ante la percepción del sujeto a un peligro o amenaza, manifestándose mediante conjuntos de respuestas: cognitivo o subjetivo, fisiológico o corporal y motor (p.211).

Pinel (2007), citado por Bolaños (2014) define la ansiedad como un miedo crónico y constante percibido, que se mantiene aún después de retirada la amenaza. Agrega además que la ansiedad tiene correlación psicológica habitual con el estrés y que es adaptativa si motiva conductas de afrontamiento efectivas. Sin embargo, cuando se vuelve grave y altera el funcionamiento normal, se desarrolla un trastorno de ansiedad (p.9).

La ansiedad se puede producir por medio de uno o varios estímulos, reflejándose desde distintas perspectivas y evidenciando algunos síntomas como: dilatación de pupilas, mareos, temblores, insomnio, inquietud, rigidez muscular, etc. Puede, además, evidenciar algunos síntomas cognitivos, en particular a nivel de pensamiento; generando preocupación excesiva, inseguridad, temor, dificultad para encontrar soluciones y dificultades para concentrarse o trabajar, etc. Asimismo, puede evidenciar síntomas conductuales, como alteraciones en el estado de ánimo y acciones compulsivas como, beber, fumar o comer excesivamente (Navarrete, 2013).

Por su parte Sum (2015) menciona que “la ansiedad laboral es la consecuencia de situaciones que se llegan a percibir como amenazas peligrosas para la persona” (p.27).

El trabajo es uno de los principales generadores de ansiedad, es una fuente continua de estrés y de preocupaciones que, si no se aprende a manejarlos y prevenirlos, generará un colapso en las personas e incluso es capaz de acabar con su estabilidad emocional (Vélez, 2013).

4.4 Satisfacción laboral

Las primeras aproximaciones al estudio de la satisfacción laboral fueron realizadas por Elton Mayo en la Western Electric Company y tras sus estudios, se pudo observar una correlación entre la supervisión y las actitudes de los trabajadores, identificando fuentes de satisfacción e insatisfacción. En 1935, Hoppock realiza las primeras investigaciones sobre la satisfacción laboral, lo que generó un gran cambio en relación con la forma que existía hasta ese momento de percibir la relación entre el individuo que trabaja y su actividad laboral (Viamonte, 2010).

Frederick Herzberg, (1968 citado por Guerra et al, 2017) manifiesta que:

La satisfacción es la concordancia entre la persona y su puesto, y puede ser intrínseca y extrínseca. Es decir, existen factores relacionados al ámbito interno del puesto de trabajo, así como factores externos al mismo que pueden influir en una alta o baja satisfacción laboral (p.107).

La satisfacción laboral es una respuesta emocional ligada al placer, el que es resultado de la apreciación subjetiva de las experiencias laborales del individuo. Locke (1976) menciona que la satisfacción laboral es la relación entre lo que el trabajador quiere de su trabajo y lo que realmente obtiene, mediada por la importancia que para él tengan estas consecuencias. En este

mismo sentido Robbins (1999) da cuenta que la satisfacción laboral, surge como una diferencia entre las recompensas que los trabajadores reciben y lo que ellos creen que deberían recibir, exactamente se refiere a la actitud del individuo hacia su trabajo, por lo que concluye que una persona con un alto nivel de satisfacción mantiene actitudes más positivas hacia su trabajo, mientras que una persona menos satisfecha mantendría actitudes con tendencias negativas.

Wright y Davis (2003) señalan que la satisfacción laboral “representa una interacción entre los empleados y su ambiente de trabajo, en donde se busca el equilibrio entre lo que los empleados quieren de su trabajo y lo que los empleados sienten que reciben”. (p.70)

Hulin (1991, citado por Muchinsky, 2002) da cuenta que en las personas también difieren en sus preferencias por los resultados de su trabajo y esto se asocia a la experiencia de desarrollo y sus niveles de aspiración, “los puestos con responsabilidad pueden ser insatisfactorios para algunos debido a cómo se sienten consigo mismo después de completar asignaciones laborales difíciles, aunque otros pueden encontrar irrelevantes estas recompensas autoadministradas” (p.313).

4.5 Marco de antecedentes

Es altamente importante conocer los hallazgos presentados por algunos autores que se vinculen a la temática expuesta en el presente estudio. Además, se debe mencionar que en la búsqueda de información realizada en este proyecto sólo se encontraron información sobre algunas variables, y no de las tres juntas. Se abordan las revisiones más relevantes asociadas al tema de investigación.

Estudios internacionales

Sánchez (2021) realizó un estudio en una industria cerealera de la ciudad de San Lorenzo, Santa Fe. Se propuso identificar las situaciones que en ese tipo de industria son percibidas como estresantes por los trabajadores, explorar la vinculación entre el estrés percibido con el bienestar psicológico y grado de satisfacción laboral. Uno de los resultados daba cuenta que la relación entre las variables estrés y satisfacción laborales, están asociadas en forma negativa, es decir, los trabajadores que tienen menor satisfacción en el trabajo desarrollan mayor estrés. Lo mismo sucedió con estrés laboral y bienestar psicológico, los trabajadores con buen bienestar psicológico desarrollaron menos estrés. Caso contrario sucede con bienestar psicológico y satisfacción laboral, ya que se relacionaron de forma positiva. Este estudio proporciona bastante información relacionada al estudio de esta tesis, volviéndose importante y relevante. Deja en evidencia las relaciones entre las variables de estrés y satisfacción laboral, demostrando que son negativas.

Un estudio realizado por Cruz en 2014 determinó que la satisfacción laboral es un elemento que influye en la calidad de vida de los colaboradores, pero también en la calidad de las actividades que éste realiza. Mientras el nivel de satisfacción de un trabajador sea bajo, se manifestarán actividades negativas con bajo rendimiento/productividad, irresponsabilidad, etc. Este estudio resulta interesante debido a que menciona factores que influyen en la satisfacción laboral de los trabajadores, lo cual entrega información relevante para continuar con este estudio.

Guerra (2017) realizó una investigación cuyo objetivo era identificar la relación entre satisfacción laboral y estrés en las personas que trabajan en institución de educación superior de la ciudad de Quito. Los resultados dan cuenta que el incremento de la puntuación en el cuestionario de satisfacción laboral está relacionado con la disminución de la puntuación en el cuestionario de estrés psicológico, lo que significó que a mayor satisfacción laboral menor estrés percibido por los trabajadores. Al igual que el estudio anterior, este estudio busca identificar la relación de satisfacción laboral y estrés, mediante las correlaciones. También, presenta importantes hallazgos, los cuales son útiles para el estudio que se está realizando.

Estudios nacionales

En una investigación realizada por Chiang Vega et al., en el año 2018 en la ciudad de Concepción, se analizó la relación entre el estrés y satisfacción laboral en una Institución de Beneficencia. Se realizó un estudio empírico transversal, descriptivo y correlacional, con un universo constituido por 184 trabajadores. En relación con el estrés, todos los grupos de trabajo se ubicaron en el cuadrante de: baja tensión, baja demanda psicológica, alto control laboral y alto apoyo global. Respecto a Satisfacción laboral obtuvieron un nivel medio de satisfacción laboral. Concluyendo que a mayor percepción de las variables de Satisfacción laboral y mayor Control sobre el trabajo, se logra reducir el grado de estrés. Este estudio presenta bastantes similitudes en comparación a los otros con nuestra investigación por eso se considera relevante. Es de tipo correlacional, descriptivo y transversal, por lo tanto, se consideraron algunos apartados de forma guía en esta tesis.

Otra investigación realizada por Gómez et al. (2014), en la ciudad de Talca tenía como objetivo identificar la relación entre factores de riesgo psicosocial y satisfacción laboral en trabajadores de una empresa subcontratista del sector minero en Chile. Para la recolección de datos se utilizó el cuestionario SUSESO-ISTAS 11 y el cuestionario de satisfacción laboral S20/23. Se aplicó a una muestra de 100 trabajadores, entregando resultados de que existe una relación significativa y negativa entre factores de riesgo y satisfacción laboral. En este estudio se consideró el uso del cuestionario de satisfacción laboral S20/23 y que la muestra era similar a este.

Mientras que, otro estudio realizado por Jiménez y Cubillos, que tenía como objetivo analizar los efectos del terremoto del 27 de febrero ocurrido en el año 2010 sobre los niveles de estrés percibido y la satisfacción laboral en una empresa productiva chilena, que antes del desastre había sido sometida a un proceso de intervención en prevención de riesgos. Se utilizó una muestra de 168 trabajadores, se implementaron 2 instrumentos, la escala de estrés percibido y el cuestionario de satisfacción laboral. Los resultados indicaron que a pesar de que los trabajadores mostraron altos niveles de estrés, su nivel de satisfacción laboral se mantuvo igualmente alto que aquel obtenido después de la intervención. Este estudio fue de bastante interés ya que se utilizaron dos instrumentos de tres que fueron utilizados para nuestro estudio, se comparó la metodología, y otros apartados.

Todos los estudios anteriormente mencionados, cuentan con bastante información, la cual contiene ideas claras, enunciados que son óptimos y de gran ayuda, objetivos precisos, y una amplia variedad de teoría y autores que son relevantes. Una clara definición de las variables a

estudiar, y sus diferentes apartados. Todas las investigaciones fueron de gran apoyo, especialmente en el apartado de Metodología y Marco teórico, ya que cómo se mencionó anteriormente sirvieron de guía y para facilitar la construcción del estudio.

Capítulo III Metodología

En este apartado, se expone la metodología que se utilizó para el desarrollo de la investigación.

5.1 Tipo de estudio, diseño y metodología.

Esta investigación es de tipo cuantitativo debido a que se considera como soporte la indagación a través de elementos cognitivos y datos numéricos extraídos de la realidad, procesados estadísticamente para probar teorías o postulados (Del Canto & Silva, 2013). Además, es de tipo correlacional ya que como menciona Hernández-Sampieri (2018) “su propósito es conocer la relación o grado de asociación que existe entre dos o más conceptos, variables, categorías o fenómenos en un contexto particular”, logrando estimar la relación entre las variables estrés, ansiedad y satisfacción laboral (p.141).

También cumple con un diseño de tipo no experimental ya que no se modifican las variables a estudiar, y es de corte transeccionales o transversales, debido a que es una medición en un tiempo único, pues las variables serán medidas en un espacio y tiempo determinado (Hernández-Sampieri, 2018).

5.2 Participantes y muestreo.

El tipo de muestreo utilizado es de tipo intencional, no probabilístico, ya que como menciona Hernández-Sampieri (2018), en las muestras no probabilísticas, la elección de las unidades no depende de la probabilidad, sino de razones relacionadas con las características y contexto de la investigación.

Otzen & Manterola (2017) señalan que, en las técnicas de muestreo de tipo no probabilísticas, la selección de los sujetos a estudiar dependerá de ciertas características que los investigadores consideren en ese momento.

En el caso de la presente investigación, esta estuvo conformada por 101 trabajadores de las empresas Ripley y Tricot de la región de Atacama, abarcando un 100% de la empresa Tricot y un 61,53% de la empresa Ripley. De esta muestra un 30,69% corresponde a sexo masculino y 69,30% a sexo femenino. Con un rango de edad entre los 21 y 58 años y cuya media de edad fueron 34 años.

Además, para efectos de este estudio se utilizó un muestreo por conveniencia; seleccionando a los participantes de acuerdo con la conveniencia según accesibilidad y proximidad de los sujetos a la investigación y los evaluadores. Siguiendo a lo señalado por Hernández et al. (2018) en este tipo de muestreo, los sujetos de estudio son escogidos por la opinión del investigador de acuerdo con los criterios de inclusión y exclusión. Con una participación libre y voluntaria, por tanto, ellos deciden si quieren ser parte del estudio y/o retirarse en el momento que estimen conveniente.

Por tanto, se considera como criterios de inclusión a) ser mayor de 18 años, b) trabajar en la empresa Tricot o Ripley de la ciudad de Copiapó, y c) llevar más de 1 mes de trabajo continuo. Mientras que, serán considerados como criterio de exclusión a) el manifestar su decisión de no participar en el estudio.

5.3 Procedimiento de recolección de datos.

Se asistió de forma presencial a las tiendas Tricot y Ripley Copiapó, y se habló con un trabajador de cada tienda, quienes se encargaron de difundir la información y el formulario (también se dejaron formularios físicos). Una vez difundida la información se transcribieron los cuestionarios a utilizar para la recolección de datos, se utilizó la plataforma de Google forms, para finalmente enviar los cuestionarios a los trabajadores/as de cada tienda con los que se acordó.

Luego, se asistió a las tiendas nuevamente y se les comentó brevemente más información sobre la investigación que se realizaría y su objetivo, invitándoles a que participaran e indicando que esta actividad era absolutamente voluntaria, se les preguntó directamente a algunos trabajadores si están interesados en participar. A aquellas personas que señalaron estar interesadas se les entregó un papel, donde se señalaba el enlace al que podrían acceder para responder los cuestionarios, a los que podrían acceder vía internet, mediante un computador o celular. Advirtiéndoles, además, sobre el primer apartado asociado al consentimiento informado.

Se solicitó, también, a esas personas ayuda para difundir la encuesta y así lograr masificar lo más rápido posible esta información, lo que fue de mucha ayuda para lograr abarcar a un número importante de trabajadores/as de ambas tiendas.

Entonces, una vez que ingresaban al enlace de Google forms, al comienzo de este aparecía: el consentimiento informado, un breve cuestionario sociodemográfico para recolectar datos como género, edad, función, horario laboral, etc., una pregunta para conocer a qué tienda pertenecían para luego seguir con los cuestionarios. También, es importante mencionar que se les mencionó que no era importante el horario en que fuera respondido, ya que podían hacerlo en el que más les acomoda, pero sí debía ser dentro de un periodo de fechas que se establecieron, desde el 17 de octubre hasta el día 1 de diciembre del año 2022.

5.4 Instrumentos.

Escala de estrés percibido

El primer instrumento utilizado para la evaluación del estrés corresponde a la *Escala de Estrés Percibido (Perceived Stress Scale) PSS* de Cohen, Kamarck & Mermelstein (1983).

Según Larzabal y Ramos (2019) la escala más utilizada a nivel internacional es la Escala de Estrés Percibido (EEP). Pedrero & Arroyo (2010) mencionan que Cohen, Kamarck y Mermelstein (1983) propusieron dicha escala, y que además fue creada en base al modelo transaccional de Lazarus y Folkman. El objetivo principal de esta escala es medir el grado en que la personas perciben que la vida se vuelve incontrolable, impredecible o con grandes sobrecargas (Remor, 2006).

Esta escala posee una consistencia interna con un alfa de Cronbach entre el ,82 y ,85 (Larzabal y Ramos, 2019). Es un instrumento de autoinforme que evalúa el nivel de estrés percibido durante el último mes, consta de 14 ítems con un formato de respuesta de una escala de cinco puntos (0 = nunca, 1 = casi nunca, 2 = de vez en cuando, 3 = a menudo, 4 = muy a menudo). La puntuación total de PSS se obtiene invirtiendo las puntuaciones de los ítems 4, 5, 6, 7, 9, 10 y 13 (en el sentido siguiente: 0=4, 1=3, 2=2, 3=1 y 4=0) y sumando entonces los 14 ítems. La puntuación directa obtenida indica que a una mayor puntuación corresponde un mayor nivel de estrés percibido

Cuestionario STAI

El segundo instrumento, utilizado fue para medir la ansiedad, y fue el instrumento llamado cuestionario *STAI*, diseñado específicamente para medir este tipo de variable. Este instrumento, está compuesto por dos escalas de autoevaluación para medir dos conceptos independientes de la ansiedad: estado y rasgo. (Del Río Olvera et al, 2018). Ambas escalas tienen 20 ítems cada una, y se puntúan en una escala tipo Likert con cuatro opciones de respuesta (de 0 a 3).

La ansiedad estado, hace referencia a un estado transitorio de ansiedad, que es percibido por el individuo de manera consciente como tensión y aprehensión, aumentando la actividad del sistema nervioso autónomo (Spielberger, 1966). La ansiedad rasgo hace referencia a un comportamiento predispuesto del individuo a percibir un amplio número de situaciones como amenazantes, que son permanentes en el tiempo (Spielberger, 1966).

Cabe mencionar que para esta investigación se utilizó sólo el STAI, en su categoría de estado A/E, ya que la ansiedad de rasgo responde a variables internas y por ende más complejas de intervenir, alejándose de los objetivos de la presente investigación. La ansiedad/estado contiene 20 preguntas, de las cuales 10 están compuestas por 10 preguntas de ansiedad, que son: 3, 4, 6, 7, 9, 12, 13, 14, 17 y 18. Y 10 de ansiedad inversa, que son: 1, 2, 5, 8, 10, 11, 15, 17, 19 y 20.

Según Vera et al, 2017 como se citó en Burgos y Sepulveda, 2013:

En el año 2007 en la ciudad de Santiago de Chile se realizó un estudio denominado “Análisis Preliminar y Datos Normativos del Inventario de Ansiedad Estado-Rasgo (STAI) en Adolescentes y Adultos de Santiago, Chile”, a cargo de Pablo Vera y colaboradores y que contó con la participación de Charles Spielberger, creador del Inventario de Ansiedad Estado-Rasgo. En este estudio la confiabilidad del inventario fue de 0.92 para la subescala de Ansiedad Estado y de 0.87 para la subescala de Ansiedad Rasgo, por lo tanto, el instrumento presentó una alta consistencia interna, obteniéndose en la muestra adulta una mayor confiabilidad que en la muestra adolescente (p.14).

Cuestionario S20/23

El tercer y último instrumento que se utilizó para medir la variable de la satisfacción laboral fue el *cuestionario S20/23* que consta de 23 ítems, con una escala de tipo Likert de 1 a 7, (1=Muy Insatisfecho, 7=Muy Satisfecho), el análisis de los promedios por cada pregunta de los cuestionarios y posteriormente, los promedios por cada dimensión de satisfacción laboral, entregan los resultados según cada dimensión evaluada.

Este cuestionario, se encuentra validado en Chile por Meliá y Peiró (1989) y posee buen nivel de fiabilidad y validez, con un Alpha de Cronbach de 0.80, que permite la obtención de una medida global de satisfacción y la descripción de sus cinco dimensiones a) satisfacción con la supervisión del trabajo: entendida como la forma en que los superiores juzgan la tarea, frecuencia de la supervisión recibida, apoyo de parte de los superiores, relaciones interpersonales establecidas con ellos e igualdad y justicia de trato recibido por la empresa; b) satisfacción con el ambiente físico del trabajo: relativo al entorno físico y espacio de lugar de trabajo, limpieza, higiene, temperatura, ventilación e iluminación; c) satisfacción con las prestaciones recibidas: grado en el que la empresa cumple su convenio, forma en que se da la negociación, salario recibido, oportunidades de promoción y formación; d) satisfacción intrínseca del trabajo: satisfacciones que da el trabajo por sí mismo, oportunidades que ofrece el área de hacer aquello que le gusta o en lo que se destaca, así como objetivos y metas a alcanzar; e) satisfacción con la participación: grado de satisfacción con la participación en decisiones del grupo de trabajo, área o de la propia tarea.

5.5 Procedimiento de análisis de datos.

El objetivo del análisis de datos es conocer la correlación entre las variables de estrés, ansiedad y satisfacción laboral. Para esto se realizó en primera instancia una prueba de correlación entre las variables de estrés, ansiedad y satisfacción laboral, mediante la utilización de la correlación de Pearson, el cual refleja la intensidad de la asociación lineal entre dos variables cuantitativas.

Luego, se realiza un análisis comparativo de las variables, de los diferentes niveles existentes de estrés, ansiedad y satisfacción laboral según algunos datos sociodemográficos (edad, horario, sexo, función y tienda de retail en la que trabajan). Se utilizan, además, técnicas de análisis como estadística descriptiva, t student, para presentar algunos datos sociodemográficos y compara luego la varianza entre las medias.

La técnica utilizada para analizar los datos recolectados de las encuestas realizadas fue el programa estadístico Computacional Statistical Package for the Social Sciences (SPSS), el cual se caracteriza por realizar grandes análisis de datos en las investigaciones.

López-Roldán & Fachelli en el año 2015 mencionan que:

El SPSS es un paquete estadístico que integra un conjunto de programas y subprogramas organizados de forma que cada uno de ellos está interconectado con todos los demás. Así, la utilidad del conjunto integrado es mayor que la suma de las partes. De esta forma el paquete estadístico permite que se puedan aplicar a un mismo fichero de datos un conjunto muy amplio de procedimientos estadísticos de manera sincronizada, sin salir nunca del programa (p.8).

Además, este software es uno de los más famosos y utilizados a nivel mundial.

Rivadeneira, Barrera, & Suárez en 2020 señalan que, para un análisis, tanto descriptivo como inferencial, el SPSS es uno de los más usados y reconocidos a nivel mundial para estudios de investigación.

5.6 Aspectos éticos

Los principios éticos que van a resguardar la realización del proyecto serán la confidencialidad y la voluntariedad. Por tanto, se buscó que los/as participantes tuvieran un conocimiento del estudio, con el fin de que estos tomaran una decisión informada para ser parte de esta investigación. Dando cuenta de que la participación era voluntaria y bajo la premisa que existía libertad para abandonar el estudio cuando lo considere pertinente cada participante.

Junto con esto, se relevó la protección de la información recabada, señalando que su uso sería sólo para fines exclusivos del estudio, procurando un adecuado almacenamiento y el anonimato de los participantes. Velando por la protección de la integridad de los datos durante todo el proceso de investigación.

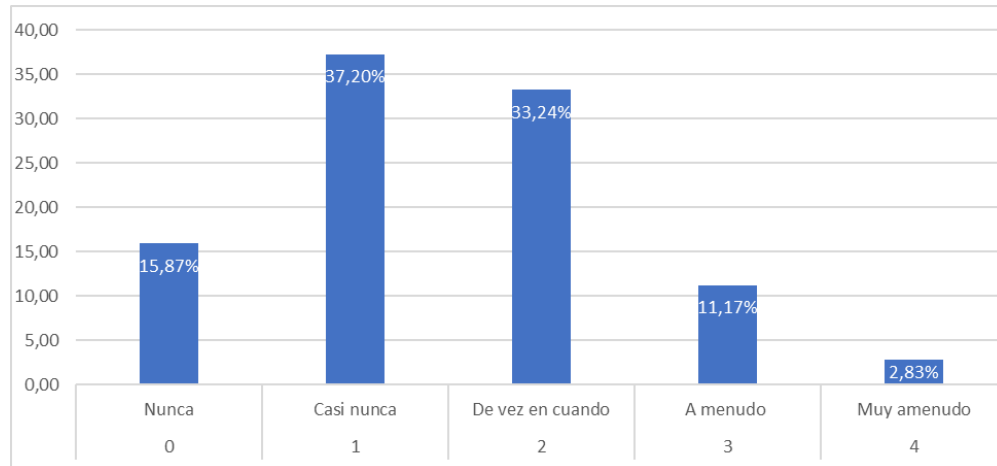
Finalmente, se incorporaron los correos electrónicos de las investigadoras responsables del proyecto y la profesora patrocinante. Cabe mencionar que el consentimiento informado que se le proporcionó a los participantes fue a través de formulario de Google, utilizando como firma, la aprobación de participación en el estudio al aceptar digitalmente ser parte de este.

Capítulo IV Resultados

En el siguiente apartado se especifican los resultados obtenidos, para ello se presentan los resultados generales arrojados por cada uno de los cuestionarios: estrés, ansiedad y satisfacción laboral, para luego dar paso a las correlaciones que permiten validar las hipótesis planteadas al inicio de esta investigación.

Figura 1

Escala de Estrés Percibido - Perceived Stress Scale (PSS)



Según los resultados obtenidos se puede apreciar que un 37,20% señala que casi nunca piensa y siente que las situaciones estresantes exceden sus recursos. Así mismo un 33,24% considera que de vez en cuando, se producen situaciones que exceden sus recursos y por ende que su bienestar está en peligro.

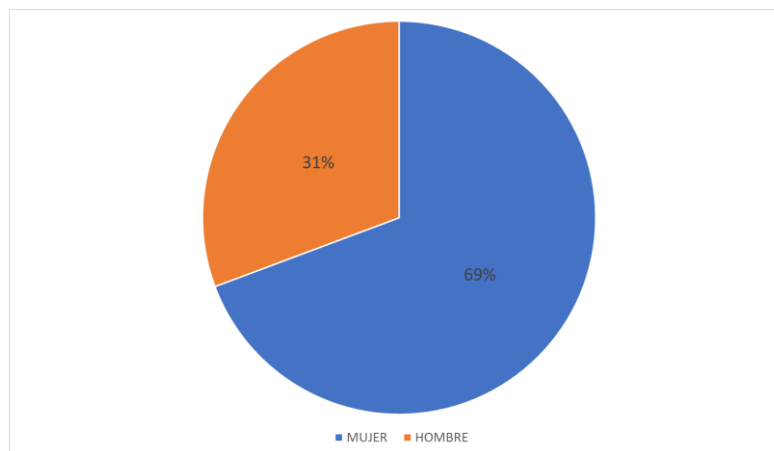
Por otra parte, un 15,87% considera que nunca se han presentado situaciones que excedan sus propios recursos versus un 14% (conformado por las categorías a menudo y muy a menudo)

que considera que si se les han presentado situaciones en el último mes que los han sobrepasado en términos de sus propios recursos.

En los 101 cuestionarios de Estrés Percibido aplicados se obtuvo un puntaje de 21, esto quiere decir que los trabajadores de retail tienen un nivel moderado de estrés.

Figura 2

Ansiedad estado, distribución por sexo

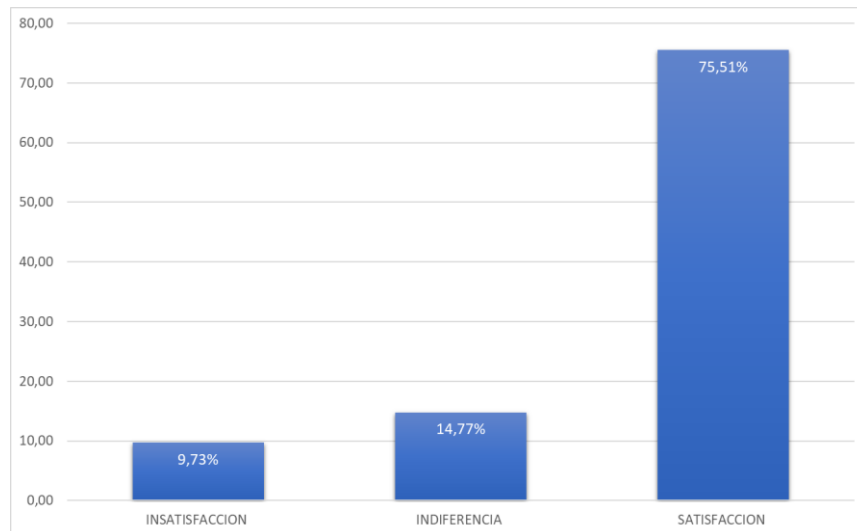


En relación con la ansiedad estado, es posible apreciar en primera instancia que un 69% de las mujeres evidencia mayores niveles de ansiedad estado, en comparación a un 31% de los hombres.

Por otra parte, fue posible evidenciar que el total de los encuestados se encuentra en una media de 28, 2, es decir manifiestan una ansiedad sobre el promedio. Lo que da cuenta que existe un alto número de ocasiones en que las personas se perciben a sí mismas en un estado de tensión y aprensión que, aunque suele ser transitorio tal situación es interpretada como amenazadora o peligrosa.

Figura 3

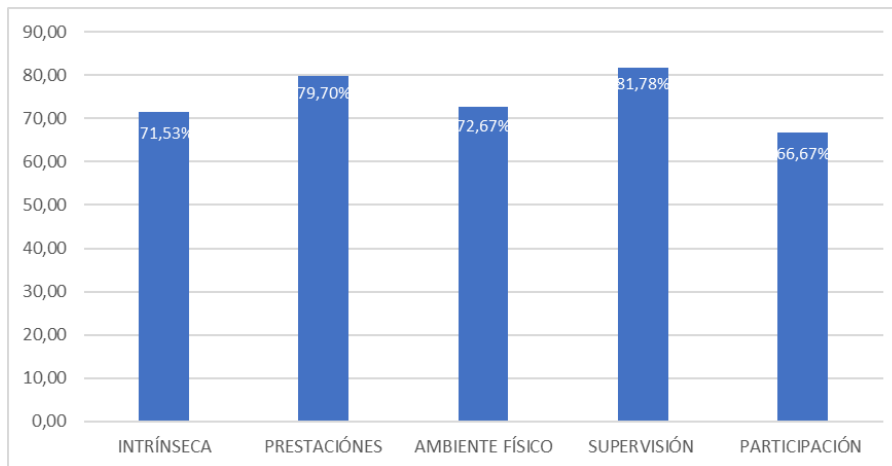
Cuestionario de satisfacción laboral S20/23



Es posible dar cuenta, además, que un 75,51% de las personas encuestadas presenta altos niveles de satisfacción laboral. En este sentido, es posible mencionar, que en relación con los subdimensiones: satisfacción intrínseca, prestaciones, ambiente físico, supervisión y participación, todas se encuentran por sobre un el 66% de satisfacción en cada una de ellas, como se detalla en la siguiente figura.

Figura 4

Niveles de satisfacción según subdimensiones



6.2 Correlaciones

Se establecieron las relaciones de las variables cuantitativas que son Estrés, Ansiedad y Satisfacción Laboral (ver tabla 1). Cada variable tiene de dos a cinco variables más; Estrés Percibido y Afrontamiento-Estrés Percibido, Ansiedad y Ansiedad Inversa, y Satisfacción-Supervisión, Satisfacción-Ambiente Físico de Trabajo, Satisfacción-Prestaciones, Satisfacción-Intrínseca y Satisfacción-Participación. Se utilizó el resultado de Pearson (r) para saber las relaciones de las variables ya que es apropiado al ser un estudio cuantitativo. Pearson nos indica si la relación es positiva o negativa entre dos variables cuantitativas.

Al respecto, se observa que la variable Estrés Percibido se correlaciona positivamente solamente con Ansiedad ($r = 0,796$, $p < 0,001$). La variable Afrontamiento Estrés Percibido se correlaciona positivamente con seis de las variables, que son: Ansiedad Inversa-Calma ($r = ,653$;

p<,01), Satisfacción-Supervisión ($r= 0,354$; $p<,001$), Satisfacción-Ambiente Físico Trabajo ($r=,570$; $p<,001$), Satisfacción-Prestaciones ($r=,492$; $p<,01$), Satisfacción-Intrínseca ($r=,444$; $p<,001$) y Satisfacción-Participación ($r=,205$; $p<,001$).

La variable Ansiedad no se correlaciona con las demás variables. La variable Ansiedad Inversa se correlaciona positivamente con las variables Satisfacción Supervisión ($r=,352$; $p<,001$), Satisfacción Ambiente-Físico Trabajo ($r=,729$; $p<,001$), Satisfacción-Prestaciones ($r=,607$; $p<,01$), Satisfacción Intrínseca ($r=,620$; $p<,001$) y Satisfacción Participación ($r=,303$; $p<,001$).

La variable Satisfacción-Supervisión se correlaciona positivamente con sus variables Satisfacción-Ambiente-Físico Trabajo ($r=,491$; $p<,001$), Satisfacción Prestación ($r=,743$; $p<,001$), Satisfacción Intrínseca ($r=,556$; $p<,001$) y Satisfacción Participación ($r=,663$; $p<,001$). La variable Satisfacción Ambiente-Físico Trabajo se correlaciona positivamente con las variables Satisfacción Prestación ($r=,754$; $p<,001$), Satisfacción Intrínseca ($r=,738$; $p<,001$) y Satisfacción Participación ($r=,522$; $p<,001$). La variable Satisfacción Prestaciones se relaciona positivamente con las variables Satisfacción Intrínseca ($r=,795$; $p<,001$) y Satisfacción Participación ($r=,742$; $p<,001$). La variable Satisfacción Intrínseca se relaciona positivamente con la variable Satisfacción-Participación ($r=,634$; $p<,001$).

Tabla 1*Correlación entre variables*

	Estrés Percibido	Afrontamiento Estrés Percibido	Ansiedad	Ansiedad Inversa (Calma)	Satisfacción-Supervisión	Satisfacción-Ambiente físico de trabajo	Satisfacción-Prestaciones	Satisfacción-Intrínseca	Satisfacción-Participación
Estrés Percibido	1	-,623**	,796**	-,712**	-,190	-,658**	-,435**	-,455**	-,161
Afrontamiento Estrés Percibido		1	-,488**	,653**	,354**	,570**	,492**	,444**	,205*
Ansiedad			1	-,693**	-,159	-,574**	-,349**	-,439**	-,096
Ansiedad Inversa (Calma)				1	,352**	,729**	,607**	,620**	,303**
Satisfacción-Supervisión					1	,491**	,743**	,556**	,663**
Satisfacción-Ambiente físico de trabajo						1	,754**	,738**	,622**
Satisfacción-Prestaciones							1	,795**	,742**
Satisfacción-Intrínseca								1	,634**
Satisfacción-Participación									1

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

6.3 Comparación según Género

No se encontraron diferencias estadísticamente significativas entre Hombres y Mujeres en las variables Estrés Percibido ($t = 0,514$, $p = 0,608$) y Estrés percibido ($t = ,349$, $p = ,728$). Se puede percibir que el Estrés Laboral en Mujeres ($m=11,1714$) es mayor que los Hombres ($m=10,5161$) y el Afrontamiento ante el Estrés es mayor en Mujeres ($m=18,2857$) que en Hombres ($m=18,0000$).

No se encontraron diferencias estadísticamente significativas entre Hombres y Mujeres en las variables Ansiedad ($t=1,068$, $p=,288$) y Ansiedad Inversa ($t=-1,075$, $p=,064$). Se puede percibir que en las Ansiedad las Mujeres obtuvieron un mayor valor ($m=9,4143$) que los Hombres ($m=7,17381$) sintiéndose los Hombres ($m=21,1935$) más calmados que las Mujeres ($m=18,4429$).

Respecto a la Satisfacción Laboral, No se encontraron diferencias estadísticamente significativas entre Hombres y Mujeres en la variable S-Part. ($t=-1,487$, $p=,140$). Se encontraron diferencias estadísticamente significativas en S-A.F.T ($t=-,3,047$, $p=,003$), S-Prest. ($t=-2,861$, $p=,005$), S-S ($t=-1,989$, $p=,049$) y S-I ($t=-2,101$, $p=,038$). Se puede percibir que los trabajadores del Retail, los Hombres se sintieron más satisfechos que las Mujeres en la Satisfacción-Ambiente Físico de trabajo ($m=10,6774$) esto abarca limpieza, higiene, salubridad, la temperatura, ventilación y la iluminación en el lugar de trabajo. En la Satisfacción-Supervisión en donde los superiores juzgan las tareas, la supervisión recibida, la proximidad, frecuencia de supervisión, el apoyo recibido de los supervisores y a la igualdad y justicia de trato recibido por la empresa, los Hombres obtuvieron un mayor valor ($m=28,1935$) que las Mujeres ($m=9,0857$). En la Satisfacción-Intrínsecas que son las satisfacciones que da el trabajo por sí mismo, las oportunidades que ofrece el trabajo de hacer aquello que gusta o en lo que se destaca y los objetivos, metas y producción a alcanzar los Hombres obtuvieron mayor satisfacción ($m=21,0000$) que las Mujeres ($m=19,2857$). En la Satisfacción-Prestaciones donde la empresa cumple con el convenio, el salario, la negociación, las oportunidades de promoción y las de formación, los Hombres obtuvieron mayor satisfacción ($m=33,4194$) que las Mujeres ($m=30,6286$) y en la Satisfacción-Participación, que es la participación en las decisiones del

grupo de trabajo, del departamento, sección o de la propia tarea, los Hombres se sintieron más satisfechos (m=15,5806) que las Mujeres (m=14,7143).

Tabla 5

Estadísticas de grupo

	Sexo	N	Media	Desviación estándar	Media de error estándar
Estrés Percibido	Mujer	70	11,1714	6,36560	,76084
	Hombre	31	10,5161	4,68239	,84098
Afrontamiento Estrés Percibido	Mujer	70	18,2857	3,85288	,46051
	Hombre	31	18,0000	3,64234	,65418
Ansiedad	Mujer	70	9,4143	7,17381	,85743
	Hombre	31	7,8710	5,44513	,97797
Ansiedad Inversa (Calma)	Mujer	70	18,4429	6,84536	,81818
	Hombre	31	21,1935	6,70035	1,20342
Satisfacción-Ambiente Físico de trabajo	Mujer	70	9,0857	2,73857	,32732
	Hombre	31	10,6774	1,44654	,25981
Satisfacción-Supervisión	Mujer	70	26,7714	3,27561	,39151
	Hombre	31	28,1935	3,40019	,61069
Satisfacción-Intrínseca	Mujer	70	19,2857	3,85664	,46096
	Hombre	31	21,0000	3,60555	,64758

	Mujer	70	30,6286	4,58154	,54760
Satisfacción- Prestaciones	Hombre	31	33,4194	4,38006	,78668
	Mujer	70	14,7143	2,60514	,31137
Satisfacción- Participación	Hombre	31	15,5806	2,90717	,52214

6.4 Comparación según Cargo Laboral

Para esta categoría se excluyen los cargos de jefe y servicio al cliente, por la baja participación de respuestas.

Se encontraron diferencias estadísticamente significativas entre Vendedores y Asesores en las variables Estrés Percibido ($t=3,365$, $p=,001$) y Afrontamiento-Estrés Percibido ($t= -2,127$, $p=,036$). Se puede percibir los que los Vendedores ($m=12,6977$) tienen más Estrés Percibido que los Asesores ($m=8,9020$), y el Afrontamiento ante el Estrés Percibido es mayor en los Asesores ($m=18,8824$) que en los Vendedores ($m=17,2791$).

Se encontraron diferencias estadísticamente significativas entre Vendedores y Asesores en la variable Ansiedad ($t=2,311$, $p=,023$) y no se encontraron diferencias estadísticamente significativas entre Vendedores y Asesores en la variable Ansiedad inversa. ($t= -,530$, $p= ,597$). En la variable Ansiedad los Vendedores obtuvieron un valor mayor ($m=10,1628$) que los Asesores ($m=7,1569$) sintiéndose los Asesores más calmados ($m=19,9412$) que los Vendedores ($m=19,1860$).

Respecto a la Satisfacción Laboral, No se encontraron diferencias estadísticamente significativas entre Vendedores y Asistentes en las variables S-A.F.T ($t=-,1776$, $p=,079$), S-S ($t=,945$, $p=,347$), S-I ($t=,761$, $p=,449$), S-Prest. ($t=-,364$, $p=,717$) y S-Part. ($t=,172$, $p=,864$). En la Satisfacción Laboral de los trabajadores del Retail, los Asesores se sintieron más satisfechos en la Satisfacción-Ambiente Físico de trabajo ($m=10,0000$) que los Vendedores ($m=9,0930$). En la Satisfacción-Supervisión los Vendedores obtuvieron mayor satisfacción ($m=27,5349$) que los Asesores ($m=26,8627$). En la Satisfacción-Intrínseca los Asesores obtuvieron mayor satisfacción ($m=20,1176$) que los Vendedores ($m=19,5116$). En la Satisfacción-Prestaciones los Asesores obtuvieron mayor satisfacción ($m=31,5686$) que los Vendedores ($m=31,2093$) y en la Satisfacción-Participación los Vendedores se sintieron más satisfechos ($m=14,8605$) que los Asesores ($m=14,7647$).

Tabla 6

Estadísticas de grupo

	Función	N	Media	Desviación estándar	Media de error estándar
Estrés Percibido	Vendedor/a	43	12,6977	5,81679	,88705
	Asesor/a	51	8,9020	5,11959	,71689
Afrontamiento Estrés Percibido	Vendedor/a	43	17,2791	3,17224	,48376
	Asesor/a	51	18,8824	3,99323	,55916
Ansiedad	Vendedor/a	43	10,1628	7,60304	1,15945
	Asesor/a	51	7,1569	4,90866	,68735

	Vendedor/a	43	19,1860	7,86268	1,19905
Ansiedad Inversa (Calma)	Asesor/a	51	19,9412	5,92760	,83003
	Vendedor/a	43	9,0930	2,95050	,44995
Satisfacción-Ambiente Físico de trabajo	Asesor/a	51	10,0000	1,96977	,27582
	Vendedor/a	43	27,5349	3,01069	,45913
Satisfacción-Supervisión	Asesor/a	51	26,8627	3,7544	,52545
	Vendedor/a	43	19,5116	4,42058	,67413
Satisfacción-Intrínseca	Asesor/a	51	20,1176	3,29027	,46073
	Vendedor/a	43	31,2093	4,46445	,68082
Satisfacción-Prestaciones	Asesor/a	51	31,5686	5,00502	,70084
	Vendedor/a	43	14,8605	2,34603	,35777
Satisfacción-Participación	Asesor/a	51	14,7647	2,95695	,41406

6.5 Comparación según Tienda

Se encontraron diferencias estadísticamente significativas entre Ripley y Tricot en las variables Estrés Percibido ($t=,794$, $p=<,001$) y Afrontamiento-Estrés Percibido ($t=5,281$, $p=<,001$). Se puede percibir que el Estrés Laboral en Tricot ($m=18,9524$) es mayor que en Ripley ($m=8,8750$) y el Afrontamiento ante el Estrés es mayor en Ripley ($m=19,100$) que en Tricot ($m=14,7619$). (ver tabla 7)

Se encontraron diferencias estadísticamente significativas entre Ripley y Tricot, en las variables Ansiedad ($t=-8,476$, $p=<,001$) y Ansiedad Inversa ($t= 11,086$, $p=<,001$). En la variable Ansiedad Tricot obtuvo un mayor valor ($m=17,3810$) que en Ripley ($m=6,7250$) sintiéndose los trabajadores de Ripley ($m=21,1935$) más calmados que los trabajadores de Tricot ($m=9,3333$)

Respecto a la Satisfacción Laboral, se encontraron diferencias estadísticamente significativas entre Ripley y Tricot, en las variables S-AFT ($t=10,955$, $p= <,001$), S-Prest. ($t=-3,998$, $p= <,001$) y S-I. ($t=4,966$, $p= <,001$). Y no se encontraron diferencias significativas en las variables S-S ($t=1,645$, $p= ,103$) y S-Part. ($t=1,881$, $p=,063$). En Ripley los trabajadores se sintieron más satisfechos en la Satisfacción-Ambiente Físico de trabajo ($m=10,5250$) que en Tricot ($m=5,9524$). En la Satisfacción-Supervisión Ripley obtuvo mayor satisfacción ($m=27,4875$) que en Tricot ($m=26,1429$). En la Satisfacción-Intrínseca Ripley obtuvo mayor satisfacción ($m=20,6875$) que Tricot ($m=16,4762$). En la Satisfacción-Prestaciones Ripley obtuvo mayor satisfacción ($m=32,3750$) que las Tricot ($m=28,0952$) y en la Satisfacción-Participación Ripley se sintieron más satisfechos ($m=15,2375$) que Tricot ($m=14,0000$).

Tabla 7*Estadísticas de grupo*

	Tienda	N	Media	Desviación estándar	Media de error estándar
Estrés Percibido	Ripley	80	8,8750	4,29711	,48043
	Tricot	21	18,9524	3,96833	,86596
Afrontamiento Estrés Percibido	Ripley	80	19,1000	3,64431	,40745
	Tricot	21	14,7619	1,75798	,38362
Ansiedad	Ripley	80	6,7250	4,66871	,52198
	Tricot	21	17,3810	6,63684	1,44828
Ansiedad Inversa (Calma)	Ripley	80	21,9000	5,00531	,55961
	Tricot	21	9,3333	2,61406	,57044
Satisfacción-Ambiente Físico de trabajo	Ripley	80	10,5250	1,59092	,17787
	Tricot	21	5,9524	2,8509	,45500
Satisfacción-Supervisión	Ripley	80	27,4875	3,55070	,39698
	Tricot	21	26,1429	2,28661	,49898
Satisfacción-Intrínseca	Ripley	80	20,6875	3,46362	,38054
	Tricot	21	16,4762	3,66905	,80065
Satisfacción-Prestaciones	Ripley	80	32,3750	4,61526	,51600
	Tricot	21	28,0952	3,19225	,69661
Satisfacción-Participación	Ripley	80	15,2375	2,81157	,31434
	Tricot	21	14,0000	2,09762	,45774

6.6 Comparación según Horario Laboral

Se encontraron diferencias estadísticamente significativas entre Part-Time y Full-Time en las variables Estrés Percibido ($t=4,253$, $p<,001$) y Afrontamiento-Estrés Percibido ($t=-3,200$, $p=,002$). Se puede percibir los que de Full-Time ($m=12,5735$) tienen más Estrés Percibido que los Part-Time ($m=7,667$), y el Afrontamiento ante el Estrés Percibido es mayor en los Part-Time ($m=18,8485$) que en los Full-Time ($m=17,3971$).

Se encontraron diferencias estadísticamente significativas entre Part-Time y Full-Time en las variables Ansiedad ($t=4,289$, $p<,001$) y Ansiedad Inversa ($t=-3,940$, $p<,001$). En la variable Ansiedad los Full-Time obtuvieron un valor mayor ($m=10,7794$) que los Part-Time ($m=5,1515$) sintiéndose los Part-Time más calmados ($m=22,9091$) que los Full-Time ($m=17,5294$).

Respecto a la Satisfacción Laboral, se encontraron diferencias estadísticamente significativas entre Part-Time y Full-Time, en la variable S-AFT ($t=2,789$, $p=,006$). Y no se encontraron diferencias significativas entre las variables S-S ($t=-,575$, $p=,567$), S-Prest. ($t=-1,180$, $p=,241$), S-I. ($t=1,854$, $p=,067$) y S-Part. ($t=,027$, $p=,979$). En la satisfacción laboral, los Part-Time se sintieron más satisfechos en la Satisfacción-Supervisión ($m=27,4848$) que los Full-Time ($m=27,0735$). En la Satisfacción-Ambiente Físico de Trabajo los Part-Time obtuvieron mayor satisfacción ($m=10,5455$) que los Full-Time ($m=9,1029$). En la Satisfacción-Prestaciones los Part-Time obtuvieron mayor satisfacción ($m=32,2727$) que los Full-Time ($m=31,1029$). En la Satisfacción-Intrínseca los Part-Time obtuvieron mayor satisfacción ($m=20,8182$) que los Full-Time ($m=19,3235$) y en la Satisfacción-Participación los Full-Time se sintieron más satisfechos ($m=14,9853$) que los Part-Time ($m=14,9697$).

Tabla 8*Estadísticas de grupo*

	Horario	N	Media	Desviación estándar	Media de error estándar
Estrés Percibido	Full-Time	68	12,5735	6,08967	,73848
	Part-Time	33	7,6667	3,72212	,64794
Afrontamiento Estrés Percibido	Full-Time	68	17,3971	3,29241	,39926
	Part-Time	33	19,8485	4,19912	,73097
Ansiedad	Full-Time	68	10,7794	7,06652	,85694
	Part-Time	33	5,1515	3,1754	,64714
Ansiedad Inversa (Calma)	Full-Time	68	17,5294	7,02335	,85171
	Part-Time	33	22,9091	4,98350	,86752
Satisfacción-Supervisión	Full-Time	68	27,0735	3,44386	,41763
	Part-Time	33	27,4848	3,22220	,56091
Satisfacción-Ambiente físico de trabajo]	Full-Time	68	9,1029	2,81859	,34180
	Part-Time	33	10,5455	1,32502	,23066
Satisfacción-Prestaciones	Full-Time	68	31,1029	4,84426	,58745
	Part-Time	33	32,2727	4,28859	,74655
Satisfacción-Intrinseca	Full-Time	68	19,3235	3,94152	,47798
	Part-Time	33	20,8182	3,48617	,60686
Satisfacción-Participación	Full-Time	68	14,9853	2,75623	,33424
	Part-Time	33	14,9697	2,67494	,46565

6.7 Comparación según Rango de Edad

Se encontraron diferencias estadísticamente significativas entre Jóvenes y Adultos en las variables Estrés Percibido ($t=-2,856$; $p=,005$) y Afrontamiento-Estrés Percibido ($t=2,202$, $p=,030$). Se puede percibir que el Estrés Laboral en los trabajadores Adultos ($M=12,2787$) es mayor que en los Jóvenes ($M=8,9750$) y el Afrontamiento ante el Estrés es mayor en Jóvenes ($M=19,2000$) que en Adultos ($M=17,5410$). (ver tabla 9)

Se encontraron diferencias estadísticamente significativas entre Jóvenes y Adultos, en las variables Ansiedad ($t=-2,380$, $p=,019$) y Ansiedad Inversa ($t=3,648$ $p=<,001$). En la variable Ansiedad los Adultos obtuvieron un mayor valor ($M=10,1967$) que en los Jóvenes ($M=7,0250$) sintiéndose los Jóvenes más calmados ($M=22,2000$) que los Adultos ($M=17,3770$). (Ver tabla 9).

Respecto a la Satisfacción Laboral, se encontraron diferencias estadísticamente significativas entre Jóvenes y Adultos, en las variables S-AFT ($t=3,884$, $p= <,001$), S-Prest. ($t=3,616$ $p=<,001$) y S-I. ($t=2,997$, $p=,003$). No se encontraron diferencias entre las variables S-S ($t=1,379$, $p=,171$) y S-Part. ($t=,882$, $p=,380$). En la Satisfacción Laboral de los trabajadores del retail, los Jóvenes se sintieron más satisfechos en la Satisfacción-Supervisión ($M=27,7750$) que los Adultos ($M=26,8361$). En la Satisfacción-Ambiente Físico de trabajo los Jóvenes obtuvieron mayor satisfacción ($M=10,7000$) que los Adultos. En la Satisfacción-Prestaciones los Jóvenes obtuvieron una mayor satisfacción ($M=33,4500$) que los Adultos ($M=30,1967$). En la Satisfacción-Intrínseca los Jóvenes obtuvieron una mayor satisfacción ($M=21,1750$) que los Adultos ($M=18,9180$) y en la Satisfacción-Participantes los Jóvenes se sintieron más satisfechos ($M=15,2750$) que los Adultos ($M=14,7869$).

Tabla 9*Estadísticas de grupo*

	Edad	N	Media	Desviación estándar	Media de error estándar
Estrés Percibido	Joven (18-30)	40	8,9750	4,39981	,69567
	Adulto (30+)	61	12,2787	6,38261	,81721
Afrontamiento Estrés Percibido	Joven (18-30)	40	19,2000	4,24989	,67197
	Adulto (30+)	61	17,5410	3,29936	,42244
Ansiedad	Joven (18-30)	40	7,0250	5,32766	,84238
	Adulto (30+)	61	10,1967	7,23607	,92648
Ansiedad Inversa (Calma)	Joven (18-30)	40	22,2000	6,03494	,95421
	Adulto (30+)	61	17,3770	6,78273	,86844
Satisfacción-Supervisión	Joven (18-30)	40	27,7750	3,37781	,53408
	Adulto (30+)	61	26,8361	3,32756	,42605
Satisfacción-Ambiente físico de trabajo	Joven (18-30)	40	10,7000	1,89737	,30000
	Adulto (30+)	61	8,8361	2,61521	,33484
Satisfacción-Prestaciones	Joven (18-30)	40	33,4500	4,2639	,67932
	Adulto (30+)	61	30,1667	4,5018	,57632
Satisfacción-Intrinseca	Joven (18-30)	40	21,1750	3,86893	,61173
	Adulto (30+)	61	18,9180	3,58838	,45945
Satisfacción-Participación	Joven (18-30)	40	15,2750	2,96118	,46820
	Adulto (30+)	61	14,7869	2,55026	,32653

6.8 Comparación según tipo de Contrato Laboral.

Solo se consideraron valores obtenidos para la categoría de contrato indefinido, debido a que el total de los trabajadores seleccionaron esa alternativa.

El estrés percibido para el grupo total de trabajadores es de (m=10,9703), el Afrontamiento de Estrés Percibido es de (m=18,1980). La Ansiedad es de (m=8,9406) en el total de trabajadores, la Ansiedad Inversa en el total de los trabajadores es de (m=8,9406). La Satisfacción-Supervisión en el total de los trabajadores es de (m=27,2079), en la Satisfacción-Ambiente Físico de trabajo es de (m=9,5743), en la Satisfacción de Prestaciones es de (m=19,8119), en la Satisfacción-Intrínseca es de (m= 19,8119), y en la Satisfacción-Participación es de (m=14,9802).

Tabla 10

Estadísticas de grupo

	Contrato	N	Media	Desviación estándar	Media de error estándar
Estrés Percibido	Indefinido	101	10,9703	5,88465	,58554
	Fijo	0			
Afrontamiento Estrés Percibido	Indefinido	101	18,1980	3,77364	,37549
	Fijo	0			
	Indefinido	101	8,9406	6,70197	,66687

Ansiedad	Fijo	0			
	Indefinido	101	19,2871	6,88671	,68525
Ansiedad Inversa (Calma)	Fijo	0			
	Indefinido	101	27,2079	3,36249	,33458
Satisfacción- Supervisión	Fijo	0			
	Indefinido	101	9,5743	2,51931	,25068
Satisfacción- Ambiente físico de trabajo	Fijo	0			
	Indefinido	101	31,4851	4,68106	,46578
Satisfacción- Prestaciones	Fijo	0			
	Indefinido	101	19,8119	3,84633	,38272
Satisfacción- Intrínseca	Fijo	0			
	Indefinido	101	14,9802	2,71654	,27031
Satisfacción- Participación	Fijo	0			

Capítulo V Discusión y Conclusión

Se logró el objetivo general de esta investigación el cual buscó analizar la correlación entre las variables de estrés, ansiedad y satisfacción laboral en los trabajadores de retail de la ciudad de Copiapó. Obteniendo evidencias suficientes para validar las hipótesis planteadas. Se concluye que, el estrés laboral se relaciona positivamente con los niveles de ansiedad en los trabajadores del retail, tal como lo señalan Vélez, 2013 y Cano, 2022 en una de sus investigaciones. Además, el estrés laboral se relaciona negativamente con los niveles de satisfacción laboral de los trabajadores del retail, tal como lo señala Chiang Vega et al, 2018. Asimismo, la ansiedad se relaciona negativamente con los niveles de satisfacción laboral de los trabajadores del retail, tal como lo señala Tobal, 1996.

También, se determinó los niveles de estrés laboral de los trabajadores de retail de la ciudad de Copiapó, en donde como resultado se obtuvo que los trabajadores de retail tienen un nivel de estrés moderado. En relación con que los trabajadores manifiestan un estrés en donde no provocaría patologías, sino que se produce de manera automática y natural ante situaciones amenazadoras. Se establecieron los niveles de ansiedad de los trabajadores del retail de la ciudad de Copiapó. en donde como resultado se obtuvo que los trabajadores tienen una ansiedad sobre el promedio, en relación con que los trabajadores se centran solo en las preocupaciones inmediatas.

Se describieron los niveles de satisfacción laboral en los trabajadores de retail de la ciudad de Copiapó en donde como resultado se obtuvo que los trabajadores tienen altos niveles de satisfacción laboral, y en las siguientes categorías; Satisfacción Prestación, en donde la

empresa cumple con el convenio, el salario y la negociación: Satisfacción participación en las decisiones del grupo de trabajo, del departamento o de la propia tarea; Satisfacción-Ambiente Físico, en el que se abarca la limpieza, higiene, salubridad, la temperatura, ventilación y la iluminación en el lugar de trabajo; Satisfacción Intrínseca, en donde se encuentra la satisfacción que da el trabajo por sí mismo y las oportunidades que ofrece; Y finalmente, la Satisfacción Supervisión en donde los superiores juzgan las tareas, la supervisión recibida, el apoyo, la igualdad y justicia de trato.

Una limitación presentada en este trabajo de investigación fue que la muestra no abarcó todas las tiendas del retail de la ciudad de Copiapó. por lo que los resultados no se podrían extrapolar al retail en general.

Se sugiere que es necesario seguir profundizando en los resultados que se obtuvieron para darle un significado desde lo cualitativo, que permita comprender el por qué esos niveles y sus resultados.

Referencias bibliográficas

- Aguilera Alvial, C. (2020). *Valoración de Ripley Corp. S.A.: método de flujos de caja descontados y múltiplos* [Tesis de grado, Universidad de Chile].
<https://repositorio.uchile.cl/handle/2250/179072>
- Anleu, O. (2018). *Estrés y satisfacción laboral (Estudio realizado con los colaboradores de comercios de calzado, ropa, electrónicos y electrodomésticos del centro comercial Pradera Xela)* [Tesis de grado, Universidad Rafael Landívar].
<http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2018/05/43/Anleu-Osmar.pdf>
- Alfaro, L. S. (2021). *Análisis y comparación de indicadores financieros de sectores construcción, retail y eléctrico en periodo 2005-2019* [Tesis de licenciatura, Universidad de Atacama]. <https://repositorioacademico.uda.cl/handle/20.500.12740/16202?show=full>
- Arcia, D., Leiva, P., & Prado, M. (2016). *Estrés, ansiedad y desempeño laboral en trabajadores de la Empresa Empaques y Productos Plásticos de Nicaragua durante el primer semestre del año 2016* [Tesis de licenciatura, Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua].
<https://repositorio.unan.edu.ni/10378/1/9142.pdf>
- Ávila-Toscano, J.H., Rambal-Rivaldo, L.I & Vargas-Delgado, L. (2018). Ansiedad ante la evaluación académica y engagement: revisión conceptual, perspectivas, evidencias y líneas de discusión. *Revista de Psicodidáctica*, 23(1), 9-16.
<https://doi.org/10.1016/j.psicod.2017.07.002>

Blanco Guzmán, M. (2003). El estrés en el trabajo. *Ciencia y cultura*, 12, 71–78.

http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2077-33232003000100008

Beehr, T. A., & Newman, J. E. (1998). Research on occupational stress: An unfinished enterprise. *Personnel Psychology*, 51(4), 835–844. <https://doi.org/10.1111/j.1744-6570.1998.tb00741.x>

Bidault, O. (2017). *La importancia de la satisfacción en el puesto de trabajo*. Waterlogic.

<https://www.waterlogic.es/blog/la-importancia-de-la-satisfaccion-en-el-puesto-de-trabajo/>

Bolaños, F. M. (2014). *Niveles de ansiedad en estudiantes de psicología clínica e industrial de la Universidad Rafael Landívar de tercer año de la jornada vespertina que están por iniciar las prácticas de intervención psicológica* [Tesis de grado, Universidad Rafael Landívar].

<http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2014/05/42/Bolanos-Maricarmen.pdf>

Borges, H. B., & Zapata, I. T. (2013). Propuesta de ratio para el análisis de las empresas del retail financiero chileno. Proposal ratio to analyze chilean financial retail companies. *Capic review*, 11(1), 1.

<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7144997>

- Calderón, H. A. (2007). El modelo de expansión de las grandes cadenas minoristas chilenas. *Revista de la CEPAL*, 2006(90), 151–170. <https://doi.org/10.18356/c888e53b-es>
- Cano, V. A. (2021). *El estrés y la ansiedad: Cómo resolver las alteraciones emocionales*. Editorial Pirámide.
- Carlotto, M. S., & Câmara, S. G. (2006). Características psicométricas do Maslach Burnout Inventory - Student Survey (MBI-SS) em estudantes universitários brasileiros. *Psico-USF*, 11(2), 167–173.
http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1413-82712006000200005
- Calderón Carvajal, C., Gómez, N., López, F., Otárola, N., & Briceño, M. (2018). Estructura factorial de la escala de estrés percibido (PSS) en una muestra de trabajadores chilenos. *Salud y Sociedad*, 3(2), 147-158. <https://doi.org/10.5377/says.v3i2.2649>
- Cazares, F. (2014). Validación de la Escala de Estrés percibido (PSS-14) en la población de dentistas colegiados de Monterrey. *Ansiedad y Estrés*, 20(2-3), 193–209.
<https://www.researchgate.net/publication/325229462>
- Cohen, S., Kamarch, T., & Mermelstein, R. (1983). A global measure of perceived stress. *Journal of Health and Social Behavior*. 24(4), 385-396.
<https://www.cmu.edu/dietrich/psychology/stress-immunity-disease-lab/scales/pdf/globalmeas83.pdf>

Cooper, C. L., & Baglioni, A. J., Jr. (1988). A structural model approach toward the development of a theory of the link between stress and mental health. *The British Journal of Medical Psychology*, 61(1), 87–102. <https://doi.org/10.1111/j.2044-8341.1988.tb02767.x>

Coyaso, F. J. R., Olid, C. S., & Padilla, M. Á. S. (2014). Satisfacción laboral: una revisión teórico-histórica de su investigación. *Revista Científica de Administración, Economía y Contabilidad*, 8(1), 1-16. <https://www.researchgate.net/publication/298214529>

Celina Oviedo, H., & Campo Arias, A. (2005). Aproximación al uso del coeficiente alfa de Cronbach. *Revista Colombiana de Psiquiatría*, 34(4), 572–580. <https://www.redalyc.org/pdf/806/80634409.pdf>

Chiang Vega, M. M., Riquelme Neira, G. R., & Rivas Escobar, P. A. (2018). Relación entre Satisfacción Laboral, Estrés Laboral y sus Resultados en Trabajadores de una Institución de Beneficencia de la Provincia de Concepción. *Revista Ciencia & Trabajo: C&T*, 20(63), 178–186. <https://doi.org/10.4067/s0718-24492018000300178>

Daneri, M, F. (2012). *Biología del comportamiento*. [Trabajo práctico, Universidad de Buenos Aires] https://www.psi.uba.ar/academica/carrerasdegrado/psicologia/sitios_catedras/electivas/09_0_comportamiento/material/tp_estres.pdf

- De La Luz Pérez Padilla, M., Rojo, A. P., Contreras, J. H., & Muñoz, B. A. M. (2010). Salud mental y bienestar psicológico en los estudiantes universitarios de primer ingreso de la Región Altos Norte de Jalisco. *Revista de Educación y Desarrollo*, 14(4), 31–37. https://www.cucs.udg.mx/revistas/edu_desarrollo/anteriores/14/014_Perez.pdf
- Del Canto, E., & Silva Silva, A. (2013). Metodología cuantitativa: Abordaje desde la complementariedad en las ciencias sociales. *Revista de ciencias sociales*, 0(141), 25–34. <https://doi.org/10.15517/rcs.v0i141.12479>
- Del Río Olvera, F. J., Cabello Santamaría, F., Cabello García, M. A., & Aragón Vela, J. (2018). Cuestionario de Ansiedad Estado Rasgo (STAI): análisis psicométrico y funcionamiento en una muestra de drogodependientes y controles. *Universitas Psychologica*, 17(1), 1–10. <https://doi.org/10.11144/javeriana.upsy17-1.caer>
- Domínguez Rodríguez, I., Prieto Cabras, V., & Barraca Mairal, J. (2017). Un estudio de caso de trastorno adaptativo con ansiedad por situación de sobrecarga laboral. *Revista Clínica y Salud*, 28(3), 139–146. <https://doi.org/10.1016/j.clysa.2017.05.003>
- Durán, G., & Kremerman, M. (2008). Caracterización del Sector Retail: Una mirada general. *Revista fundación Sol*, 7(1), 2-19. <https://docplayer.es/11402284-Caracterizacion-del-sector-retail-una-mirada-general.html>

Elliott, G., & Eisdorfer, C. (1982). *Stress and human health: analysis and implications of research: a study*. Editorial Springer.

Fernández Sánchez, A., Estrada Salvarrey, M. N., & Arizmendi Jaime, E. R. (2020). Relación de estrés-ansiedad y depresión laboral en profesionales de enfermería. *Revista De Enfermería Neurológica*, 18(1), 29–40. <https://doi.org/10.37976/enfermeria.v18i1.277>

Fernández, J. L., de Cienfuegos Gálvez, I. Á., & Muñiz, G. D. (2004). Un problema de salud laboral: “Estrés” Laboral-Burnout. *Medicina y seguridad del trabajo*, 197, 65–78. https://repisalud.isciii.es/bitstream/handle/20.500.12105/11383/UnproblemaDesalud_2004.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Folkman, S. (2013). *Stress, Appraisal, and Coping*. Editorial Springer

Fonseca, P., & Sepúlveda, A. (2013). *Adaptación y Validación del Inventario Ansiedad Estado-Rasgo (STAI) en Población Universitaria de la Provincia de Ñuble* [Tesis de Grado, Universidad del Bio Bio].

http://repobib.ubiobio.cl/jspui/bitstream/123456789/265/3/Burgos%20Fonseca_Pia.pdf

Gamboa, R. E. (2010). *Satisfacción laboral: descripción teórica de sus determinantes*. *Psicologiacientífica*. <https://www.psicologiacientifica.com/satisfaccion-laboral-determinantes>

García, D. (2010). Satisfacción laboral. Una aproximación teórica. *Contribuciones a las ciencias sociales*, 07, 1-10. www.eumed.net/rev/cccss/09/dgv.htm

González, N. (2008). Prevalencia del Estrés en la Satisfacción Laboral de los Docentes Universitarios. *Revista electrónica de humanidades, educación y comunicación social*, 4(3), 68–86. <https://repositorioslatinoamericanos.uchile.cl/handle/2250/5193285>

Guerra, P., Santander, S., & Rodríguez, P. (2017). Satisfacción laboral y su relación con el estrés. *CienciAmérica: Revista de Divulgación Científica de la Universidad Tecnológica Indoamérica*, 6(1), 1–9.
<http://portal.amelica.org/ameli/jatsRepo/367/3671560003/3671560003.pdf>

Guerrero-Martínez, D. G. (2012). Factores clave de éxito en el negocio del retail. *Revista Ingeniería industrial*, 0(30), 189-205. <https://doi.org/10.26439/ing.ind2012.n030.223>

Guillén, A & Buela, G. (2011). Actualización Psicométrica y Funcionamiento Diferencial de los Ítems en el State Trait Anxiety Inventory (STAI). *Psicothema*, 23(3), 510-515.

Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2014). *Metodología de la investigación*. Editorial McGraw-Hill.

Huamani Llanto, L., & Magallanes Quispe, G. M. (2020). *Ansiedad y satisfacción laboral en el personal de enfermería de la clínica San Judas Tadeo* [Tesis de Grado, Universidad Autónoma de Ica]. <http://repositorio.autonmadeica.edu.pe/handle/autonmadeica/1884>

Jiménez, A. E., & Cubillos, R. A. (2010). Estrés Percibido y Satisfacción Laboral después del Terremoto Ocurrido el 27 de febrero de 2010 en la Zona Centro-Sur de Chile. *Revista Terapia Psicológica*, 28(2), 187–192. <https://doi.org/10.4067/s0718-48082010000200007>

Jones, I. (2022). Reducción de la jornada laboral a 40 horas: Elementos a considerar. *Serie Informe Económico*, 07(17), 3–25. <https://lyd.org/wp-content/uploads/2022/06/Copia-de-SIE-300.pdf>

Kirk-Brown, A., & Wallace, D. (2004). Predicting burnout and job satisfaction in workplace counselors: the influence of role stressors, job challenge, and organizational knowledge. *Journal of Employment Counseling*, 41(1), 29–37. <https://doi.org/10.1002/j.2161-1920.2004.tb00875.x>

Larzabal-Fernandez, A., & Ramos-Noboa, M. I. (2019). Propiedades psicométricas de la escala de estrés percibido (PSS-14) en estudiantes de bachillerato de la provincia de Tungurahua (Ecuador). *Ajayu Órgano de Difusión Científica del Departamento de Psicología UC BSP*, 17(2), 269–282. http://www.scielo.org.bo/scielo.php?pid=S2077-21612019000200003&script=sci_abstract

Levy, M., Weitz, B. A., & Grewal, D. (2013). *Retailing Management* . Editorial McGraw-Hill.

Lima, R. (2021). *Evaluación del estrés cotidiano en la adolescencia* [Tesis Doctoral, Universidad de Málaga].

https://riuma.uma.es/xmlui/bitstream/handle/10630/22889/TD_LIMA_RAMOS_Juan_Francisco.pdf?sequence=1

Locke, E. A. (1976). The Nature and Causes of Job Satisfaction. *Journal of Human Resource and Sustainability Studies*, 1(4), 01-02

<https://www.researchgate.net/publication/238742406>

López-Roldán, P., & Fachelli, S. (2015). Software para el análisis de datos: SPSS, R y SPAD. *Metodología de la Investigación Social Cuantitativa*, 1(1), 6–80.

Margaretta, J. M. (2014). *La industria del retail en Chile en relación con los grandes grupos internacionales* [Tesis de Grado, Universidad de Valparaíso]

<http://repositoriobibliotecas.uv.cl/handle/uvsc1/4525>

Martinic, R., & Stecher, A. (2019). Experiencias de trabajadores del retail en Chile.

Aproximación desde la sociología de Dubet. *Convergencia revista de ciencias sociales*, 27(1), 1. <https://doi.org/10.29101/cres.v27i0.11939>

Máynez-Guaderrama, A. I., & Cavazos-Arroyo, J. (2021). Consecuencias del agotamiento laboral en tiendas de conveniencia. *Revista Investigación administrativa*, 50(128), 1–19.
<https://doi.org/10.35426/iav50n128.03>

McEwen Bruce S.T (1999). Stress and hippocampal plasticity. *Annual Review of Neuroscience*, 22, 105-122.

Meliá, J. L., Peiró, J. M. (1989). La medida de la satisfacción laboral en contextos organizacionales: El Cuestionario de Satisfacción S20/23. *Psicologemas*, 5, 59-74.
https://www.uv.es/~meliajl/Research/Art_Satisf/ArtS20_23.PDF

Mesa Castro, N. (2019). Influencia de la inteligencia emocional percibida en la ansiedad y el estrés laboral de enfermería. *Revista de Enfermería ENE*, 13(3).
https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1988-348X2019000300010

Miguel-Tobal, J. J., & Cano-Vindel, A. (2005). Estrés y Trabajo: Cómo hacerlos compatibles. *Papeles del Psicólogo*, 26(1), 58-66.
<https://www.researchgate.net/publication/230577111>

Mora, D. A., Suarez, D., & Salguero, D. M. (2019). *Factores percibidos como carga laboral por colaboradores de contact center de la empresa Colsubsidio*. [Tesis de Diplomado, Universidad Cooperativa de Colombia].
<https://www.semanticscholar.org/paper/030d2b49b833bbd23c3a9dd8138442fe4b916669>

Muchinsky, P. (2002) *Psicología Aplicada al Trabajo: Una Introducción a la Psicología Industrial y Organizacional*. Editorial Desclée De Brouwer.

Navarrete, M. (2013). La ansiedad: ¿Cómo nos afecta?. *Blog guía de la salud*.

<http://www.guiadelasalud.info/articulo.php?art=638&id=480>

Olmos, D. (s/f). *Valoración de empresa Tricot S.A Mediante método de flujo de caja descontado* [Tesis de grado, Universidad de Chile].

<https://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/182029/Daniela%20Olmos%20Ulloa.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Ortega Villalobos. J (1999), Estrés y trabajo. *Blog MediNet*.

<http://www.medynet.com/usuarios/jraguilar/estres%20y%20trabajo.htm>

Osorio, J. E., & Cárdenas Niño, L. (2016). Estrés laboral: estudio de revisión. *Diversitas*, 13(1),

81. <https://doi.org/10.15332/s1794-9998.2017.0001.06>

Otzen, T., & Manterola, C. (2017). Técnicas de Muestreo sobre una Población a Estudio. *Revista*

Internacional de Morfología, 35(1), 227–232. [https://doi.org/10.4067/s0717-](https://doi.org/10.4067/s0717-95022017000100037)

[95022017000100037](https://doi.org/10.4067/s0717-95022017000100037)

Pinel, J. P. J. (2007). *Biopsicología*. Editorial Pearson.

- Reig-Ferrer, A., & Caruana, C. A. (1990). Insatisfacción laboral, patrón A de comportamiento, estrés laboral y estado de salud en médicos. *Análisis y Modificación de Conducta*, 16(49), 345–374. <http://rua.ua.es/dspace/handle/10045/132224>
- Rivadeneira Pacheco, J. L., Barrera Argüello, M. V., & De La Hoz Suárez, A. I. (2020). Análisis general del SPSS y su utilidad en la estadística. *E-IDEA Journal of Business Sciences*, 2(4), 17-25. <https://revista.estudioidea.org/ojs/index.php/eidea/article/view/19>
- Rivera-Flores, J. (2013). Estrés laboral y sus repercusiones. *Revista mexicana de Anestesiología* 36(3), 173-175. <https://www.medigraphic.com/pdfs/rma/cma-2013/cma133a.pdf>
- Robbins, S. (1999). *Comportamiento organizacional*. Editorial Prentice Hall
- Rodríguez Carvajal, R., & Rivas Hermosilla, S. de. (2011). Los procesos de estrés laboral y desgaste profesional (burnout): diferenciación, actualización y líneas de intervención. *Medicina y seguridad del trabajo*, 57(1), 72–88. <https://doi.org/10.4321/s0465-546x2011000500006>
- Sanchez, A. B. R. (2017). *Efecto de la carga de trabajo en el desempeño de los trabajadores*. [Tesis de grado, Universidad Militar Nueva Granada]. <https://repository.unimilitar.edu.co/handle/10654/16216>

- Sanchez, F. (2021). *Estrés laboral, satisfacción en el trabajo y bienestar psicológico en trabajadores de una industria cerealera* [Tesis de grado, Universidad Abierta Interamericana]. <https://docplayer.es/1964736-Titulo-de-la-tesis-estres-laboral-satisfaccion-en-el-trabajo-y-bienestar-psicologico-en-trabajadores-de-una-industria-cerealera.html>
- Sanchez, J. (2010). Estrés laboral. *Revista Hidrogénesis*, 8(2), 55–63.
<https://www.binasss.sa.cr/opac-ms/media/digitales/Estr%C3%A9s%20laboral.pdf>
- Santana-Cárdenas, S. (2016). Relationship of work stress with eating behavior and obesity: Theoretical and empirical considerations. *Revista Mexicana de trastornos alimentarios*, 7(2), 135–143. <https://doi.org/10.1016/j.rmta.2016.07.002>
- Selye, H. (1907). *The stress of life*. Editorial McGraw-Hill.
- Sierra, J. C., Ortega, V., & Zubeidat, I. (2003). Ansiedad, angustia y estrés: tres conceptos a diferenciar. *Revista Mal-Estar e Subjetividade*, 3(1), 10–59.
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=27130102>
- Spielberger, C. D., Gorsuch, R. L. y Lusheme, R. E. (1999). *Cuestionario de Ansiedad estado-rasgo: STAI*. Editorial TEA.

Spielberger, C. D. (1999). *Anxiety: Current trends in theory and research*. Editorial Academic Press.

Spielberger, C. D. (1966). *Theory and Research on Anxiety*. Editorial Academic Press.

Sullivan S, B. R. (1992). Organizational Stress, Job Satisfaction and Job Performance: where Do we Go From here?. *Journal of Management*, 18(2), 353–374.

<https://www.researchgate.net/publication/228079266>

Vargas, T. A. (2012). Organización del trabajo y satisfacción laboral: un estudio de caso en la industria del calzado. *Nova scientia*, 4(7), 172–204.

[https://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S2007-](https://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S2007-07052012000100008&script=sci_abstract)

[07052012000100008&script=sci_abstract](https://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S2007-07052012000100008&script=sci_abstract)

Vásquez, E. (2020). *Ansiedad, depresión y estrés en trabajadores del Hospital Cayetano Heredia durante la pandemia de COVID 19 durante el año 2020* [Tesis de grado,

Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/49971>

Wright, B. E., & Davis, B. S. (2003). Job satisfaction in the public sector: The role of the work environment. *American Review of Public Administration*, 33(1), 70–90.

<https://doi.org/10.1177/0275074002250254>

Wright, T. A., & Bonett, D. G. (2007). Job satisfaction and psychological well-being as nonadditive predictors of workplace turnover. *Journal of Management*, 33(2), 141–160.

<https://doi.org/10.1177/0149206306297582>

Zambrano Garcés, R. M., Romero Mogrovejo, L. C., Martínez Vicuña, E. de L. Á., & Vicuña Palacios, A. (2021). Impacto psicológico estado de ansiedad y depresión en trabajadores de salud frente al COVID-19. *Revista Vive*, 4(12), 697–707.

<https://doi.org/10.33996/revistavive.v4i12.125>

Anexos

Versión española (2.0) de la *Perceived Stress Scale (PSS)* de Cohen, S., Kamarck, T., & Mermelstein, R. (1983), adaptada por el Dr. Eduardo Remor.

Escala de Estrés Percibido - *Perceived Stress Scale (PSS)* – versión completa 14 ítems.

Las preguntas en esta escala hacen referencia a sus sentimientos y pensamientos durante el **último mes**. En cada caso, por favor indique con una “X” cómo usted se ha sentido o ha pensado en cada situación.

	Nunca	Casi nunca	De vez en cuando	A menudo	Muy a menudo
1. En el último mes, ¿con qué frecuencia ha estado afectado por algo que ha ocurrido inesperadamente?	0	1	2	3	4
2. En el último mes, ¿con qué frecuencia se ha sentido incapaz de controlar las cosas importantes en su vida?	0	1	2	3	4
3. En el último mes, ¿con qué frecuencia se ha sentido nervioso o estresado?	0	1	2	3	4
4. En el último mes, ¿con qué frecuencia ha manejado con éxito los pequeños problemas irritantes de la vida?	0	1	2	3	4
5. En el último mes, ¿con qué frecuencia ha sentido que ha afrontado efectivamente los cambios importantes que han estado ocurriendo en su vida?	0	1	2	3	4
6. En el último mes, ¿con qué frecuencia ha estado seguro sobre su capacidad para manejar sus problemas personales?	0	1	2	3	4
7. En el último mes, ¿con qué frecuencia ha sentido que las cosas le van bien?	0	1	2	3	4
8. En el último mes, ¿con qué frecuencia ha sentido que no podía afrontar todas las cosas que tenía que hacer?	0	1	2	3	4
9. En el último mes, ¿con qué frecuencia ha podido controlar las dificultades de su vida?	0	1	2	3	4
10. En el último mes, ¿con qué frecuencia se ha sentido que tenía todo bajo control?	0	1	2	3	4
11. En el último mes, ¿con qué frecuencia ha estado enfadado porque las cosas que le han ocurrido estaban fuera de su control?	0	1	2	3	4
12. En el último mes, ¿con qué frecuencia ha pensado sobre las cosas que le quedan por hacer?	0	1	2	3	4
13. En el último mes, ¿con qué frecuencia ha podido controlar la forma de pasar el tiempo?	0	1	2	3	4
14. En el último mes, ¿con qué frecuencia ha sentido que las dificultades se acumulan tanto que no puede superarlas?	0	1	2	3	4

ANSIEDAD-ESTADO

Instrucciones: A continuación, encontrará unas frases que se utilizan corrientemente para describirse uno a sí mismo. Lea cada frase y señale la puntuación de 0 a 3 que indique mejor cómo se *siente usted ahora mismo*, en este momento. No hay respuestas buenas ni malas. No emplee demasiado tiempo en cada frase y conteste señalando la respuesta que mejor describa su situación presente.

1. Me siento calmado 0. Nada 1. Algo 2. Bastante 3. Mucho
2. Me siento seguro 0. Nada 1. Algo 2. Bastante 3. Mucho
3. Estoy tenso 0. Nada 1. Algo 2. Bastante 3. Mucho
4. Estoy contrariado 0. Nada 1. Algo 2. Bastante 3. Mucho
5. Me siento cómodo (estoy a gusto) 0. Nada 1. Algo 2. Bastante 3. Mucho
6. Me siento alterado 0. Nada 1. Algo 2. Bastante 3. Mucho
7. Estoy preocupado ahora por posibles desgracias futuras 0. Nada 1. Algo 2. Bastante 3. Mucho
8. Me siento descansado 0. Nada 1. Algo 2. Bastante 3. Mucho
9. Me siento angustiado 0. Nada 1. Algo 2. Bastante 3. Mucho
10. Me siento confortable 0. Nada 1. Algo 2. Bastante 3. Mucho
11. Tengo confianza en mí mismo 0. Nada 1. Algo 2. Bastante 3. Mucho
12. Me siento nervioso 0. Nada 1. Algo 2. Bastante 3. Mucho
13. Estoy desasosegado 0. Nada 1. Algo 2. Bastante 3. Mucho
14. Me siento muy «atado» (como oprimido) 0. Nada 1. Algo 2. Bastante 3. Mucho
15. Estoy relajado 0. Nada 1. Algo 2. Bastante 3. Mucho
16. Me siento satisfecho 0. Nada 1. Algo 2. Bastante 3. Mucho
17. Estoy preocupado 0. Nada 1. Algo 2. Bastante 3. Mucho
18. Me siento aturdido y sobreexcitado 0. Nada 1. Algo 2. Bastante 3. Mucho
19. Me siento alegre 0. Nada 1. Algo 2. Bastante 3. Mucho

20. En este momento me siento bien 0. Nada 1. Algo 2. Bastante 3. Mucho

1	<i>Las satisfacciones que le produce su trabajo por si mismo.</i>	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1. <input type="checkbox"/> 2. <input type="checkbox"/> 3. <input type="checkbox"/>	Indiferente 4. <input type="checkbox"/>	Satisfecho Algo Bastante Muy 5. <input type="checkbox"/> 6. <input type="checkbox"/> 7. <input type="checkbox"/>
2	<i>Las oportunidades que le ofrece su trabajo de realizar las cosas en que usted destaca.</i>	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1. <input type="checkbox"/> 2. <input type="checkbox"/> 3. <input type="checkbox"/>	Indiferente 4. <input type="checkbox"/>	Satisfecho Algo Bastante Muy 5. <input type="checkbox"/> 6. <input type="checkbox"/> 7. <input type="checkbox"/>
3	<i>Las oportunidades que le ofrece su trabajo de hacer las cosas que le gustan</i>	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1. <input type="checkbox"/> 2. <input type="checkbox"/> 3. <input type="checkbox"/>	Indiferente 4. <input type="checkbox"/>	Satisfecho Algo Bastante Muy 5. <input type="checkbox"/> 6. <input type="checkbox"/> 7. <input type="checkbox"/>
4	<i>El salario que usted recibe.</i>	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1. <input type="checkbox"/> 2. <input type="checkbox"/> 3. <input type="checkbox"/>	Indiferente 4. <input type="checkbox"/>	Satisfecho Algo Bastante Muy 5. <input type="checkbox"/> 6. <input type="checkbox"/> 7. <input type="checkbox"/>
5	<i>Los objetivos, metas y tasas de producción que debe alcanzar.</i>	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1. <input type="checkbox"/> 2. <input type="checkbox"/> 3. <input type="checkbox"/>	Indiferente 4. <input type="checkbox"/>	Satisfecho Algo Bastante Muy 5. <input type="checkbox"/> 6. <input type="checkbox"/> 7. <input type="checkbox"/>

6	<i>La limpieza, higiene y salubridad de su lugar de trabajo.</i>	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1. <input type="checkbox"/> 2. <input type="checkbox"/> 3. <input type="checkbox"/>	Indiferente 4. <input type="checkbox"/>	Satisfecho Algo Bastante Muy 5. <input type="checkbox"/> 6. <input type="checkbox"/> 7. <input type="checkbox"/>
7	<i>El entorno físico y el espacio de que dispone en su lugar de trabajo.</i>	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1. <input type="checkbox"/> 2. <input type="checkbox"/> 3. <input type="checkbox"/>	Indiferente 4. <input type="checkbox"/>	Satisfecho Algo Bastante Muy 5. <input type="checkbox"/> 6. <input type="checkbox"/> 7. <input type="checkbox"/>
8	<i>La iluminación de su lugar de trabajo.</i>	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1. <input type="checkbox"/> 2. <input type="checkbox"/> 3. <input type="checkbox"/>	Indiferente 4. <input type="checkbox"/>	Satisfecho Algo Bastante Muy 5. <input type="checkbox"/> 6. <input type="checkbox"/> 7. <input type="checkbox"/>
9	<i>La ventilación de su lugar de trabajo.</i>	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1. <input type="checkbox"/> 2. <input type="checkbox"/> 3. <input type="checkbox"/>	Indiferente 4. <input type="checkbox"/>	Satisfecho Algo Bastante Muy 5. <input type="checkbox"/> 6. <input type="checkbox"/> 7. <input type="checkbox"/>
10	<i>La temperatura de su local de trabajo.</i>	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1. <input type="checkbox"/> 2. <input type="checkbox"/> 3. <input type="checkbox"/>	Indiferente 4. <input type="checkbox"/>	Satisfecho Algo Bastante Muy 5. <input type="checkbox"/> 6. <input type="checkbox"/> 7. <input type="checkbox"/>
11	<i>Las oportunidades de formación que le ofrece la empresa.</i>	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1. <input type="checkbox"/> 2. <input type="checkbox"/> 3. <input type="checkbox"/>	Indiferente 4. <input type="checkbox"/>	Satisfecho Algo Bastante Muy 5. <input type="checkbox"/> 6. <input type="checkbox"/> 7. <input type="checkbox"/>
12	<i>Las oportunidades de promoción que tiene.</i>	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1. <input type="checkbox"/> 2. <input type="checkbox"/> 3. <input type="checkbox"/>	Indiferente 4. <input type="checkbox"/>	Satisfecho Algo Bastante Muy 5. <input type="checkbox"/> 6. <input type="checkbox"/> 7. <input type="checkbox"/>
13	<i>Las relaciones personales con sus superiores.</i>	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1. <input type="checkbox"/> 2. <input type="checkbox"/> 3. <input type="checkbox"/>	Indiferente 4. <input type="checkbox"/>	Satisfecho Algo Bastante Muy 5. <input type="checkbox"/> 6. <input type="checkbox"/> 7. <input type="checkbox"/>
14	<i>La supervisión que ejercen sobre usted.</i>	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1. <input type="checkbox"/> 2. <input type="checkbox"/> 3. <input type="checkbox"/>	Indiferente 4. <input type="checkbox"/>	Satisfecho Algo Bastante Muy 5. <input type="checkbox"/> 6. <input type="checkbox"/> 7. <input type="checkbox"/>
15	<i>La proximidad y frecuencia con que es supervisado.</i>	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1. <input type="checkbox"/> 2. <input type="checkbox"/> 3. <input type="checkbox"/>	Indiferente 4. <input type="checkbox"/>	Satisfecho Algo Bastante Muy 5. <input type="checkbox"/> 6. <input type="checkbox"/> 7. <input type="checkbox"/>
16	<i>La forma en que sus supervisores juzgan su tarea.</i>	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1. <input type="checkbox"/> 2. <input type="checkbox"/> 3. <input type="checkbox"/>	Indiferente 4. <input type="checkbox"/>	Satisfecho Algo Bastante Muy 5. <input type="checkbox"/> 6. <input type="checkbox"/> 7. <input type="checkbox"/>
17	<i>La "igualdad" y "justicia" de trato que recibe de su empresa.</i>	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1. <input type="checkbox"/> 2. <input type="checkbox"/> 3. <input type="checkbox"/>	Indiferente 4. <input type="checkbox"/>	Satisfecho Algo Bastante Muy 5. <input type="checkbox"/> 6. <input type="checkbox"/> 7. <input type="checkbox"/>
18	<i>El apoyo que recibe de sus superiores.</i>	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1. <input type="checkbox"/> 2. <input type="checkbox"/> 3. <input type="checkbox"/>	Indiferente 4. <input type="checkbox"/>	Satisfecho Algo Bastante Muy 5. <input type="checkbox"/> 6. <input type="checkbox"/> 7. <input type="checkbox"/>
19	<i>La capacidad para decidir autónomamente aspectos relativos a su trabajo.</i>	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1. <input type="checkbox"/> 2. <input type="checkbox"/> 3. <input type="checkbox"/>	Indiferente 4. <input type="checkbox"/>	Satisfecho Algo Bastante Muy 5. <input type="checkbox"/> 6. <input type="checkbox"/> 7. <input type="checkbox"/>
20	<i>Su participación en las decisiones de su departamento o sección.</i>	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1. <input type="checkbox"/> 2. <input type="checkbox"/> 3. <input type="checkbox"/>	Indiferente 4. <input type="checkbox"/>	Satisfecho Algo Bastante Muy 5. <input type="checkbox"/> 6. <input type="checkbox"/> 7. <input type="checkbox"/>
21	<i>Su participación en las decisiones de su grupo de trabajo relativas a la empresa.</i>	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1. <input type="checkbox"/> 2. <input type="checkbox"/> 3. <input type="checkbox"/>	Indiferente 4. <input type="checkbox"/>	Satisfecho Algo Bastante Muy 5. <input type="checkbox"/> 6. <input type="checkbox"/> 7. <input type="checkbox"/>
22	<i>El grado en que su empresa cumple el convenio, las disposiciones y leyes laborales.</i>	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1. <input type="checkbox"/> 2. <input type="checkbox"/> 3. <input type="checkbox"/>	Indiferente 4. <input type="checkbox"/>	Satisfecho Algo Bastante Muy 5. <input type="checkbox"/> 6. <input type="checkbox"/> 7. <input type="checkbox"/>
23	<i>La forma en que se da la negociación en su empresa sobre aspectos laborales.</i>	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1. <input type="checkbox"/> 2. <input type="checkbox"/> 3. <input type="checkbox"/>	Indiferente 4. <input type="checkbox"/>	Satisfecho Algo Bastante Muy 5. <input type="checkbox"/> 6. <input type="checkbox"/> 7. <input type="checkbox"/>



UNIVERSIDAD DE ATACAMA
FACULTAD DE HUMANIDADES Y EDUCACIÓN
Departamento de Psicología

Paulina Silva Castillo (Profesor Patrocinante)

Ricardo Jorquera Gutiérrez (Profesor Revisor)

Rodrigo Landabur Ayala (Profesor Revisor)
