



ESCUELA DE POSGRADO Y ESTUDIOS CONTINUOS

MAESTRÍA EJECUTIVA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

EL ESTRÉS LABORAL Y LA SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS
COLABORADORES DE UN CENTRO ODONTOLÓGICO
PRIVADO DE CAJAMARCA.

Tesis para optar el grado de **MAESTRA** en:

ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Autora:

Bachiller Elena Silvia Teran Tejada

Asesora:

Doctora Romy Angelica Diaz Fernandez

Perú

2022

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo general determinar la relación entre el estrés laboral y la satisfacción laboral en los colaboradores de un centro odontológico privado de Cajamarca. La investigación correspondió al tipo básica descriptiva correlacional, de diseño no experimental y de corte transversal. La muestra estuvo conformada por 25 colaboradores de un centro odontológico privado en Cajamarca. Los instrumentos que se emplearon para la recolección de datos fueron, dos cuestionarios, una para el estrés laboral (OIT – OMS) y el otro para la satisfacción laboral (SL-SPC). Los resultados indicaron que la relación entre el estrés laboral y la satisfacción laboral en los colaboradores de un centro odontológico privado de Cajamarca es inversa ($r = -0.612$) y significativa ($\text{sig.} = 0.001$). Respecto a la relación de las dimensiones de la satisfacción laboral con el estrés, solamente las dimensiones relaciones sociales ($r = -0.409$, $\text{Sig} = 0.042$), Desarrollo Personal ($r = -0.399$, $\text{Sig} = 0.048$), Desempeño de tareas ($r = -0.422$, $\text{Sig} = 0.035$) y Relación con la autoridad ($r = -0.537$, $\text{Sig} = 0.006$), presentaron relación significativa con el estrés laboral. Respecto al nivel de estrés, el 76 % de los colaboradores presentaron bajo nivel, el 12 % presentaron nivel medio y el 12 % presentaron nivel alto. Respecto a la satisfacción laboral, el 92 % de los colaboradores presentaron regular satisfacción, el 4 % presentaron parcial satisfacción y el 4 % presentaron parcial insatisfacción laboral. Se concluyó afirmando que existe relación significativa entre el estrés laboral y la satisfacción laboral en los colaboradores de un centro odontológico privado de Cajamarca.

Palabras claves: Estrés laboral, satisfacción laboral, centro odontológico

ABSTRACT

The general objective of this research was to determine the relationship between work stress and job satisfaction in the collaborators of a dental center in Cajamarca. The research corresponds to the basic descriptive correlational type, with a non-experimental and cross-sectional design. The sample consisted of 25 collaborators of a dental center in Cajamarca. Two questionnaires were used as instruments for the collection of information, one for work stress (ILO - WHO) and the other for job satisfaction (SL-SPC). According to our results, it was determined that the relationship between job stress and job satisfaction in the collaborators of a Dental Center in Cajamarca is inverse ($r = -0.612$) and significant ($\text{sig.} = 0.001$). Regarding the relationship of the dimensions of job satisfaction with stress, only the dimensions Social Relations ($r = -0.409$, $\text{Sig} = 0.042$), Personal Development ($r = -0.399$, $\text{Sig} = 0.048$), Task Performance ($r = -0.422$, $\text{Sig} = 0.035$) and Relationship with Authority ($r = -0.537$, $\text{Sig} = 0.006$), showed a significant relationship with job stress. Regarding stress level, 76 % of the employees presented low level, 12 % presented medium level and 12 % presented high level. Regarding job satisfaction, 92 % of the employees showed regular satisfaction, 4 % showed partial satisfaction and 4 % showed partial job dissatisfaction. According to the results, there is a significant relationship between job stress and job satisfaction in the collaborators of a Dental Center in Cajamarca.

Key words: Job stress, job satisfaction, dental center.

Dedicatoria y Agradecimientos

Este trabajo está dedicado a mi familia, Miguel, Mariano y Nicolás.

A pesar de que les quite tiempo como madre, esposa y familia, ellos me acompañaron en todo momento para poder culminar este propósito.

Gracias infinitas por su amor.

TABLA DE CONTENIDOS

	Pag.
Carátula.....	i
RESUMEN.....	i
ABSTRACT.....	iii
Dedicatoria y Agradecimientos.....	iv
TABLA DE CONTENIDOS.....	v
ÍNDICE DE TABLAS.....	vii
ÍNDICE DE FIGURAS.....	ix
I. INTRODUCCIÓN.....	1
I.1. Realidad problemática.....	1
I.2. Pregunta de investigación.....	2
I.2.1. Pregunta general.....	3
I.2.2. Preguntas específicas.....	3
I.3. Objetivos de la investigación.....	3
I.3.1. Objetivo general.....	4
I.3.2. Objetivos específicos.....	4
I.4. Justificación de la investigación.....	5
I.4.1. Justificación Teórica.....	5
I.4.2. Justificación Práctica.....	5
I.4.3. Justificación Metodológica.....	5
I.5. Alcance de la investigación.....	6
II. MARCO TEÓRICO.....	6
II.1. Antecedentes.....	6
II.1.1. Antecedentes internacionales.....	6
II.1.2. Antecedentes nacionales.....	8
II.2. Conceptos.....	12
II.2.1. Variable 1: Estrés laboral.....	12
II.2.2. Variable 2: Satisfacción laboral.....	13
II.3. Bases Teóricas.....	13
3.1. Estrés.....	13
3.2. Satisfacción.....	19
II.4. Marco conceptual (terminología).....	25

III. HIPÓTESIS	26
III.1. Declaración de Hipótesis	26
III.1.1. Hipótesis general	26
III.1.2. Hipótesis específicas.....	26
III.2. Operacionalización de variables	27
IV. DESCRIPCIÓN DE MÉTODOS Y ANÁLISIS	28
IV.1. Tipo de investigación.....	28
IV.2. Nivel de investigación.....	28
IV.3. Diseño de investigación	28
IV.4. Método de investigación.....	29
IV.5. Población.....	29
IV.6. Muestra	29
IV.7. Unidad de estudio	29
IV.8. Técnicas de recolección de datos	30
IV.8.1. Técnica.....	30
IV.8.2. Instrumento.....	30
IV.9. Presentación de resultados	30
V. RESULTADOS	31
VI. DISCUSIÓN, CONCLUSIONES y RECOMENDACIONES.....	39
VI.1. Discusión.....	39
VI.2. Conclusiones	42
VI.3. Recomendaciones	43
Lista de referencias.....	45
Apéndice.....	50

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Selección de ítems por dimensión de la escala de Estrés Laboral de OIT/ OMS	19
Tabla 2. Prueba de normalidad de Shapiro-Wilk para los datos de la variable estrés laboral y satisfacción laboral.	30
Tabla 3. Relación entre el estrés laboral y la satisfacción laboral en los colaboradores de un centro odontológico privado de Cajamarca.	31
Tabla 4. Relación entre el estrés laboral y la dimensión condiciones físicas y materiales de la satisfacción laboral en los colaboradores de un centro odontológico privado de Cajamarca.	32
Tabla 5. Relación entre el estrés y la dimensión beneficios laborales y remunerativos de la satisfacción laboral en los colaboradores de un centro odontológico privado de Cajamarca.	33
Tabla 6. Relación entre el estrés y la dimensión políticas administrativas de la satisfacción laboral en los colaboradores de un centro odontológico privado de Cajamarca.	34
Tabla 7. Relación entre el estrés y la dimensión relaciones sociales de la satisfacción laboral en los colaboradores de un centro odontológico privado de Cajamarca.	35
Tabla 8. Relación entre el estrés y la dimensión desarrollo personal de la satisfacción laboral en los colaboradores de un centro odontológico privado de Cajamarca.	36
Tabla 9. Relación entre el estrés y la dimensión desempeño de tareas de la satisfacción laboral en los colaboradores de un centro odontológico privado de Cajamarca.	37
Tabla 10. Relación entre el estrés y la dimensión relación con la autoridad de la satisfacción laboral en los colaboradores de un centro odontológico privado de Cajamarca.	38
Tabla 11. Nivel de estrés laboral en los colaboradores de un centro odontológico privado de Cajamarca.	65

Tabla 12. Nivel de satisfacción laboral en los colaboradores de un centro odontológico privado de Cajamarca. 66

EL ESTRÉS LABORAL Y LA SATISFACCIÓN LABORAL EN
LOS COLABORADORES DE UN CENTRO
ODONTOLÓGICO PRIVADO DE CAJAMARCA.
ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Distribución de los porcentajes del nivel de estrés laboral en los colaboradores de un centro odontológico privado de Cajamarca 65

Figura 2. Distribución de los porcentajes del nivel de satisfacción laboral en los colaboradores de un centro odontológico privado de Cajamarca..... 66

I. INTRODUCCIÓN

I.1. Realidad problemática

Según Espinoza, Álvarez y González (2018) sostienen que el estrés es uno de los problemas de salud más generalizado, que se lo considera como un fenómeno multivariable, resultante de la relación entre la persona y los eventos que sucede en su entorno. Esta enfermedad va en progresión a nivel mundial y es de mucha preocupación, dado que puede padecerlo cualquier persona sin importar la edad, el género, condición económica o raza (Ávila, 2014, p. 118).

El Estrés Laboral es considerado como el segundo problema de salud relacionado con el trabajo, se ha podido apreciar un incremento paulatino de su incidencia con los años; tanto es así que en la década de 1980, según datos de la Organización Mundial de la Salud, su incidencia era del 10 % en la población laboral; sin embargo, para la actualidad esta incidencia mundial se ha incrementado por sobre los 80 %, debido probablemente a las mayores exigencias y a las altas presiones laborales de la modernidad (Bazualdo, 2018, p. 17).

Actualmente, estamos atravesando a nivel mundial por un momento difícil y de mucha incertidumbre frente a la actual pandemia (COVID-19), esto ha influido en el comportamiento humano, ya que muchos trabajadores de los diversos rubros han experimentado cambios en su comportamiento dentro de sus labores. Específicamente, los colaboradores del sector salud han presentado conductas de estrés, manifestado con ansiedad, episodios depresivos, desmotivación, temor al contagio, lo que ha tenido una repercusión significativa en su desempeño laboral.

Según el nivel internacional de Monterosa et al (2020), un tercio de los trabajadores de la salud tienen estrés laboral leve, el 6 % estrés alto y el 72 % conductas ansiosas. En España, más del 74 % del personal sanitario ha contraído coronavirus por estrés, principalmente por el intenso trabajo, el aumento de pacientes y diversos cambios en su vida personal. En general, Bellido (2021) informó que el 71 % de los trabajadores de la salud enfrentaron estrés laboral promedio debido a la pandemia.

A nivel nacional, la presencia de la pandemia del COVID-19 ha incrementado significativamente los niveles de estrés por miedo e inseguridades persistentes, por la

falta de información sobre el virus y cómo se propaga (Ministerio de Salud, 2021). Según investigaciones recientes, en 2020, debido al impacto de la pandemia, el 59 % de los trabajadores de la salud experimentó estrés alto, el 22 % se encontraba en niveles medios de estrés y el 20 % experimentó síntomas leves (Espinoza, 2022).

Por otra parte, una de las causas del estrés también es la insatisfacción laboral, por lo que, según un artículo sobre satisfacción laboral en Perú del diario Gestión (2021), cerca del 50 % de los empleados se sienten incómodos en el trabajo, dado que el entorno laboral está sobrecargado de trabajo que afecta el compromiso con las tareas asignadas. El 45 % de los que participaron en el estudio admitieron sentirse incómodos en su lugar de trabajo y el 52 % dijo sentirse menospreciado en la empresa para la que trabajaba. Además, el 41 % de los trabajadores dijeron que recibieron un nivel de apoyo insuficiente.

Si bien existe trabajo previo sobre el estrés laboral y la satisfacción laboral a nivel nacional y global, a nivel local no hay evidencia del comportamiento de estas dos variables en el campo dental, por lo que por ahora este estudio se centrará en evaluar el estrés y sus efectos asociados sobre la satisfacción laboral de los trabajadores de un centro odontológico privado de Cajamarca. Además, a través de esta investigación se facilitará la búsqueda de alternativas que ayuden a las empresas a motivar a sus colaboradores a evitar el estrés laboral y lograr mayores rendimientos en el trabajo.

La presente investigación se justifica, ya que los resultados permitirán identificar la incidencia del estrés laboral y la satisfacción laboral de los colaboradores de un centro odontológico de Cajamarca. Del mismo modo, según los resultados obtenidos, los colaboradores podrán plantear estrategias para que se realice una buena estructura de comunicación para evitar la sobrecarga del trabajo, para que cada uno puedan cumplir con sus labores sin estresarse. En el ámbito social, la investigación permitirá que los usuarios del centro odontológico de Cajamarca tengan buena percepción tanto de los servicios que se atienden, como de sus productos que son ofertados por cada uno de sus colaboradores.

1.2. Pregunta de investigación

I.2.1. Pregunta general

¿Existe relación entre el estrés laboral y la satisfacción laboral en los colaboradores de un centro odontológico de Cajamarca?

I.2.2. Preguntas específicas

¿Existe relación entre el estrés laboral y la dimensión condiciones físicas y materiales de la satisfacción laboral en los colaboradores de un centro odontológico privado de Cajamarca?

¿Existe relación entre el estrés laboral y la dimensión beneficios laborales y remunerativos de la satisfacción laboral en los colaboradores de un centro odontológico privado de Cajamarca?

¿Existe relación entre el estrés laboral y la dimensión políticas administrativas de la satisfacción laboral en los colaboradores de un en centro odontológico privado de Cajamarca?

¿Existe relación entre el estrés laboral y la dimensión relaciones sociales de la satisfacción laboral en los colaboradores de un centro odontológico privado de Cajamarca?

¿Existe relación entre el estrés laboral y la dimensión desarrollo Personal de la satisfacción laboral en los colaboradores de un centro odontológico privado de Cajamarca?

¿Existe relación entre el estrés laboral y la dimensión desempeño de tareas de la satisfacción laboral en los colaboradores de un centro odontológico privado de Cajamarca?

¿Existe relación entre el estrés laboral y la dimensión relación con la autoridad de la satisfacción laboral en los colaboradores de un centro odontológico privado de Cajamarca?

I.3. Objetivos de la investigación

I.3.1. Objetivo general

Determinar la relación entre el estrés laboral y la satisfacción laboral en los colaboradores de un centro odontológico privado de Cajamarca.

I.3.2. Objetivos específicos

Establecer la relación entre el estrés laboral y la dimensión condiciones físicas y materiales de la satisfacción laboral en los colaboradores de un centro odontológico privado de Cajamarca.

Establecer la relación entre el estrés y la dimensión beneficios laborales y remunerativos de la satisfacción laboral en los colaboradores de un centro odontológico privado de Cajamarca

Establecer la relación entre el estrés y la dimensión políticas administrativas de la satisfacción laboral en los colaboradores de un centro odontológico privado de Cajamarca

Establecer la relación entre el estrés y la dimensión relaciones sociales de la satisfacción laboral en los colaboradores de un centro odontológico privado de Cajamarca

Establecer la relación entre el estrés y la dimensión desarrollo Personal de la satisfacción laboral en los colaboradores de un centro odontológico privado de Cajamarca

Establecer la relación entre el estrés y la dimensión desempeño de tareas de la satisfacción laboral en los colaboradores de un centro odontológico privado de Cajamarca

Establecer la relación entre el estrés y la dimensión relación con la autoridad de la satisfacción laboral en los colaboradores de un centro odontológico privado de Cajamarca.

I.4. Justificación de la investigación

I.4.1. Justificación Teórica

El presente trabajo de investigación se justifica teóricamente porque permitirá conocer y determinar la relación de las dos variables en los colaboradores de un centro odontológico privado de Cajamarca. Asimismo, el análisis de las dos variables permitirá identificar los puntos críticos, los mismos que permitirán tomar decisiones estratégicas que permitan solucionar posibles conflictos de los colaboradores con su ámbito laboral. Además, mediante esta investigación se ampliarán las fronteras teóricas del conocimiento sobre el comportamiento de las dos variables dentro de la institución, para brindar al gerente mejores herramientas para la toma de decisiones con respecto al capital humano.

I.4.2. Justificación Práctica

Se justifica, ya que los resultados obtenidos serán de utilidad para elaborar un plan de gestión que mejore el desempeño laboral de sus colaboradores de la propia institución. Además, esta investigación representa una oportunidad importante para la institución objeto de estudio, ya que abordan con precisión los inconvenientes que en la actualidad existen en la mayoría de las instituciones y en la sociedad, con la finalidad de mejorar y aplicar mecanismos que disminuyan el nivel de estrés laboral y mejore la satisfacción laboral.

I.4.3. Justificación Metodológica

Para lograr los objetivos de la presente investigación, se realizará un proceso metodológico ordenado y sistematizado, se utilizará la técnica de entrevista y encuesta para la recolección de datos, la cual se estará dirigida al personal del centro odontológico privado de Cajamarca, el instrumento usado será un cuestionario el cual estará compuesto por ítems que respondan a los objetivos de la investigación, es decir, ítems relacionado con las variables estrés laboral y satisfacción laboral, las preguntas del cuestionario se estarán basadas en el modelo Likert, la información recogida será tratada estadísticamente desde una perspectiva cuantitativa.

I.4.4. Justificación ética

Dentro del estudio de investigación, la información recopilada fue estrictamente fiable. sin manipulación o alteración de la data obtenida. Además, se respetó el derecho de autor, es decir, que la información consignada en este documento está debidamente citado y referenciado, según las normas APA, además de que, este documento será elaborada respetando la guía de redacción y presentación de informes de tesis de la escuela de posgrado de la Universidad Privada del Norte.

I.5. Alcance de la investigación

La presente investigación pretende determinar la relación que existe entre el estrés laboral y satisfacción laboral, en medio de la actual pandemia COVID-19, en el centro odontológico de Cajamarca. Al encontrarnos en un estado de emergencia, la recolección de datos se ve obligada a realizarse de forma virtual y los resultados permitirán ampliar las fronteras teóricas del conocimiento sobre el comportamiento de las variables anteriormente mencionadas.

II. MARCO TEÓRICO

II.1. Antecedentes

II.1.1. Antecedentes internacionales

Anleu (2018) identificó la relación del estrés en la satisfacción laboral de los colaboradores de los diferentes comercios del centro comercial Pradera Xela, de la ciudad de Quetzaltenango-Guatemala. La investigación fue descriptiva correlación de corte transversal, y se contó con una población de 39 colaboradores de los diferentes comercios del centro comercial pradera Xela de la ciudad de Quetzaltenango. Para la recolección de datos se utilizó un instrumento basado en la escala Likert. Según los resultados obtenidos, el autor concluyó que mencionado que existe relación significativa entre el estrés y satisfacción de los colaboradores ($p < 0.05$), y se identificó un nivel moderado de estrés.

Chiang, Riquelme y Rivas (2018) analizaron la relación entre el estrés laboral y la satisfacción laboral en una institución de beneficencia en la provincia de Concepción. La investigación correspondió a un diseño no experimental, correlacional de corte transversal, con un universo del estudio conformado por 184

trabajadores, segmentado en cinco grupos. El cuestionario autoadministrado y anónimo con 71 ítems divididos en 3 secciones: información general, estrés laboral y satisfacción laboral. Según los resultados, el autor concluyó que a mayor percepción de las variables de satisfacción laboral y mayor control sobre el trabajo, se logra reducir el grado de estrés (la relación fue significativa $p < 0.05$). Además, agregó que el estrés de todos se ubica en el cuadrante bajo tensión, baja demanda psicológica, alto control laboral y alto apoyo global. Respecto a satisfacción laboral el resultado denotó un nivel mediano de satisfacción laboral.

Guerra, Santander y Rodríguez (2017) identificó la relación entre satisfacción laboral y estrés en el personal que labora en una institución de educación superior de la ciudad de Quito. La investigación presenta un enfoque cuantitativo, de diseño no experimental, de alcance descriptivo y temporalidad transversal. En el estudio participaron 128 personas de las cuales 70 fueron hombres y 58 mujeres. Como instrumentos se aplicaron la escala de satisfacción laboral (S10/12) y el cuestionario de estrés laboral (OITOMS). Los resultados indican un nivel de correlación de Spearman de $r_s = -0.20$, $p = 0.01$ significativo al nivel 0.05; lo cual indica que dentro de la muestra de estudio, el estímulo en la satisfacción laboral está relacionado con un estímulo en el estrés psicológico. Según los resultados obtenidos, el autor concluyó que la puntuación en el instrumento que mide satisfacción laboral en los participantes de la encuesta se incrementa en la medida en que disminuye la puntuación en el instrumento que mide estrés psicológico.

Navarro (2016) analizó la relación entre la satisfacción laboral y el estrés laboral. La investigación fue descriptiva correlación de corte transversal y se contó con una población de 50 colaboradores. La información de este estudio ha sido recabada por medio de dos cuestionarios, el primero de ellos es el que determina la satisfacción laboral, y para esto el autor empleó el cuestionario de satisfacción en las organizaciones laborales (S20/23) de Meliá y Peiró (1989), El segundo cuestionario que se utilizó mide el estrés laboral, es el cuestionario del modelo demanda-control (DC) de Karasek (1979) y consta de 29 ítems donde se analizan tres dimensiones del estrés laboral, que son: el control (dimensión decisional), las exigencias del trabajo y el apoyo social. Según los resultados obtenidos, el autor

concluyó mencionado que existe relación significativa entre la satisfacción laboral y el estrés laboral ($p < 0.05$). Reporto también que la satisfacción laboral presento relación significativa con cada una de las tres dimensiones del estrés laboral.

II.1.2. Antecedentes nacionales

Laime (2018) determinó la relación existente entre el nivel de estrés y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la gerencia regional de salud Arequipa año -2017. La investigación fue no experimental, descriptiva correlacional. Se contó con una población de 75 personas. Para la recopilación de los datos y estudio de la variable se aplicó como técnica la encuesta, para determinar la valides de los instrumentos empleados se aplicó el coeficiente de alfa de Cronbach, el cual arrojó un resultado de 0.864. De acuerdo al análisis de los resultados, la investigación concluye que el 92 % de los sujetos presentaron nivel intermedio de estrés, mientras que el 1.3 % de los encuestados presentaron estrés laboral. En cuanto a la variable desempeño laboral, el 46 % se situaron en un nivel regular y el 4 % de los trabajadores con bajo desempeño, condicionado por agentes estresantes con una asociación lineal alta proporcionalmente positiva de ($p\text{-valor}=0.671$).

Chaco y Guillen (2018) determinó la relación del estrés laboral y la satisfacción laboral de los trabajadores de la municipalidad distrital de Uchumayo. Dicha investigación correspondió a un diseño no experimental, descriptiva, correlacional de corte transversal. La población estuvo conformada por 165 colaboradores entre administrativos y personal obrero, los datos se recolectaron mediante una encuesta estructurada con preguntas cerradas, con alternativas dicotómicas y múltiples. Según los resultados obtenidos, el autor concluyó confirmando la existencia de relación estadísticamente significativa entre los niveles de estrés y la satisfacción laboral de los trabajadores de la municipalidad distrital de Uchumayo ($p < 0.05$), más de la mitad de los trabajadores presentan un nivel alto de estrés, y el nivel medio bajo sobre la satisfacción laboral, causando que los trabajadores no participen de manera efectiva en las diferentes actividades organizadas por la municipalidad y por consecuencia estos no se sientan

totalmente comprometidos con las metas y objetivos establecidos por la institución.

Talledo y Ugaz (2018) determinó la relación entre el estrés y satisfacción laboral en operadores de un call center. Ate, 2018. La investigación fue de diseño no experimental correlacional de corte transversal y la población estuvo conformada por 19 colaboradores del call center. La información se recolectó empleando dos instrumentos que han sido empleados en distintas investigaciones: la escala de estrés laboral diseñada por Ivancevich y Matteson (2004) y adoptada por la OIT-OMS y el cuestionario job satisfaction index de Spector (1985), ambos instrumentos citados con frecuencia en la literatura académica. Según los resultados el autor concluyó que el estrés laboral sí se relaciona de forma negativa sobre la satisfacción laboral ($r = -0.486, p < 0.05$). Pero son dos componentes del estrés los que tienen correlación significativa con la satisfacción laboral, estos son el estrés propio del clima organizacional y la falta de cohesión de grupos, el primero con un índice de correlación de -0.456 y el segundo con -0.598 .

Tantaruna (2017) determinaron la relación entre el estrés laboral y el desempeño laboral del personal de un colegio profesional odontológico del Perú, 2017. La investigación corresponde al diseño descriptivo correlacional, empleando para el estrés laboral el cuestionario de la OITOMS, y para evaluar el desempeño laboral se utilizó un instrumento validado por juicio de experto. Se consideró como población objetivo el total del personal de un colegio profesional odontológico del Perú que lo conforman 50 personas. Según los resultados obtenidos el autor concluyó indicando que la relación entre el estrés y el desempeño laboral es negativa y significativa ($r = -0.409, p = 0.035$).

Visitación (2017) determinó la relación del estrés y la satisfacción laboral en los colaboradores de la dirección de apoyo a la gestión educativa descentralizada del ministerio de educación, 2016. La investigación fue no experimental, correlacional, de corte transversal, de tipo explicativo, prospectivo; la población lo conformaron 60 colaboradores. Para la recolección de la información se aplicó cuestionarios a través de la técnica de la encuesta para medir la variable estrés laboral en sus dimensiones a nivel organizacional, individual y

entorno y la variable satisfacción laboral en sus dimensiones condiciones de trabajo y motivación. Según los resultados obtenidos, el autor concluyó mencionado que existe una correlación negativa débil y significancia (correlación $-0,124$, $p=0,034$) entre el estrés laboral y la satisfacción laboral en los colaboradores de la población objeto de estudio.

II.1.3. Antecedentes locales

Gonzales (2020) determinó si el estrés laboral influye directa y significativamente en la satisfacción laboral en microfinancieras de la ciudad de Cajamarca en el año 2020. El estudio corresponde a un diseño de investigación aplicada no experimental – descriptiva transversal, el método que se utilizó es deductivo - inductivo. Para la recolección de los datos se utilizó dos instrumentos en una muestra de 54 participantes, el primero de ellos fue mediante la “Escala modificada de estrés laboral de la OIT-OMS” y el segundo fue una modificación de satisfacción laboral SL-SPC. Según los resultados, el autor concluyó que el estrés laboral influye directa y significativamente en la satisfacción laboral ($p<0.05$). Además, el 48 % de los colaboradores presentaron un nivel alto de estrés y el 57 % un nivel de medio de satisfacción.

Turpo y Vilca (2019) determinó la relación entre estrés laboral y la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Mi banco agencia Macusani. La investigación correspondió a un diseño no experimental, de nivel correlacional, la recolección de la información se realizó en instrumentos denominado cuestionario de encuesta de estrés laboral para medir la variable estrés laboral y la variable satisfacción laboral con la escala de medición de variable ordinal. Según los resultados obtenidos, los autores concluyeron mencionado que existe una correlación negativa moderada de $-0,561$ entre estrés laboral y satisfacción laboral, referente a la correlación del estudio entre estrés laboral a nivel del entorno con la variable satisfacción laboral, se tiene el resultado del coeficiente correlación Rho de Spearman de $-0,557$. En ambos se encontró que el valor de significación fue menor al 0.05, indicado que la relacione entre las variables fue significativa ($p<0.05$).

Bazualdo (2018), demostró como el estrés laboral influye en el nivel de satisfacción del personal asistencial de las áreas críticas del hospital regional docente de Cajamarca en el año 2018. El estudio es no experimental y tiene una perspectiva cuantitativa y analítica de corte transversal. Para la recolección de los datos se utilizó dos instrumentos en una muestra de 204 participantes, el primero de ellos fue mediante la “escala modificada de estrés laboral de la OIT-OMS” y el segundo fue la escala modificada de satisfacción laboral SL-SPC. Según los resultados obtenidos, el autor concluyó que el estrés laboral se presentó en 50.5 %, la satisfacción laboral fue alta en 24.5 %. El estrés laboral influye negativamente en un 15.9 % sobre el nivel de satisfacción laboral con una correlación de Pearson de 0.398.

Rodríguez y Sánchez (2017) determinó la relación que existe entre estrés laboral y satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa taxis América E.I.R.L. en la ciudad de Cajamarca, en el año 2016. La investigación correspondió a un diseño no experimental descriptiva correlacional de corte transversal. La población estuvo conformada por un total de 70 colaboradores hombres de la empresa taxis América E.I.R.L y la muestra fue del tipo probabilístico (59 colaboradores). Para recolectar la información se utilizó la encuesta como técnica, dicha encuesta tuvo como instrumento el cuestionario que fue diseñado según los objetivos de la investigación. Según los resultados obtenidos, el autor concluyó que existe una relación negativa entre estrés laboral y satisfacción de los colaboradores de la empresa taxis América E.I.R.L. dado que el coeficiente de Pearson se obtuvo un valor de -0.342 que a su vez mediante la aplicación de la prueba de hipótesis Chi cuadrado se obtuvo ($P= 0.006$) siendo este menor a 0.05 se determinó que la relación es significativa.

Cáceres y Peralta (2016) determinó la relación que existe entre el estrés laboral con el desempeño laboral en los colaboradores de la clínica Santa Ana, Cajamarca 2016. La investigación fue del tipo descriptiva correlacional; con diseño no experimental - transversal. Se evaluaron a 55 trabajadores del área asistencial, seguridad, admisión y mantenimiento. Para la recolección de datos sobre el estrés laboral se utilizó la técnica de encuesta, el primer instrumento fue el test utilizado por la organización internacional del trabajo y la organización mundial de la salud (OIT-OMS) y para medir el desempeño laboral se utilizó el

test usado por la organización internacional del trabajo (OIT). Según los resultados, el autor concluyó mencionado que existe relación significativa entre el estrés laboral y el desempeño laboral de los colaboradores de la clínica Santa Ana de la ciudad de Cajamarca en el periodo comprendido entre los meses de enero a agosto del año 2016 ($p < 0.05$). Con respecto al estrés laboral se obtuvo que el 49 % de los trabajadores presentaron estrés laboral, el 10 % presentaron un bajo nivel de estrés y un 12 % presentaron un alto nivel. En referencia al desempeño laboral, el 45 % presentaron un desempeño laboral regular, el 29 % presentaron un desempeño laboral bueno y el 25 % presentaron un desempeño laboral malo.

Llaguento y Becerra (2014) establecieron la relación entre el clima organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa DIVEMOTOR de la ciudad de Cajamarca, en el año 2014. La correspondió un diseño no experimental correlacional de corte transversal. La muestra considerada fue de 25 colaboradores, y los instrumentos empleados para recolectar fue una hoja censal, que constó de dos partes: uno para la variable independiente y otro para la variable dependiente. Según los resultados, los autores concluyeron que existe una relación directa y significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en un nivel de 49.7% ($p < 0.05$), estableciendo de esta manera la relación entre la variable independiente y dependiente de la empresa DIVEMOTOR de la ciudad de Cajamarca, en el año 2014.

II.2. Conceptos

II.2.1. Variable 1: Estrés laboral.

Según la OMS (2007), el estrés es una muestra de las reacciones que surgen cuando los trabajadores se enfrentan a necesidades ocupacionales que no se corresponden con su experiencia, capacidades o habilidades y que ponen a prueba su capacidad para afrontarlas. Cuando puede haber un desequilibrio entre las necesidades laborales y los recursos ambientales o privados de que dispone el trabajador". (Organización Mundial de la Salud, 2007, p. 10).

Según Ruiz y Vega (2016), la presión ocupacional es el país físico y psicológico que se produce por medio de la falta de acondicionamiento del

trabajador a las exigencias del trabajo, lo que motiva la sensación de peligro y termina en cambios naturales y de ánimo (p. 7).

II.2.2. Variable 2: Satisfacción laboral

Es el estado de ánimo del empleado en la dirección de su propio trabajo y en función de los componentes vinculados que consisten en las posibilidades de desarrollo personal y las ventajas remunerativas que recibe, las normas administrativas, los miembros de la familia con diferentes participantes de la corporación y los miembros de la familia con la autoridad, situaciones corporativas que facilitan su tarea, y el desempeño de estas. (Guzmán, 2018, p. 31).

Robbins y Judge, consultados a través de Moreno y Moreno (2017), perfilan la satisfacción con la tarea como un sentido sobre una actividad que surge de la evaluación de sus características. Los autores señalan que un empleado con un alto índice de orgullo de proceso puede tener tremendas emociones en torno a su proceso (p. 34).

II.3. Bases Teóricas

3.1. Estrés

La idea de la tensión se incorporó por primera vez en el ámbito de la salud en 1926 a través de Hans Selye, un endocrinólogo de la Universidad de Montreal, a quien se le suele llamar el padre del concepto de presión. Sus estudios constituyeron las primeras grandes contribuciones al estudio de la tensión y sentaron las bases para la realización de investigaciones, incluso hoy en día (Avila, 2014, p. Ocho).

Actualmente, el uso de la frase estrés tiene una espléndida difusión en nuestro lenguaje habitual, habiendo llegado a ser un periodo de uso muy poco habitual. Sin embargo, hay que reconocer que la tensión es un aspecto normal de nuestra vida y, por tanto, no es evitable. El estrés puede ser producido por medio de ocasiones de alta calidad (una noticia exacta puede ser un estresante primario) (Barrio et al., 2006, p. 38).

Según Hans Selye, el estrés es una reacción no única del organismo ante cualquier demanda que se le imponga. Esta respuesta puede ser sociológica

(intelectual) o corporal (física/orgánica). La demanda se refiere al motivo de la tensión (estresores) (ISSSTE, S.F, p. 5). De esto se desprende que la tensión implica una cuestión que aparece intrínseca o extrínsecamente ante una situación de modelo difícil y que induce un crecimiento en el esfuerzo del dispositivo (persona) para preservar una noción de equilibrio de sí mismo y su entorno exterior (Ávila, 2014, p. Ocho).

Capdevila (2005), considera el estrés como la respuesta herbaria del ser humano ante situaciones de miedo, tensión o peligro, tan poco habituales en la sociedad de vanguardia. Forma parte del estilo de vida de todos nosotros, pero si su presencia es excesiva puede ser perjudicial para la mente y el cuerpo (p. 1).

Según la literatura científica, el estrés implica cualquier elemento que actúe interna o extremadamente a la que se hace difícil adaptarse y que indexa un esfuerzo acelerado por parte del hombre o la mujer para mantener un estado de equilibrio dentro de sí mismo y junto con su entorno externo. También puede ser una ocasión o cualquier estímulo ambiental que hace que una persona se sienta molesta o excitada; en este sentido, el estrés es algo externo al hombre o la mujer. El estrés se caracteriza por ser una reacción subjetiva a lo que ocurre; en este sentido, la presión es el estado mental interno de tensión o excitación (ISSSTE, S.F, p. 5).

El estrés es una parte normal de la vida de todos, y en dosis bajas puede ser tremendo, ya que motiva y puede ayudar a los seres humanos a ser más eficientes. Sin embargo, una cantidad excesiva de estrés o una respuesta contundente al estrés durante mucho tiempo puede ser peligrosa para el pensamiento y la estructura. Esto puede predisponer a la persona a una mala salud estándar, así como a dolencias físicas y mentales que incluyen infecciones, trastornos cardiovasculares o depresión (Capdevila, 2005, p. 97).

En los países desarrollados se espera que el 43% de los adultos sufran las consecuencias desfavorables de la tensión y un alto porcentaje de las visitas a los médicos se deben a situaciones que pueden estar asociadas de alguna manera a la tensión. El estrés se asocia a muchas de las principales enfermedades más recientes, como las cardiopatías, la cirrosis hepática, las enfermedades

respiratorias e incluso las lesiones, el suicidio o el envejecimiento prematuro (Capdevila, 2005, p. 97).

En general, la presión se conoce como un síndrome de modelo estándar, que incorpora 3 niveles: alarma, resistencia o versión del organismo y agotamiento, que puede, si el riesgo es suficientemente intenso y prolongado, llevar a la muerte. La reacción de presión se produce en 3 etapas: fisiológica, cognitiva y motora. En el primer caso, puede manifestarse en forma de taquicardia, hipertensión, colesterol elevado, hiperglucemia, diuresis, disminución de la temperatura, sequedad de boca, inhibición del aparato inmunitario, etc. En la segunda fase, puede provocar incapacidad para hacer selecciones, dificultades de conciencia e interés, olvidos comunes o irritabilidad. Por último, las respuestas motoras se manifiestan a través de temblores, tartamudeo, predisposición a los accidentes, reducción o multiplicación del apetito o arrebatos emocionales (Ávila, 2014, p. 9).

3.1.1. Estrés laboral

El entorno en constante transformación en el que nos encontramos, hace que las organizaciones busquen alinearse con él para mantener su correcto funcionamiento. En consecuencia, se establecen requisitos y sueños de productividad que deben cumplirse a través de las personas, si se tiene en cuenta que son ellas las que hacen que la organización funcione. Este estado de cosas cotidiano genera una tensión segura en los empleados y desencadena enfermedades profesionales como la tensión.

Según la OMS (2007), la tensión asociada al trabajo es un patrón de reacciones que surgen cuando las personas se enfrentan a demandas laborales que no se corresponden con sus conocimientos, habilidades o capacidades y que ponen en peligro su potencial para hacer frente al escenario. Cuando hay un desequilibrio entre las necesidades ocupacionales y las fuentes ambientales o personales con las que cuenta el trabajador." (Organización Mundial de la Salud, 2007, p. 10).

Según Ruiz y Vega (2016), el estrés laboral es el reino corporal y psicológico que se produce al utilizar la escasez de condicionamiento del empleado a las necesidades del propio trabajo, lo que origina la sensación de amenaza y termina en cambios naturales y de ánimo. Este tipo de presión contiene

un estímulo-reacción, en el que el primero actúa sobre el individuo y genera respuestas psicológicas o fisiológicas, o ambas. Un registro del comité conjunto de la OIT (Organización Internacional del Trabajo) y de la OMS define los estímulos de los cuadros traumáticos como las interacciones entre el trabajo, su entorno, el orgullo del proceso y las capacidades del empleado, sus deseos, su subcultura y su escenario personal en el exterior del trabajo, todo lo cual, a través de percepciones y experiencias, puede afectar a la salud, al rendimiento general y al orgullo de la actividad (p. 7).

El estrés laboral es uno de los riesgos psicosociales de máxima posición dentro del mundo de vanguardia porque actúa como reacción a un mundo globalizado de elementos de peligro psicosocial. La Comisión Europea lo define como: "Un patrón de reacciones emocionales, cognitivas, fisiológicas y de comportamiento ante determinados componentes desfavorables o perjudiciales del contenido del trabajo, la organización del trabajo y el entorno pictórico. Se trata de un reino caracterizado por grados excesivos de excitación y capacidad de respuesta y la sensación común de no ser capaz de afrontarlos (Avila, 2014, p. 10).

Todo interés pictórico, por mínimo que sea, incluye algún diploma de estrés, en menor o mayor profundidad. El estrés ocupacional, tensión laboral o pictórica, es el estrés que proviene en particular de las capacidades realizadas en el trabajo, tanto a través del esfuerzo físico como mental. Según la forma de los cuadros ejecutados, puede haber estresores característicos. Por ejemplo, el trabajo de los detectives y los guardias de seguridad tiene factores de estrés asociados a las amenazas, las lesiones y la muerte; los albañiles reaccionan a los factores de estrés de la carga y el peso, ya que esto puede producir hernias o fracturas.

3.1.2. Teorías sobre el estrés

Teoría de síndrome de general de adaptación

Selye (1952), consultado por Visitacion (2017), plantea la teoría del estrés en donde considera tres etapas siendo las siguientes:

Alarma: es cuando el individuo percibe e identifica una amenaza, tanto física como psicológica, que caracteriza la descarga de hormonas. Es una buena forma de adquirir un aviso para hacer frente a la situación estresante. En este nivel puede haber una baja resistencia a los estresores.

Resistencia: es ser inmune a las presiones que se crean mientras que crean una amenaza, sin embargo, cuando el propósito de la tensión persiste, la activación hormonal en el cuerpo sigue siendo excesiva, llegando a utilizar sus reservas, en el que reaccionar a un escenario puede ser desestabilizado, por lo que se convierte en una resistencia excesiva (versión) a los estresores.

Agotamiento: parece debido a la tensión del hombre o la mujer durante intervalos prolongados de tiempo, lo que significa que el individuo debido a la tensión prolongada entra en la sección de agotamiento, ya que se ha quedado sin reservas, por lo que si la presión persiste el hombre o la mujer sufre la fatiga, que podría conducir a un daño físico crítico e incluso puede causar la muerte.

Teorías basadas en el estímulo

Everly (1989), menciona que se basa principalmente en la capacidad de respuesta de la persona y especifica que la tensión es una reacción o respuesta a algún estímulo y que los mismos regulan la función del organismo, distinguiendo factores esenciales de la tensión, basados totalmente en el estímulo y la respuesta (p. 8).

Teorías interaccionales

Lazarus y Folkman (1984), mencionan que el estrés es un proceso interaccional, basado en la conexión entre un hombre o una mujer y una situación, que ocurre mientras el personaje evalúa que las necesidades exceden sus activos de ajuste, poniendo en peligro su bienestar. Hay que citar que esta idea enfatiza el papel de los tipos cognitivos (ideas, pensamientos, actitudes, creencias, entre otros), que intervienen en el fechado entre los estímulos (estresores) y las respuestas de estrés, concluyendo que puede haber un fechado dinámico y bidireccional entre la persona y su entorno.

Causas del estrés laboral

La OMS (2007) explica que las causas del estrés laboral pueden determinarse a partir de los siguientes frentes (a) características del trabajador y (b) características de la tarea. Con base en ambos puntos, se puede explorar que las características del trabajador corresponden a todas aquellas condiciones del trabajador que prevalecen en su relación laboral, tales como informes, investigaciones, tipo de personalidad,

estilos de afrontamiento, entre otros; mientras que los rasgos del proceso hablan de todas aquellas condiciones de trabajo a las que está sometido el trabajador, lo que incluye la noción que el empleado tiene de ellas (OMS, 2007, p. 14).

Según la OMS (2007), las mujeres suelen disfrutar del estrés laboral en mayor medida que los hombres debido a los factores que afectan de forma inmediata a las mujeres y no a los hombres, que a su vez están relacionados con el trabajo. Entre los principales elementos están el problema de equilibrar la posición de las mujeres en el hogar y en el trabajo, la lucha por la independencia de la función de género frente a las expectativas sociales, el acoso sexual, la discriminación salarial y laboral hacia las mujeres, y la violencia doméstica, que se acerca al 30% en América Latina (p. 14).

3.1.3. Escala de estrés laboral de la Organización Internacional del Trabajo y la Organización Mundial de la Salud (OIT-OMS).

Se trata de un cuestionario de presión ocupacional, adelantado por la international exertions corporation y la world health business enterprise, que fue levantado por Ivancevich y Matteson en 1989, generando una de las escalas esenciales sobre estrés ocupacional que examina al individuo, al grupo y a la empresa. Las dimensiones planteadas en dicha escala, se asocian a cada uno de los entornos probados (Chipoco, et al., 2018, p. 44).

La escala de estrés laboral de la OIT/OMS parece ser una de las máximas utilizadas en América Latina y con mayor afición a adaptarse a los países del lugar, incluye 25 preguntas distribuidos en 7 dimensiones. La dimensión "clima organizacional" se refiere a las características del ambiente de trabajo, que se componen de factores relacionados con la conducta del trabajador y la organización. La medida "forma organizativa" se refiere a cómo están preparados los cuadros para que los trabajadores puedan desempeñar sus responsabilidades y obtener sus objetivos. La dimensión "territorio organizativo" se refiere a la conexión entre las regiones de trabajo, pensando en numerosos factores junto con el conocimiento entre las regiones, la manipulación y la evaluación de los deportes. La dimensión "era" busca conocer la conexión entre el engranaje tecnológico utilizado y las habilidades

de las personas, como el know-how y que el engranaje haga una contribución a los cuadros. La dimensión "afecto del líder" busca reconocer la relación entre la gestión adquirida con la ayuda de las personas y su relación con la consecución de los objetivos. La dimensión "falta de cohesión" evalúa tanto la relación como el trabajo en equipo de los empleados de la organización. La dimensión "ayuda de la institución" evalúa la ayuda suministrada con la ayuda de los participantes de un grupo de piezas en cuanto al cumplimiento de los objetivos propuestos (Chipoco, et al., 2018, p. 45).

Tabla 1.

Selección de ítems por dimensión de la Escala de Estrés Laboral de OIT/ OMS

Categoría	Ítems
Clima Organizacional	1, 10, 11, 20
Estructura Organizacional	2, 12, 16, 24
Territorio Organizacional	3, 15, 22
Tecnología	4, 14, 25
Influencia del líder	5, 6, 13, 17
Falta de cohesión	7, 9, 18, 21
Respaldo del grupo	8, 19, 23

Tomado de Chipoco et al. (2018, p. 46).

3.2. Satisfacción.

La satisfacción en el trabajo es actualmente un tema de superaflixion, aplicable tanto para la psicología del trabajo como para los colectivos. En lo que respecta a las empresas, este concepto se estudia como una variable que impacta en las interrelaciones entre las personas y la organización, considerando que es a partir de esta interrelación que es vital prestar atención a cada pasatiempo. En otras palabras, las personas necesitan a los grupos como medio vital para adquirir sus deseos y a su vez estas entidades quieren a los seres humanos para obtener sus objetivos organizacionales (Ruiz, 2009, p. 9).

Robbins y Judge, consultado por Moreno y Moreno (2017), definen la satisfacción laboral como «*un sentimiento acerca de un puesto de trabajo que surge de la evaluación de sus características*». Los autores señalan que un trabajador con un alto índice de satisfacción laboral tendrá sentimientos positivos en relación a su puesto de trabajo (p. 34).

Anleu (2018), afirma que el deleite del proceso es una actitud bien conocida de un colaborador dirigida a la posición de la tarea. Dentro de los puertos de cuadros excepcionales, es necesario tener interacción con otros colaboradores, sean estos iguales, superiores o subordinados, así como cumplir con las normas y reglamentos de la organización. Determinando así que el colaborador se sienta molesto o feliz con su actividad, pues se supone que el trabajo le presenta algo más que un medio de vida para su supervivencia (p. 13).

Para Fernández, consultado Guzmán (2018), considera el placer como una mentalidad de tendencia más cercana al trabajo compuesta por la apreciación que los empleados tienen sobre las situaciones en las que se termina el trabajo y factoriza siete factores que inciden en el orgullo de la actividad: la remuneración monetaria, las situaciones físicas del entorno de trabajo, la seguridad y el equilibrio que presenta el uso de la empresa, las relaciones con los compañeros de trabajo, la ayuda y el reconocimiento a los superiores, la reputación a través de los demás y la posibilidad de mejora personal y experta en el trabajo (p. 31).

Según Guzmán (2018), el placer del proceso es la mentalidad del empleado hacia su propio trabajo y en función de factores vinculados que incluyen las posibilidades de mejora no pública, los beneficios remunerativos que recibe, las políticas administrativas, las relaciones con otros miembros de la agencia y las relaciones con la autoridad situaciones corporales y de tela que facilitan su desafío, y el desempeño general de las responsabilidades (p. 31).

Blum y Naylor, enunciados por Moreno y Moreno (2017) perfilan el orgullo de tarea como el resultado final de varias actitudes que un empleado tiene hacia su proceso, elementos concretos (como la organización, los compañeros de trabajo, los salarios, los ascensos, etc.) y la vida en la moda. Esta definición implica que el orgullo de proceso es un conjunto de actitudes que una persona tiene hacia su proceso, de tal manera que las personas que están contentas con su actividad tendrán actitudes agradables más cercanas a ella, así como los individuos que están molestos tendrán actitudes pobres (p. 34).

Robbins y Judge (2013), esbozan la satisfacción con la actividad como un sentido aproximado a un trabajo que surge de la evaluación de sus rasgos. Los autores señalan que un empleado con un índice de satisfacción con la actividad excesivo puede tener emociones agradables sobre su tarea (p. 34).

A la vista de estos estándares, se puede analizar entonces que el deleite de la tarea no es más que un estado de ánimo de complacencia que cada trabajador puede disfrutar mientras su actividad se valora y sus expectativas se cumplen. Por lo tanto, un trabajo puede ser excesivamente estresante y requerir un número de deberes por parte del trabajador, pero si se le suministra el equipo importante para que pueda llevar a cabo sus actividades, se le da una remuneración adecuada para los cuadros que desempeña y las necesidades que cada trabajador desea y por derecho debe cosechar, logrará altos niveles de placer (p. 34).

3.2.1. Teorías de la satisfacción laboral

Las teorías de la satisfacción laboral son disímiles puesto que ha existido siempre un gran interés por estudiarla. Sin embargo, como sustento al estudio que se ha realizado se han tomado las teorías que se detallan a continuación:

Teoría dual de Herzberg

Moreno y Moreno (2017), mencionan que la teoría de los gemelos, también conocida como principio higienista-motivacional, desarrollada por medio de Herzberg, Mausner y Snyderman en 1957, concluye que puede existir una relación entre las actitudes del personal y sus comportamientos. Según este concepto, existen dos tipos de elementos: los factores intrínsecos, satisfactores o motivadores, que satisfacen las necesidades de mejora mental; y los factores extrínsecos, higienizadores o insatisfactores, relacionados con factores de la tarea. De estos, son con mucho los elementos intrínsecos los que hacen posible el deleite de la tarea, mientras que los factores extrínsecos determinan la insatisfacción de la misma. Por lo tanto, si los elementos intrínsecos consistentes en el logro, el reconocimiento, la promoción, el trabajo estimulante, el auge de los expertos y la obligación están presentes dentro de la tarea, puede haber la capacidad de adquirir el orgullo del trabajo,

mientras que la ausencia de estos elementos producirá con mayor eficacia una pérdida de satisfacción, indiferencia, pero ahora no insatisfacción (p. 37).

Teoría del valor de Locke

Moreno y Moreno (2017) mencionan que la teoría del coste o concepto de discrepancia, creada por John Locke en 1976, sostiene que el placer de la tarea está asociado a lo que la tarea ofrece o no al ser humano en función de lo que quiere, prefiere o cuesta. Así, el placer de la actividad puede determinarse a través del grado de discrepancia honorario-noción determinado a través del carácter, y la importancia relativa de ese valor para el hombre o la mujer. Es decir, las personas observan lo que les proporciona su trabajo (valores de la actividad), que incluye salarios, situaciones laborales, oportunidades de promoción, entre otros; y evalúan sus percepciones de estos valores con lo que les cuesta o descubren como crítico en una actividad. Por lo tanto, el deleite de la actividad es el reino emocional placentero que se desprende de la valoración de los cuadros como forma de adquirir o facilitar el éxito de los valores laborales. En consecuencia, el grado de placer o insatisfacción será problema de la reflexión que haga el trabajador (p. 37).

Teoría de las necesidades de Maslow

Este concepto postula que los seres humanos se inspiran en 5 tipos de deseos que pueden agruparse de la siguiente manera fisiológicos; relacionados con las necesidades de supervivencia y primordiales que consisten en las necesidades de hambre, sed o refugio, de seguridad; se refiere a los deseos relacionados con la protección y la seguridad frente a los daños corporales y emocionales, sociales; estos deseos aluden a la participación afectiva, de pertenencia y social, lo que produce satisfacciones que consisten en el poder, el estatus, la reputación y la seguridad en sí mismo y la autorrealización; considerada por medio de Maslow como la mejor necesidad de la jerarquía porque se refiere a convertirse en lo que se es capaz de hacer (Guzmán, 2018, p. 32).

3.2.2. Tipos de satisfacción laboral

Según Landy y Conte, consultado por Guzmán (2017, p. 34) menciona lo siguientes tipos de satisfacción laboral.

- **Satisfacción Laboral Progresiva:** se refiere a que el empleado se sienta satisfecho con su trabajo en la medida que incrementa su nivel de aspiración.
- **Satisfacción Laboral Estable:** se enfoca a un nivel moderado de satisfacción, en el que la persona está motivada por mantener su nivel de aspiración y el estado placentero de satisfacción, incrementándose su nivel de aspiración en otras áreas de la vida, lo cual puede deberse a que hay pocos incentivos laborales.
- **Satisfacción Laboral Conformista:** es el estado asociado con un bajo esfuerzo laboral y una voluntad reducida para cambiar o adaptarse, lo cual refleja que el empleado no se esfuerza por llegar más allá y con ello crecer laboral y personalmente.
- **Seudo - Satisfacción:** se refiere a elementos que estimulan en el trabajador falsas sensaciones, que surgen como un pretexto de satisfacer una determinada necesidad, exterminando con ello la posibilidad de obtener una satisfacción adecuada en otras necesidades.

3.2.3. Características personales de la satisfacción laboral.

Ante la presencia de satisfacción laboral viene acompañada de ciertas características personales que son el sexo, la inteligencia y la adaptación personal (Anleu,2018, p. 16).

- **La Inteligencia:** El nivel de la inteligencia que un empleado posea, en sí mismo, no es un factor determinante de satisfacción o descontento en el empleo. Sin embargo, la inteligencia de un empleado si tiene una importancia considerable en relación con la naturaleza del trabajo que ejecuta.
- **El Sexo:** Estudios realizados señalan que por lo general el trabajo es un elemento menos absorbente en la vida de la mujer, por lo que tiene una

importancia relativamente menor para su posición dentro de la comunidad. A diferencia de los hombres consideran a su trabajo mayor importancia que las mujeres debido a las posibilidades de mejora salarial.

- **Adaptación personal:** La persona bien adaptada es la que, después de examinar el pro y el contra, puede considerarse en libertad de ser disidente si dicho comportamiento es el que mejor satisface a sus necesidades fundamentales y no priva a los demás de su derecho a satisfacer las suyas. Podría darse por sentado que un trabajador, mal adaptado en lo personal y desdichado en lo que se refiere a las circunstancias prevalecientes fuera de la planta, habrá de generalizar dicha actitud de manera que comprenda el descontento con su empresa y su trabajo.

3.2.4. Escala de la satisfacción laboral

Es un cuestionario de estrés laboral, elaborado por Sonia Palma en 1999, generando una de las principales escalas sobre la satisfacción laboral que presenta un individuo. Las dimensiones planteadas en dicha escala, se relacionan con cada uno de los entornos examinados (Rojas, 2014, p. 108).

La escala de satisfacción laboral resulta ser una de las más utilizadas, consta de 36 ítems distribuidas en 7 dimensiones o también llamados factores.

Factor I: Condiciones físicas y/o materias, este hace mención a los elementos materiales o de infraestructura donde se desenvuelve la labor cotidiana de trabajo y se constituye como facilitador de las mismas.

Factor II: Beneficios laborales, el cual indica el grado de complacencia en relación con el incentivo económico regular o adicional como pago por labor que se realiza.

Factor III: Políticas administrativa, el cual indica el grado frente a los lineamientos o normas institucionales dirigidas a regular la relación laboral y asociada directamente con el trabajo.

Factor IV: Relaciones sociales, el cual indica el grado de complacencia frente a la interrelación con otros miembros de la organización con quien se comparte las actividades laborales cotidianas.

Factor V: Desarrollo personal, el cual indica la oportunidad que presenta el trabajador de realizar actividades significativas a su autorrealización.

Factor VI: Desempeño de tareas, la cual indica la valoración con la que asocia el trabajador sus tareas cotidianas en la entidad donde labora.

Factor VII: Relación con la autoridad, la cual indica la apreciación valorativa que realiza el trabajador de su relación con el jefe directo y respecto a sus actividades cotidianas.

II.4. Marco conceptual (terminología)

Estrés: El estrés es la reacción natural del ser humano ante condiciones de miedo, tensión o riesgo, por lo que no es extraño en la sociedad contemporánea. Forma parte de la existencia de todos, pero si su presencia es inmoderada puede ser peligrosa para la mente y el cuerpo (Capdevila, 2005, p. 1).

Estrés laboral: Se trata de un patrón de reacciones que surgen cuando los trabajadores se enfrentan a necesidades laborales que no se corresponden con sus conocimientos, competencias o capacidades y que desafían su capacidad de gestión (Organización Mundial de la Salud, 2007, p. 1).

Satisfacción laboral: Es la mentalidad del empleado hacia sus propios cuadros y en función de aspectos relacionados que incluyen las posibilidades de superación personal, los beneficios laborales y remunerativos que obtiene, los lineamientos administrativos, los miembros de la familia con otros participantes de la empresa y los familiares con autoridad situaciones corporales y materiales que facilitan su proyecto, y el desempeño de las tareas (Guzmán 2018, p. 31).

Alarma: Es mientras la persona percibe e identifica un peligro tanto físico como mental, que lo caracteriza mediante la liberación de hormonas en un esfuerzo por lograr la adaptación que le permita enfrentar la situación estresante. En esta etapa hay una baja resistencia a los estresores (Visitacion, 2017).

Resistencia: Es cuando el hombre o la mujer se vuelven resistentes a las presiones que pueden crearse una vez que comprenden un peligro, sin embargo, mientras el motivo de estrés persiste, la activación hormonal dentro del organismo sigue siendo excesiva, llegando a utilizar sus reservas, en donde reaccionando a un estado de cosas puede desestabilizarse, por lo que se convierte en una alta resistencia (modelo) a los estresores (Visitación, 2017).

Adaptación personal: El hombre o la mujer bien adaptados son los únicos que, después de examinar los profesionales y los contras, pueden recogerse libres para ser discrepantes si tal conducta es la única que satisface agradablemente sus necesidades fundamentales y no priva a los demás de su derecho a satisfacer las suyas (Anleu,2018, p. 16).

III. HIPÓTESIS

III.1. Declaración de Hipótesis

III.1.1. Hipótesis general

Existe una relación significativa entre el estrés laboral y la satisfacción laboral en los colaboradores de un centro odontológico privado de Cajamarca.

III.1.2. Hipótesis específicas

Existe una relación significativa entre el estrés laboral y la dimensión condiciones físicas y materiales de la satisfacción laboral en los colaboradores de un centro odontológico privado de Cajamarca.

Existe una relación significativa entre el estrés y la dimensión beneficios laborales y remunerativos de la satisfacción laboral en los colaboradores de un centro odontológico privado de Cajamarca.

Existe una relación significativa entre el estrés y la dimensión políticas administrativas de la satisfacción laboral en los colaboradores de un centro odontológico privado de Cajamarca.

Existe una relación significativa entre el estrés y la dimensión relaciones sociales de la satisfacción laboral en los colaboradores de un centro odontológico privado de Cajamarca.

Existe una relación significativa entre el estrés y la dimensión desarrollo Personal de la satisfacción laboral en los colaboradores de un centro odontológico privado de Cajamarca.

Existe una relación significativa entre el estrés y la dimensión desempeño de tareas de la satisfacción laboral en los colaboradores de un centro odontológico privado de Cajamarca

Existe una relación significativa entre el estrés y la dimensión relación con la autoridad de la satisfacción laboral en los colaboradores de un centro odontológico privado de Cajamarca.

III.2. Operacionalización de variables

VARIABLES	DEFINICIÓN	DIMENSIONES	ÍTEMS	ESCALA	INSTRUMENTO
Estrés laboral	Según Ruiz y Vega (2016), el estrés laboral es el estado físico y psíquico que se produce por la falta de acondicionamiento del trabajador ante las exigencias propias del trabajo, lo cual origina la sensación de amenaza y conlleva a que se produzcan alteraciones orgánicas y anímicas (p. 7).	Clima organizacional	1,10,11,20	Nominal	Cuestionario sobre el estrés laboral de la OIT-OMS.
		Estructura organizacional	2,12,16,24		
		Territorio organizacional	3,15,22		
		Tecnología	4,14,25		
		Influencia del líder.	5,6,13,17		
		Falta de cohesión.	7,9,18,21		
		Respaldo del grupo.	8,19,23		
Satisfacción laboral	la satisfacción laboral es la actitud del trabajador hacia su propio trabajo y en función de aspectos vinculados	Condiciones físicas y/o materiales	1, 13, 21, 28	Nominal	Escala de opiniones SL-SPC
		Beneficios Laborales y/o remunerativos	2, 7, 14, 22		

como posibilidades de desarrollo personal, beneficios laborales y remunerativos que recibe, políticas administrativas, relaciones con otros miembros de la organización y relaciones con la autoridad condiciones físicas y materiales que faciliten su tarea, y el desempeño de tareas (Guzmán 2018, p. 31)	Políticas Administrativas	8, 15, 17, 23, 33	
	Relaciones sociales	3, 9, 16, 24	
	Desarrollo Personal	4, 10, 18, 25, 29, 34	
	Desempeño de tareas	5, 11, 19, 26, 30, 35	
	Relación con la autoridad	6, 12, 20, 27, 31, 36	

IV. DESCRIPCIÓN DE MÉTODOS Y ANÁLISIS

IV.1. Tipo de investigación

La presente investigación es básica, dado que se fundamenta en argumentos teóricos para generar nueva información sin fin práctico, es decir, su fin es crear conocimiento teórico sin inquietarse por la aplicación práctica. Es descriptiva, ya que el investigador no manipuló las variables de forma deliberada, además, la información pertinente al problema, fue recolectada tal cual se encuentra en su contexto (Carrasco, 2006, p.73).

IV.2. Nivel de investigación

Es correlacional, dado que buscó la relación entre dos variables (estrés laboral y la satisfacción laboral). Al respecto, Carrasco (2006) manifiesta que estos diseños tienen la particularidad de analizar y estudiar la relación de hechos y fenómenos de la realidad (variables), para conocer su nivel de influencia o ausencia de ellas, buscan determinar el grado de relación entre variables que se estudia (p.73).

IV.3. Diseño de investigación

El trabajo es de diseño no experimental, ya que no se manipularon variables por parte del investigador. Al respecto Carrasco (2006), sostiene que en estos diseños de investigación las variables independientes carecen de manipulación intencional, y

no poseen grupo de control, ni mucho menos experimental. Analiza y estudian los hechos y fenómenos de la realidad después de su ocurrencia (p. 71).

IV.4. Método de investigación

Se empleó el método hipotético deductivo, el cual permite a partir de las observaciones de la situación problemática y la formulación de la hipótesis, establecer los enunciados teóricos a fin de deducir las conclusiones.

IV.5. Población

La población estuvo constituida por 25 colaboradores de un centro odontológico privado de Cajamarca. Según Carrasco (2006), “la población es un conjunto de todos los elementos (unidades de análisis) que pertenecen al ámbito espacial donde se desarrolla el trabajo de investigación” (p.237).

IV.6. Muestra

Para el presente estudio, se consideró como muestra a toda la población (25 colaboradores de un centro odontológico privado de Cajamarca), considerándose una muestra no probabilística por conveniencia, al respecto Carrasco (2006) “indica que en este tipo de muestra selecciona según su criterio sin ninguna regla matemática o estadística” (p. 243).

IV.7. Unidad de estudio

Para esta investigación se consideró como unidad de estudio a un colaborador de un centro odontológico privado de Cajamarca. Se considera unidad de estudio al individuo o conjunto de individuos de donde se obtiene el dato; la unidad de estudio corresponde a la entidad que va a ser objeto de medición y se refiere al qué o quién es sujeto de interés en una investigación.

Criterios de inclusión: Todos los colaboradores de un centro odontológico privado de Cajamarca.

Criterios de exclusión: Los colaboradores de un centro odontológico privado de Cajamarca que no deseen ser parte de la investigación.

IV.8. Técnicas de recolección de datos

IV.8.1. Técnica

Para el desarrollo del trabajo de investigación se utilizó la encuesta como técnica para la recolección de la información, dado que es una técnica de recolección mediante un cuestionario basado en un conjunto de preguntas que se preparan con el propósito de obtener información directa o indirectamente de las personas quienes constituyen la unidad de análisis del estudio de investigación (Carrasco, 2006, p. 315).

IV.8.2. Instrumento

Como instrumentos se empleó dos cuestionarios, un para el estrés laboral la cual es el de la DE LA OIT – OMS, y el otro para la satisfacción laboral, el cual es la escala de opiniones de SL-SPC.

IV.9. Presentación de resultados

Para el proceso analítico, después de la recolección de información con los cuestionarios, los datos fueron codificados y ordenados en una hoja de cálculo de Excel, luego se procedió a pasarlos al programa SPSS. Ver. 25, con el cual se realizó el procesamiento de los datos.

Para el análisis de los datos se utilizó la estadística descriptiva, y en la inferencial se empleó el estadístico de prueba de Rho de Spearman (Tabla 2), con el cual se determinó la relación entre el estrés laboral y la satisfacción laboral de los colaboradores de un centro odontológico privado de Cajamarca, además con la misma prueba se verificó si la relación es significativa. Los resultados se presentan en tablas y figuras con respectivas interpretaciones.

Tabla 2

Prueba de normalidad de Shapiro-Wilk para los datos de la variable Estrés laboral y Satisfacción laboral.

Variables	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.

Estrés laboral	0.294	25	0.000	0.792	25	0.000
Satisfacción laboral	0.186	25	0.026	0.855	25	0.002

En la Tabla 2, se muestra la prueba de normalidad de Shapiro-Wilk ($n < 50$), en la cual se observa que el valor de significación para el estrés laboral es 0.000 y para la satisfacción laboral es 0.002, en ambos casos es menor al 0.05 (5 %), esto indica que los que datos de ambas variables corresponden a una distribución distinta a la normal, por lo que la prueba estadística que se empleó para contrastar la hipótesis de la investigación, fue la prueba no paramétrica de correlación Spearman.

V. RESULTADOS

Tabla 3.

Relación entre el estrés laboral y la satisfacción laboral en los Colaboradores de un Centro Odontológico de Cajamarca.

			Estrés laboral	Satisfacción laboral
Rho de Spearman	Estrés laboral	Coefficiente de correlación	1	-0.612
		Sig. (bilateral)		0.001
		N	25	25
	Satisfacción laboral	Coefficiente de correlación	-0.612	1
		Sig. (bilateral)	0.001	
		N	25	25

En la Tabla 3, se observa el valor del coeficiente de correlación calculado (-0.612), el cual indica una relación inversa y considerable entre el estrés laboral y la satisfacción laboral, es decir, que a mayor estrés menor es la satisfacción laboral, y viceversa. Además, según el valor de significación (0.001), el cual es menor al 5 %, indica que la relación entre las variables es significativa. Según estos resultados obtenidos, se afirma que existe relación significativa entre el estrés laboral y la satisfacción laboral en los Colaboradores de un Centro Odontológico de Cajamarca, 2021.

Tabla 4.

Relación entre el estrés laboral y la dimensión condiciones físicas y materiales de la satisfacción laboral en los colaboradores de un centro odontológico de Cajamarca.

			Estrés laboral	Condiciones físicas y/o materiales
Rho de Spearman	Estrés laboral	Coefficiente de correlación	1	-0.240
		Sig. (bilateral)		0.248
		N	25	25
	Condiciones físicas y/o materiales	Coefficiente de correlación	-0.240	1
		Sig. (bilateral)	0.248	
		N	25	25

En la Tabla 4, los resultados muestran que entre el estrés y la dimensión condiciones físicas y/o materiales de la satisfacción laboral se obtuvo un coeficiente de correlación de -0.240, el cual indica una relación media e inversa entre la variable y la dimensión, es decir, que a mayor estrés los colaboradores sienten menor satisfacción en las condiciones físicas y/o materiales, y viceversa. Además, según el valor de significación (0.248), el cual es mayor al 5 %, indica que la relación no es significativa, es decir, que no se afirma la existencia de relación significativa entre el estrés laboral y la dimensión condiciones físicas y/o materiales de la satisfacción laboral en los Colaboradores de un Centro Odontológico de Cajamarca, 2021.

Tabla 5.

Relación entre el estrés y la dimensión beneficios laborales y remunerativos de la satisfacción laboral en los colaboradores de un centro odontológico de Cajamarca.

			Estrés laboral	Beneficios Laborales y/o remunerativos
Rho de Spearman	Estrés laboral	Coeficiente de correlación	1	-0.250
		Sig. (bilateral)		0.229
		N	25	25
	Beneficios Laborales y/o remunerativos	Coeficiente de correlación	-0.250	1
		Sig. (bilateral)	0.229	
		N	25	25

En la Tabla 5, los resultados muestran que entre el estrés y la dimensión beneficios laborales y/o remunerativos de la satisfacción laboral se obtuvo un coeficiente de correlación de -0.250, el cual indica una relación débil e inversa entre la variable y la dimensión, es decir, que a mayor estrés los colaboradores sienten menores beneficios laborales y/o remunerativos, y viceversa. Además, según el valor de significación (0.229), el cual es mayor al 5 %, indica que la relación no es significativa, es decir, que no se afirma la existencia de relación significativa entre el estrés laboral y la dimensión beneficios laborales y/o remunerativos de la satisfacción laboral en los Colaboradores de un Centro Odontológico de Cajamarca, 2021.

Tabla 6.

Relación entre el estrés y la dimensión políticas administrativas de la satisfacción laboral en los colaboradores de un centro odontológico de Cajamarca.

			Estrés laboral	Políticas Administrativas
Rho de Spearman	Estrés laboral	Coeficiente de correlación	1	-0.132
		Sig. (bilateral)		0.531
		N	25	25
	Políticas Administrativas	Coeficiente de correlación	-0.132	1
		Sig. (bilateral)	0.531	
		N	25	25

En la Tabla 6, los resultados muestran que entre el estrés y la dimensión políticas administrativas de la satisfacción laboral se obtuvo un coeficiente de correlación de -0.132, el cual indica una relación débil e inversa entre la variable y la dimensión, es decir, que a mayor estrés los colaboradores sienten menor satisfacción con las políticas administrativas, y viceversa. Además, según el valor de significación (0.531), el cual es mayor al 5 %, indica que la relación no es significativa, es decir, que no se afirma la existencia de relación significativa entre el estrés laboral y la dimensión políticas administrativas de la satisfacción laboral en los Colaboradores de un Centro Odontológico de Cajamarca, 2021.

Tabla 7.

Relación entre el estrés y la dimensión relaciones sociales de la satisfacción laboral en los colaboradores de un centro odontológico de Cajamarca.

			Estrés laboral	Relaciones sociales
Rho de Spearman	Estrés laboral	Coefficiente de correlación	1	-0.409
		Sig. (bilateral)		0.042
		N	25	25
	Relaciones sociales	Coefficiente de correlación	-0.409	1
		Sig. (bilateral)	0.042	
		N	25	25

En la Tabla 7, los resultados muestran que entre el estrés y la dimensión relaciones sociales de la satisfacción laboral se obtuvo un coeficiente de correlación de -0.409, el cual indica una relación media e inversa entre la variable y la dimensión, es decir, que a mayor estrés los colaboradores sienten menor satisfacción con las relaciones sociales, y viceversa. Además, según el valor de significación (0.042), el cual es menor al 5 %, indica que la relación es significativa, es decir, que se afirma la existencia de relación significativa entre el estrés laboral y la dimensión relaciones sociales de la satisfacción laboral en los Colaboradores de un Centro Odontológico de Cajamarca, 2021.

Tabla 8.

Relación entre el estrés y la dimensión desarrollo personal de la satisfacción laboral en los colaboradores de un centro odontológico de Cajamarca.

			Estrés laboral	Desarrollo personal
Rho de Spearman	Estrés laboral	Coefficiente de correlación	1	-0.399
		Sig. (bilateral)		0.048
		N	25	25
	Desarrollo Personal	Coefficiente de correlación	-0.399	1
		Sig. (bilateral)	0.048	
		N	25	25

En la Tabla 8, los resultados muestran que entre el estrés y la dimensión desarrollo personal de la satisfacción laboral se obtuvo un coeficiente de correlación de -0.399, el cual indica una relación media e inversa entre la variable y la dimensión, es decir, que a mayor estrés los colaboradores sienten menor satisfacción en el desarrollo Personal, y viceversa. Además, según el valor de significación (0.048), el cual es menor al 5 %, indica que la relación es significativa, es decir, que se afirma la existencia de relación significativa entre el estrés laboral y la dimensión desarrollo personal de la satisfacción laboral en los Colaboradores de un Centro Odontológico de Cajamarca, 2021.

Tabla 9.

Relación entre el estrés y la dimensión desempeño de tareas de la satisfacción laboral en los colaboradores de un centro odontológico de Cajamarca.

			Estrés laboral	Desempeño de tareas
Rho de Spearman	Estrés laboral	Coeficiente de correlación	1	-0.422
		Sig. (bilateral)		0.035
		N	25	25
	Desempeño de tareas	Coeficiente de correlación	-0.422	1
		Sig. (bilateral)	0.035	
		N	25	25

En la Tabla 9, los resultados muestran que entre el estrés y la dimensión desempeño de tareas de la satisfacción laboral se obtuvo un coeficiente de correlación de -0.422, el cual indica una relación media e inversa entre la variable y la dimensión, es decir, que a mayor estrés los colaboradores sienten menor satisfacción con el desempeño de tareas, y viceversa. Además, según el valor de significación (0.035), el cual es menor al 5 %, indica que la relación es significativa, es decir, que se afirma la existencia de relación significativa entre el estrés laboral y la dimensión desempeño de tareas de la satisfacción laboral en los Colaboradores de un Centro Odontológico de Cajamarca, 2021.

Tabla 10.

Relación entre el estrés y la dimensión relación con la autoridad de la satisfacción laboral en los colaboradores de un centro odontológico de Cajamarca.

			Estrés laboral	Relación con la autoridad
Rho de Spearman	Estrés laboral	Coefficiente de correlación	1	-0.537
		Sig. (bilateral)		0.006
		N	25	25
	Relación con la autoridad	Coefficiente de correlación	-0.537	1
		Sig. (bilateral)	0.006	
		N	25	25

En la Tabla 10, los resultados muestran que entre el estrés y la dimensión relación con la autoridad de la satisfacción laboral se obtuvo un coeficiente de correlación de -0.537, el cual indica una relación media e inversa entre la variable y la dimensión, es decir, que a mayor estrés los colaboradores sienten menor satisfacción con la relación con la autoridad, y viceversa. Además, según el valor de significación (0.006), el cual es menor al 5 %, indica que la relación es significativa, es decir, que se afirma la existencia de relación significativa entre el estrés laboral y la dimensión relación con la autoridad de la satisfacción laboral en los Colaboradores de un Centro Odontológico de Cajamarca, 2021.

VI. DISCUSIÓN, CONCLUSIONES y RECOMENDACIONES

VI.1. Discusión

Según nuestros resultados, el estrés laboral y la satisfacción laboral en los colaboradores de un centro odontológico privado de Cajamarca, se relacionaron de manera negativa ($r = -0.612$) y significativa ($p = 0.001$), esto quiere decir que a mayor estrés laboral menor es la satisfacción laboral. Este resultado obtenido concuerda con lo hallado por Visitación (2017), quien encontró relación negativa y significativa entre el estrés laboral y la satisfacción ($r = -0.124$, $p = 0.034$). Así mismo, concuerda con los de Talledo y Ugaz (2018), quien reporto que el estrés laboral y la satisfacción laboral en operadores de un call center. Ate, 2018, se relacionaron de forma negativa y significativa ($r = -0.486$, $p = 0.003$). También concuerda con los resultados encontrados por Rodríguez y Sánchez (2017), quienes en su investigación concluyen que existe una relación negativa entre estrés laboral y satisfacción de los colaboradores de la empresa taxis América E.I.R.L. dado que el coeficiente de Pearson obtenido fue -0.342 , que a su vez mediante la prueba de hipótesis Chi Cuadrado ($P = 0.006$) determinó que la relación entre las variables es significativa. Nuestros resultados también guardan relación con los de Turpo y Vilca (2019), quienes en su investigación encontraron correlación negativa moderada y significativa ($r = -0.561$, $p < 0.05$) entre el estrés laboral y la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Mi banco de la agencia Macusani periodo – 2019.

Por lo general, partiendo de la coincidencia entre los resultados obtenidos en el desarrollo de la presente investigación con los obtenidos por los diversos autores citados en los antecedentes, permite considerar como válidos dichos resultados, ya que se determinó que el estrés influye negativamente en la satisfacción laboral. Según la OMS (2007), sostiene que el estrés en el trabajo es un patrón de reacciones que ocurren cuando los trabajadores confrontan exigencias ocupacionales que no corresponden a su conocimiento, destrezas o habilidades y que retan su habilidad para hacer frente a la situación problemática (p. 10). Este patrón comprende un estímulo-respuesta, la cual está dada por la interacción del individuo con el trabajo, con su medio laboral, con la satisfacción en el trabajo y con su situación personal fuera del trabajo, si las interacciones

no son buenas se tendría como respuesta la insatisfacción laboral de los colaboradores (OIT- OMS, S.F, p. 7).

Según Anleu (2018) determina que el estrés tiene orígenes provenientes de las condiciones laborales, tales como los niveles de esfuerzo que se realiza en el trabajo y la recompensa que recibe por él, también lo son los horarios de trabajo y el grado de implicación en la toma de decisiones y dirección en el trabajo. Además, son causa de estrés en el trabajo las pretensiones y aspiraciones que se tienen del mismo y la compensación económica que se recibe por realizarlo, los roles que se juegan la empresa, las relaciones con los demás, los valores y normas que rigen el trabajo (p. 32).

Toda actividad laboral, por mínima que sea, conlleva a cierto grado de estrés, en menor o mayor intensidad. El estrés laboral, es el que proviene principalmente de las funciones realizadas en el trabajo, ya sea mediante esfuerzo físico o mental, el cual influye negativamente en la salud, el rendimiento y la satisfacción laboral del colaborador.

Por otro lado, Blum y Naylor, citados por Moreno y Moreno (2017) sostiene que la satisfacción laboral se encuentra afectada por algunos factores tales como los compañeros de trabajo, salarios, ascensos, percepción de su trabajo entre otros, de tal forma que los trabajadores que estén satisfechos con su puesto presentan actitudes positivas hacia este, mientras que aquellos que estén insatisfechos, presentan actitudes negativas obteniendo como resultado bajos rendimientos laborales (p. 34).

Se puede indicar que la satisfacción laboral no es más que una actitud de complacencia que cada empleado puede experimentar al ser valorado en su trabajo y ver cumplidas sus expectativas. Por lo tanto, un trabajo puede ser excesivamente demandante y que amerite mucha responsabilidad por parte del empleado, pero si se le proporciona las herramientas necesarias para poder realizar sus actividades, se le brinda una remuneración adecuada al trabajo que realiza y los beneficios que todo trabajador necesita y por derecho debe obtener, este va a manejar altos niveles de satisfacción, es decir, que mientras que exista una mejora o estímulo que permita mejorar las condiciones laborales a los colaboradores, la satisfacción, rendimiento y ganas de sobresalir del individuo incrementará positivamente.

Sobre el estrés laboral y su relación con las dimensiones de la satisfacción laboral en los colaboradores de un centro odontológico privado de Cajamarca, los resultados determinaron que solo cuatro de las siete dimensiones se relacionaron de manera negativa y significativa con el estrés, las cuales fueron: relaciones sociales (-0.409 , $p = 0.042$), desarrollo personal (-0.399 , $p = 0.048$), desempeño de tareas (-0.422 , $p = 0.035$) y relación con la autoridad (-0.537 , $p = 0.006$). Según los resultados, son estas cuatro dimensiones las que permitieron una relación negativa entre el estrés y la satisfacción laboral, es decir que a mayor estrés laboral menor es la satisfacción laboral en las dimensiones mencionadas.

Las relaciones sociales, desarrollo personal y desempeño de tareas de los colaboradores, son procesos que se relacionan directamente con el desarrollo de actividades cotidianas en los ambientes laborales. Este proceso se da mediante la interrelación de un colaborador con los demás miembros de la organización, con quienes los colaboradores comparten las actividades laborales. El desarrollo de estas actividades son afectadas negativamente por el estrés, dado que este contribuye en negativamente sobre el liderazgo y la unión de los miembros, afectando la motivación y reforzamiento entre el personal, logrando un comportamiento irresponsable y de falta de compromiso con la productividad de la organización (Guzmán, 2014, p. 36).

La relación con la autoridad es la apreciación valorativa que realiza el trabajador de su relación con el jefe directo y respecto a sus actividades cotidianas. Este es uno de los factores más importantes que conducen a la satisfacción laboral y está sujeta al comportamiento del jefe, es decir, cuando el supervisor inmediato es comprensible, motiva a los colaboradores a buen desempeño, escucha las opiniones de sus empleados y muestra un interés personal en ellos, se incrementa la posibilidad de tener empleados satisfechos, caso contrario, los empleados presentan cierta insatisfacción afectando directamente al rendimiento y buen desempeño de los empleados (Guzmán, 2014, p. 36).

El impacto que tiene la satisfacción laboral puede influenciar en la productividad, el ausentismo y la rotación laboral, por lo cual se describe dicho impacto de la siguiente forma. Un colaborador con satisfacción laboral es un colaborador productivo, razón por la cual las organizaciones con colaboradores felices tienden a ser más eficientes y por ende la empresa más productiva (Anleu, 2018, p. 32).

El estrés laboral ocurre debido a muchas circunstancias diferentes, pero es particularmente fuerte cuando la habilidad de una persona para controlar las exigencias del trabajo se ve amenazada. Hoy en día se desea tener un desempeño alto, pero el miedo a los resultados negativos resultantes del fracaso, traen como consecuencia la irritación, enojo y ansiedad, y se intensifica en los casos donde no se ve el apoyo de parte de los supervisores o compañeros. Por lo tanto, al no existir cooperación eleva el riesgo a tener estrés durante el tiempo que dure su trabajo, de tal manera veremos los resultados negativos de la salud del trabajador y el aumento de los accidentes en el trabajo. Es de suma importancia señalar que, así como “la salud no es solamente la ausencia de enfermedad, sino un estado positivo de bienestar físico, mental y social”, un ambiente saludable de trabajo no es solo aquel donde hay ausencia de condiciones dañinas, sino aquel donde llevan a cabo acciones que promueven la salud (Tantaruna, 2017, p. 73).

VI.2. Conclusiones

- Se concluye que el estrés laboral y la satisfacción laboral en los colaboradores de un centro odontológico de Cajamarca, se relacionó negativamente y de manera significativa ($r = -0.612$, $p = 0.001$).
- La dimensión condiciones físicas y/o materiales se relacionó negativamente con el estrés laboral ($R = -0.240$), y según el valor de significación ($p = 0.248$), se afirma que la relación entre el estrés laboral y las condiciones físicas y/o materiales en los colaboradores de un centro odontológico de Cajamarca, no es significativa.
- La dimensión beneficios laborales y/o remunerativos se relacionó negativamente con el estrés laboral ($r = -0.250$), y según el valor de significación ($p = 0.249$), se afirma que la relación entre el estrés laboral y los beneficios laborales y/o remunerativos en los colaboradores de un centro odontológico de Cajamarca, no es significativa.
- La dimensión políticas administrativas se relacionó negativamente con el estrés laboral ($r = -0.132$), y según el valor de significación ($p = 0.531$), se afirma que la relación entre el estrés laboral y las políticas administrativas en los colaboradores de un centro odontológico de Cajamarca, no es significativa.

- La dimensión relaciones sociales se relacionó de manera negativa con el estrés laboral ($r = -0.409$), y según el valor de significación ($p = 0.042$), se afirma que la relación entre el estrés laboral y relaciones sociales en los colaboradores de un centro odontológico de Cajamarca, es significativa.
- La dimensión desarrollo personal con el estrés laboral se relacionó negativamente ($r = -0.399$), y según el valor de significación ($p = 0.048$), se afirma que la relación entre el estrés laboral y el desarrollo personal en los colaboradores de un centro odontológico de Cajamarca, es significativa.
- La dimensión desempeño de tareas se relacionó negativamente con el estrés laboral ($r = -0.422$), y según el valor de significación ($p = 0.035$), se afirma que la relación entre el estrés laboral y el desempeño de tareas en los colaboradores de un centro odontológico de Cajamarca, es significativa.
- La relación con la autoridad se relacionó negativamente con el estrés laboral ($r = -0.537$), y según el valor de significación ($p = 0.006$), se afirma que la relación entre el estrés laboral y la relación con la autoridad en los colaboradores de un centro odontológico de Cajamarca, es significativa.

VI.3. Recomendaciones

- Considerando la existencia de una relación negativa y considerable entre el estrés laboral y la satisfacción laboral en los colaboradores de un centro odontológico privado de Cajamarca, se recomienda generar e implementar las acciones necesarias para revertir paulatinamente el aumento de estrés en los colaboradores. Estas medidas deben tener como objetivos mejorar el bienestar subjetivo de los colaboradores, el rendimiento y la satisfacción laboral de los mismos, esto permitirá elevar el rendimiento general de la organización en aras de conseguir sus objetivos generales.
- Se debe de fortalecer de manera permanente las relaciones sociales, desarrollo personal y la relación con la autoridad de los colaboradores en el centro odontológico para que se logre un óptimo equilibrio entre el estrés laboral y la satisfacción laboral.

Además, de forma complementaria se recomienda realizar talleres al personal de centro odontológico con psicólogos, de esa manera se buscará la mejora de las actitudes y así los colaboradores tengan iniciativa, participación y una buena satisfacción laboral.

- En cuanto a la satisfacción laboral, se recomienda elaborar e implementar un sistema de evaluación del desempeño de los colaboradores en el centro odontológico de Cajamarca, el cual permitirá conocer el estado real de performance de los colaboradores y guardar un registro histórico, ya que esto permitirá medir la variable y poder controlarla adecuadamente los problemas que se presente dentro de la organización.

Lista de referencias

- Anleu, OH. (2018). Estrés y satisfacción laboral [Tesis de Grado, Universidad Rafael Landívar, Quetzaltenango, Guatemala]. Repositorio institucional. <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2018/05/43/Anleu-Osmar.pdf>
- Ávila, J. (2014). El estrés un problema de salud del mundo actual. *Revista Con-Ciencia*, 1 (2): 115-124. http://www.scielo.org.bo/pdf/rcfb/v2n1/v2n1_a13.pdf
- Ávila, VG. (2014). El Estrés y su influencia en el Desempeño Laboral en los empleados de la Compañía Kleinturs y Representaciones C.Ltda [Tesis de Gado, Universidad Central del Ecuador, Quito-Ecuador]. Repositorio institucional: <http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/3654>
- Barrio, JA; García, MR; Ruiz, I y Arce, A. (2006). El estrés como respuesta. *Revistas Científicas de América Latina, el Caribe, España y Portugal*, 1 (1): 37-48. <https://www.redalyc.org/pdf/3498/349832311003.pdf>
- Bazualdo, E. (2018). Estrés laboral y nivel de satisfacción del personal asistencial de áreas críticas del hospital regional docente de cajamarca-2018 [Universidad Cesar Vallejos, Chiclayo-Perú]. Repositorio institucional: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/25867>
- Bellido, R., Gamarra, M., Aguilar, J., Pastor, K. y Morales, B. (2021). Effects of Covid-19 on work stress. Vol 25 No 109. <https://uctunexpo.autanabooks.com/index.php/uct/article/view/458>
- Cáceres, VP y Peralta, ME. (2016). Relación del estrés laboral con el desempeño laboral en los colaboradores de la Clínica Santa Ana, Cajamarca 2016 [Tesis de Grado, Universidad Privada del Norte]. Repositorio institucional: <https://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/9884>
- Capdevila, N. (2005). Estrés. *Revista Divulgaciones Digitales*, 24 (8): 94 -104. <https://www.elsevier.es/es-revista-offarm-4-pdf-13078580>
- Carrasco, S. (2006). Metodología de la Investigación Científica. Lima: Editorial San Marcos.
- Chaco y Guillen (2018) Relación del estrés laboral y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Uchumayo Arequipa – 2018 [Universidad San Agustín de Arequipa, Arequipa-Perú]. Repositorio institucional: <http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/6885>
- Chiang, MM; Riquelme, GR y Rivas, PA. (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*, 20 (63): 178-186.
https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-24492018000300178
- Chipoco, JE; Flores, AM; Torres, LD y Varea, UC. (2018). Felicidad y Estrés Laboral de los Trabajadores en una Agencia de Aduanas del Callao [Tesis de Maestría, Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima-Perú]. Repositorio institucional: http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/13681/CHIPOCO_FLORES_FELICIDAD_ADUANAS.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Espinoza Peña, K. J. (2022). Estrés laboral y desempeño laboral durante la pandemia en colaboradores del Centro de Salud Jesús Guerreño Cruz I-4 Huancabamba 2021. https://scholar.google.es/scholar?as_ylo=2022&q=estr%C3%A9s+laboral+y+desempe%C3%B1o+laboral+&hl=es&as_sdt=0,5#d=gs_cit&t=1658166990549&u=%2Fscholar%3Fq%3Dinfo%3AVPDonpPSIWYJ%3Ascholar.google.com%2F%26output%3Dcite%26scirp%3D0%26hl%3Des
- Espinoza, AA; Álvarez, IA y Gonzales, RL. (2018). Consideraciones teórico metodológicas y prácticas acerca del estrés. *Revista Humanidades Medicas*, 13 (3): 697-717. <http://scielo.sld.cu/pdf/hmc/v18n3/1727-8120-hmc-18-03-697.pdf>
- Everly, Jr. (1989). A Clinical Guide To The treatment of the human stress response. 1 ra, Edición. Recuperado de: [https://books.google.com.pe/books?id=_boxBQAAQBAJ&pg=PA360&lpg=PA360&dq=EVERLY,+G.S.+\(1989\):+A+clinical+guide+to+the+treatment+of+the+human+stress+response.+Nueva+York](https://books.google.com.pe/books?id=_boxBQAAQBAJ&pg=PA360&lpg=PA360&dq=EVERLY,+G.S.+(1989):+A+clinical+guide+to+the+treatment+of+the+human+stress+response.+Nueva+York).
- Gálvez, M; Gutiérrez, MD y Zapico, N. (2011) (2011). Salud laboral y salud mental en población trabajadora. *Revista Medicina y Seguridad del Trabajo*, 57: 127-144. https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0465-546X2011000500009
- Gestión. (2021). Satisfacción laboral. Gestión. 25 diario de Economía y negocios. Perú. <https://gestion.pe/noticias/satisfaccion-laboral/>
- Gonzales (2020). El estrés y su influencia en la satisfacción laboral en microfinancieras de la ciudad de Cajamarca [Tesis de Grado, Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo, Cajamarca-Perú]. Repositorio institucional: <http://repositorio.upagu.edu.pe/bitstream/handle/UPAGU/1419/MIGUEL%20GONZALES%20CARRASCO%20%281%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Guerra, P; Santander, S y Rodríguez, P. (2017). Satisfacción laboral y su relación con el estrés. *Revista CienciAmérica*, 6 (1): 17-23.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6163719>
- Guzmán, AC. (2018). El clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral de los colaboradores en una empresa de carga internacional en el contexto global [Tesis de Grado, Universidad Ricardo Palma. Lima, Perú]. Repositorio institucional:
<http://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/URP/1658/TESIS%20ANGELICA%20GUZMAN%20ROJO.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- ISSSTE (Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado). (S.F). Guía para el estrés causas, consecuencias y prevención.
- Laime, E. (2018). Relación entre el nivel de estrés y el desempeño laboral en los trabajadores administrativos de la gerencia regional de salud Arequipa – 2017 [Tesis de Grado, Universidad Inca Garcilaso de la Vega]. Repositorio institucional:
<http://repositorio.uigv.edu.pe/handle/20.500.11818/3307>
- Lazarus, R. y Folkman, S. (1984). Stress, Appraisal, and Coping. Edit. Springer Publishing Company, inc. <https://books.google.com.pe/books?id=i-ySQQuUpr8C&printsec=frontcover&dq=stress+appraisal+and+coping&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwj5qfl95jQAhVCYiYKHUiyD2IQ6AEIGzAA#v=onepage&q=stress%20appraisal%20and%20coping&f=false>.
- Llaguento, LE. y Becerra, SK. (2014). Relación del clima organizacional en los trabajadores de la empresa DIVEMOTOR de la ciudad de Cajamarca [Tesis de Grado, Universidad Privada del Norte, Cajamarca -Perú]. Repositorio institucional.
<https://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/4936>
- Martínez, G. (2015). Estrés laboral. Prensa gráfica. Salvador.
<https://www.laprensagrafica.com/elsalvador/Preocupacion-por-salud-mental-de-policias-20210108-0101.html>
- Mejía, CR; Chacon, JI; Enamorado, O; Garnica, LR; Chacón, SA; García, YA. (2019). Factores asociados al estrés laboral en trabajadores de seis países de Latinoamérica. *Revista Asoc Esp Med Trab*, 28 (3): 204-211.
<http://scielo.isciii.es/pdf/medtra/v28n3/1132-6255-medtra-28-03-204.pdf>
- Monterrosa, A., Dávila, R., Mejía, A., Contreras, J., Mercado, M. y Flores, C. (2020). Estrés laboral, ansiedad y miedo al COVID-19 en médicos generales colombianos. *Revista de la Facultad de Ciencias de la Salud*. Vol. 23(2):195- 213.

- <https://docs.bvsalud.org/biblioref/2020/08/1117984/3890-estres-laboralansiedad-y-miedo-covid.pdf>
- Moreno, J y Moreno, NW. (2017). Relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa industrial Duropal S.A.C. [Tesis de Maestría, Universidad Nacional Agraria La Molina. Lima, Perú]. <http://repositorio.lamolina.edu.pe/bitstream/handle/UNALM/2930/E12-M6-T.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Navarro, L. (2015). La satisfacción laboral y su relación con el estrés laboral [Tesis de Grado, Universidad de la Laguna, España]. Repositorio institucional. <https://riull.ull.es/xmlui/bitstream/handle/915/3133/La%20satisfaccion%20laboral%20y%20su%20relacion%20con%20el%20estres%20laboral.pdf?sequence=1>
- OMS (Organización Mundial de la Salud). (2007). Sensibilizando sobre el Estrés Laboral en los Países en Desarrollo. Un riesgo moderno en un ambiente de trabajo tradicional. *Protección de la salud de los trabajadores*, 6, 1-49.
- Robbins, S y Judge, T. (2013). Comportamiento organizacional. 15 ed. México, Pearson. 675 p.
- Rodríguez y Sánchez (2017). Relación entre estrés laboral y satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa taxis América E.I.R.L., en la ciudad de Cajamarca, en el año 2016 [Tesis de Grado, Universidad Privada del Norte]. Repositorio Institucional: <https://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/11212>
- Rojas, EC. (2014). Relación entre clima organizacional y satisfacción laboral de los colaboradores de la Contrata Servicios Mineros Múltiples Saqujo S.A.C. del Distrito de Pataz – La Libertad en el año 2013 [Tesis de Grado, Universidad Nacional de Trujillo, Trujillo- Perú]. Repositorio Institucional: <https://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/3922>
- Ruiz, CM. (2009). Nivel de satisfacción laboral en empresas públicas y privadas de la ciudad de Chillán [Tesis de Maestría, Universidad del BIO-BIO, Chile]. Repositorio Institucional: <http://repobib.ubiobio.cl/jspui/bitstream/123456789/775/1/Ruiz%20Segura%2C%20Carol%20Marlenne.pdf>
- Ruiz, IA y Vega, KL. (2016). Influencia del estrés laboral en el desempeño de los trabajadores de una empresa de venta y servicios industriales [Tesis de Maestría, Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima-Perú]. Repositorio institucional: <http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/118>

45/Ruiz%20Aguilar_Vega%20C%b3ndor_Influencia_estr%a9s_laboral1.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Talledo y Ugaz (2018). Estrés y satisfacción laboral en operadores de un Call Center. Ate, 2018 [Universidad San Ignacio de Loyola, Lima-Perú]. Repositorio institucional. http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/9773/1/2019_Talledo-Falla.pdf

Tantaruna, SJ. (2017). Estrés y desempeño laboral en el personal de un colegio profesional odontológico en el Perú, 2017 [Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejos]. Repositorio institucional: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/15064/Tantaruna_VS_J.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Turpo, NR y Vilca, CR. (2019). Relación entre estrés laboral y la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Mi banco de la agencia Macusani periodo – 2019 [Tesis de Grado, Universidad Peruana Unión, Perú]. Repositorio institucional: https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/UPEU/2740/Nancy_Trabajo_Bachiller_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Visitación, M. (2017). Estrés laboral y satisfacción laboral en los colaboradores de la Dirección de Apoyo a la Gestión Educativa Descentralizada del Ministerio de Educación, 2016 [Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejos, Perú]. Repositorio institucional. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/8727/Visitaci%C3%B3n_FM.pdf?sequence=1

Anexo 1

CUESTIONARIO PARA DETERMINAR ESTRÉS LABORAL DE LA OIT – OMS.

EDAD: _____

GENERO: (F) (M)

TIEMPO DE TRABAJO: _____ TIEMPO EN EL CARGO ACTUAL: _____

SERVICIO EN QUE LABORA: _____

CARGO: _____

INSTRUCCIONES: El siguiente, es un cuestionario validado para medir el nivel de estrés en su centro de trabajo que consta de 25 ítems relacionados con los principales estresores laborales, para cada ítem indique con qué frecuencia la condición descrita es fuente actual de estrés, deberá marcar con una (X) el número que mejor describa en cada enunciado, donde el nivel de las condiciones está representado de la siguiente manera:

N°	Condición
1	Si la condición NUNCA es fuente de estrés.
2	Si la condición RARAS VECES es fuente de estrés.
3	Si la condición OCASIONALMENTE es fuente de estrés.
4	Si la condición ALGUNAS VECES es fuente de estrés.
5	Si la condición FRECUENTEMENTE es fuente de estrés.
6	Si la condición GENERALMENTE es fuente de estrés.
7	Si la condición SIEMPRE es fuente de estrés.

N°	Ítems	1	2	3	4	5	6	7
1	El que no comprenda las metas y misión de la empresa me causa estrés.							
2	El rendirle informes a mis supervisores y a mis subordinados me estresa.							
3	El que no esté en condiciones de controlar las actividades de mi área de trabajo me produce estrés.							
4	El que el equipo disponible para llevar a cabo mi trabajo sea limitado me estresa.							
5	El que mi supervisor no dé la cara por mí ante los jefes me estresa.							
6	El que mi supervisor no me respete me estresa.							
7	El que no sea parte de un equipo de trabajo que colabore estrechamente me causa estrés.							

8	El que mi equipo de trabajo no me respalde en mis metas me causa estrés.									
9	El que mi equipo de trabajo no tenga prestigio ni valor dentro de la empresa me causa estrés.									
10	El que la forma en que trabaja la empresa no sea clara me estresa.									
11	El que las políticas generales iniciadas por la gerencia impidan mi buen desempeño me estresa.									
12	El que las personas que están a mi nivel dentro de la empresa tengamos poco control sobre el trabajo me causa estrés.									
13	El que mi supervisor no se preocupe de mi bienestar me estresa.									
14	El no tener el conocimiento técnico para competir dentro de la empresa me estresa.									
15	El no tener un espacio privado en mi trabajo me estresa.									
16	El que se maneje mucho papeleo dentro de la empresa me causa estrés.									
17	El que mi supervisor no tenga confianza en el desempeño de mi trabajo me causa estrés.									
18	El que mi equipo de trabajo se encuentra desorganizado me estresa.									
19	El que mi equipo no me brinda protección en relación con injustas demandas de trabajo que me hacen los jefes me causa estrés.									
20	El que la institución carezca de dirección y objetivos me causa estrés.									
21	El que mi equipo de trabajo me presiona demasiado me causa estrés.									
22	El que tenga que trabajar con miembros de otros departamentos me estresa.									
23	El que mi equipo de trabajo no me brinde ayuda técnica cuando lo necesito me causa estrés.									
24	El que no respeten a mis supervisores, a mí y a los que están debajo de mí, me causa estrés.									
25	El no contar con la tecnología adecuada para hacer un trabajo de calidad me causa estrés.									

Anexo 2

ESCALA DE OPINIONES SL-SPC

Marque con un aspa las siguientes características que se ajusten a su persona

Edad: _____

Género: _____

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

Tiempo de servicio: _____

Estimado trabajador, con la finalidad de conocer cuál es su opinión de su ambiente laboral, a continuación, te presentamos una serie de opiniones a las cuales le agradecemos nos responda con total sinceridad, marcando con un asá la alternativa que considere exprese mejor su punto de vista. Recuerde que las opiniones son totalmente anónimas, y no existe respuesta buena ni mala, ya que solo son opiniones.

Total acuerdo (TA), Acuerdo (A), Indeciso (I), En Desacuerdo (D), Total Desacuerdo (TD).

	TA	A	I	D	TD
1. La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores.					
2. Mi sueldo es muy bajo en relación a la labor que realizo.					
3. El ambiente creado por mis compañeros es el ideal para desempeñar mis funciones.					
4. Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser.					
5. La tarea que realizó es tan valiosa como cualquier otra					
6. Mi (s) jefe (s) es (son) comprensivo (s)					
7. Me siento mal con lo que hago.					
8. Siento que recibo de parte de la empresa mal trato.					
9. Me agradan trabajar con mis compañeros.					
10. Mi trabajo permite desarrollarme personalmente.					
11. Me siento realmente útil con la labor que realizo.					
12. Es grata la disposición de mi jefe cuando les pido alguna consulta sobre mi trabajo.					
13. El ambiente donde trabajo es confortable.					
14. Siento que el sueldo que tengo es bastante aceptable					
15. La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando.					
16. Prefiero tomar distancia con las personas con las que trabajo.					
17. Me disgusta mi horario.					

18. Disfruto de cada labor que realizo en mi trabajo.					
19. Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia.					
20. Llevarse bien con el jefe beneficia la calidad del trabajo					
21. La comodidad que me ofrece el ambiente de trabajo es inigualable.					
22. Felizmente mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.					
23. El horario de trabajo me resulta incómodo.					
24. La solidaridad es una virtud característica en nuestro grupo de trabajo.					
25. Me siento feliz por los resultados que logro en mi trabajo.					
26. Mi trabajo me aburre.					
27. La relación que tengo con mis superiores es cordial.					
28. En el ambiente físico donde me ubico, trabajo cómodamente.					
29. Mi trabajo me hace sentir realizado.					
30. Me gusta el trabajo que realizo.					
31. No me siento a gusto con mi (s) jefe (s).					
32. Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias.					
33. No te reconocen el esfuerzo si trabajas más de las horas reglamentarias.					
34. Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo (a)					
35. Me siento complacido con la actividad que realizo.					
36. Mi (s) jefe (s) valora (n) el esfuerzo que hago en mi trabajo.					

TÍTULO: Estrés laboral y la satisfacción laboral en los colaboradores de un centro odontológico privado de Cajamarca				
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	METODOLOGÍA
1. Problema General:	1. Objetivo General:	1. Hipótesis General:	Variable 1:	1. Tipo de Investigación:
¿Existe relación entre el estrés laboral y la satisfacción laboral en los colaboradores de un centro odontológico privado de Cajamarca?	Determinar la relación entre el estrés laboral y la satisfacción laboral en los colaboradores de un centro odontológico privado en Cajamarca.	Existe una relación significativa entre el estrés laboral y la satisfacción laboral en los colaboradores de un centro odontológico privado de Cajamarca.	Estrés laboral	Básica pura, con enfoque cualitativo
2. Problemas Específicos:	2. Objetivos Específicos:	2. Hipótesis Específicas:		2. Nivel de la Investigación:
¿Existe relación entre el estrés laboral y la dimensión condiciones físicas y materiales de la satisfacción laboral en los colaboradores de un centro odontológico privado de Cajamarca?	Establecer la relación entre el estrés laboral y la dimensión condiciones físicas y materiales de la satisfacción laboral en los colaboradores de un centro odontológico privado de Cajamarca	Existe una relación significativa entre el estrés laboral y la dimensión condiciones físicas y materiales de la satisfacción laboral en los colaboradores de un centro odontológico privado de Cajamarca.		Descriptivo-correlacional
¿Existe relación entre el estrés laboral y la dimensión beneficios laborales y remunerativos de la satisfacción laboral en los colaboradores de un centro odontológico privado de Cajamarca?	Establecer la relación entre el estrés laboral y la dimensión beneficios laborales y remunerativos de la satisfacción laboral en los colaboradores de un centro odontológico privado de Cajamarca	Existe una relación significativa entre el estrés y la dimensión beneficios laborales y remunerativos de la satisfacción laboral en los colaboradores de un centro odontológico privado de Cajamarca		3. Diseño de la Investigación:
¿Existe relación entre el estrés laboral y la dimensión políticas administrativas de la satisfacción laboral en los colaboradores de un centro odontológico de Cajamarca?	Establecer la relación entre el estrés laboral y la dimensión políticas administrativas de la satisfacción laboral en los colaboradores de un centro	Existe una relación significativa entre el estrés y la dimensión políticas administrativas de la satisfacción laboral en los colaboradores de un centro		Diseño no experimental, corte transversal
				4. Método:
				hipotético deductivo
				5. Población:
				La población está constituida por 25 colaboradores de un centro odontológico privado de Cajamarca.
			Variable 2:	6. Muestra:

	odontológico privado de Cajamarca	odontológico privado de Cajamarca		
¿Existe relación entre el estrés laboral y la dimensión relaciones sociales de la satisfacción laboral en los colaboradores de un centro odontológico privado de Cajamarca?	Establecer la relación entre el estrés laboral y la dimensión relaciones sociales de la satisfacción laboral en los colaboradores de un centro odontológico privado de Cajamarca	Existe una relación significativa entre el estrés y la dimensión relaciones sociales de la satisfacción laboral en los colaboradores de un centro odontológico privado de Cajamarca	Satisfacción laboral	La muestra está constituida por 25 colaboradores de un centro odontológico privado de Cajamarca.
¿Existe relación entre el estrés laboral y la dimensión desarrollo personal de la satisfacción laboral en los colaboradores de un centro odontológico de Cajamarca?	Establecer la relación entre el estrés laboral y la dimensión desarrollo personal de la satisfacción laboral en los colaboradores de un centro odontológico privado de Cajamarca	Existe una relación significativa entre el estrés y la dimensión desarrollo personal de la satisfacción laboral en los colaboradores de un centro odontológico privado de Cajamarca		7. Unidad de Estudio:
¿Existe relación entre estrés laboral y la dimensión desempeño de tareas de la satisfacción laboral en los colaboradores de un centro odontológico privado de Cajamarca?	Establecer la relación entre el estrés laboral y la dimensión desempeño de tareas de la satisfacción laboral en los colaboradores de un centro odontológico privado de Cajamarca	Existe una relación significativa entre el estrés y la dimensión desempeño de tareas de la satisfacción laboral en los colaboradores de un centro odontológico privado de Cajamarca		Colaborador de un centro odontológico privado de Cajamarca.
¿Existe relación entre estrés laboral y la dimensión relación con autoridad de la satisfacción laboral en los colaboradores de un centro odontológico privado de Cajamarca?	Establecer la relación entre el estrés y la dimensión relación con la autoridad de la satisfacción laboral en los colaboradores de un centro odontológico privado de Cajamarca.	Existe una relación significativa entre el estrés y la dimensión relación con la autoridad de la satisfacción laboral en los colaboradores de un centro odontológico privado de Cajamarca		8. Técnica de Recolección:
				Se utilizó la encuesta como técnica de recolección
				9. Instrumento de Recolección:
				Cuestionario sobre el estrés laboral de la OIT-OMS
				Escala de opiniones de SL-SPC

N°	Estrés laboral																								
	Clima organizacional				Estructura organizacional				Territorio organizacional			Tecnología			Influencia del líder.				Falta de cohesión.				Respaldo del grupo.		
	P1	P10	P11	P20	P2	P12	P16	P24	P3	P15	P22	P4	P14	P25	P5	P6	P13	P17	P7	P9	P18	P21	P8	P19	P23
1	1	7	7	7	2	7	7	5	3	7	1	7	7	7	7	7	2	5	4	7	2	5	7	5	
2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
3	5	3	2	1	1	3	1	1	3	1	1	4	1	3	3	4	1	1	1	1	3	1	2	1	
4	3	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	3	2	4	2	1	1	2	2	2	3	1	3	
5	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	6	4	4	3	4	4	4	3	4	
6	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	4	3	3	2	3	3	3	2	3	
7	1	6	6	6	2	6	6	5	3	6	1	6	6	6	6	6	2	4	3	6	2	4	6	5	
8	5	3	2	1	1	3	1	1	3	1	1	4	1	3	3	4	1	1	1	1	3	1	2	1	
9	2	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	5	1	2	4	4	1	1	1	
10	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	4	3	3	2	3	3	3	2	3	
11	2	6	6	6	2	5	2	5	3	6	2	3	6	6	3	7	6	6	6	6	6	6	6	6	
12	1	1	2	2	2	1	3	1	1	1	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	
13	2	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	4	1	1	3	3	1	1	1	
14	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	2	2	3	2	1	1	2	2	2	2	1	3	
15	2	2	2	2	1	1	1	2	2	1	1	2	1	1	1	2	2	1	1	1	2	1	2	1	
16	2	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	
17	2	6	6	6	2	5	2	5	3	6	2	3	6	6	3	7	6	6	6	6	6	6	6	6	
18	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	
19	1	1	2	2	2	1	3	1	1	1	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	
20	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	7	6	4	3	4	4	4	3	4	
21	2	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	5	1	2	4	4	1	1	1	
22	3	1	1	2	1	1	1	1	1	2	2	1	3	2	4	2	1	1	2	2	2	3	1	3	
23	5	3	2	1	1	3	1	1	3	1	1	4	1	3	3	4	1	1	1	1	3	1	2	1	
24	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	2	2	1	1	1	
25	2	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	2	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	

Satisfaccion laboral																								
----------------------	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

N°	Condiciones físicas y/o materiales				Beneficios Laborales y/o remunerativos				Políticas Administrativas					Relaciones sociales				Desarrollo Personal						Desempeño de tareas						Relación con la autoridad							
	P1	P13	P21	P28	P2	P7	P14	P22	P8	P15	P17	P23	P33	P3	P9	P16	P24	P4	P10	P18	P25	P29	P34	P5	P11	P19	P26	P30	P35	P6	P12	P20	P27	P31	P32	P36	
1	5	4	3	2	2	1	4	2	1	2	2	4	5	4	4	2	3	5	4	2	2	2	2	4	4	5	5	2	2	4	4	3	2	2	2	2	
2	5	5	5	5	4	1	5	5	1	1	1	1	1	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	1	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5
3	5	5	4	5	2	1	5	4	1	1	3	1	2	5	4	2	4	5	4	5	5	5	4	4	4	1	1	5	5	4	4	1	5	1	5	4	
4	5	5	5	5	5	5	5	5	1	1	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
5	5	4	4	4	2	1	4	4	1	1	4	1	2	5	4	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	4	4	4	4	5	4	2	4	4	
6	5	5	4	5	1	1	4	4	1	1	1	1	2	5	5	1	4	5	5	5	5	5	5	5	5	1	1	5	5	5	4	1	5	1	5	4	
7	5	5	4	5	4	4	4	4	1	1	1	1	1	5	5	1	5	5	5	5	4	4	4	4	5	1	1	4	3	5	5	4	5	1	5	5	
8	4	4	4	4	4	4	4	4	1	1	4	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
9	4	5	4	5	4	4	5	5	1	1	1	1	1	4	4	1	5	4	5	5	5	5	4	4	5	1	1	5	4	4	5	5	5	1	5	4	
10	5	5	4	5	1	1	5	5	1	1	1	1	2	4	4	2	4	5	4	5	4	4	4	5	4	1	2	4	4	4	5	5	5	1	5	4	
11	5	4	4	4	1	1	4	4	1	1	1	2	2	5	4	1	4	5	4	4	4	4	5	4	4	1	2	4	5	4	4	4	4	1	4	5	
12	4	4	4	5	2	1	4	5	1	1	1	2	2	4	5	1	5	5	4	5	4	5	5	5	1	2	5	4	5	4	5	4	1	4	5		
13	4	5	4	4	3	2	3	4	2	1	4	2	1	5	4	2	5	5	5	4	4	4	4	5	4	2	1	4	4	5	5	4	5	1	4	4	
14	5	4	4	5	1	1	4	4	1	1	1	1	1	5	4	2	5	5	4	4	4	5	5	5	4	1	1	5	5	4	4	5	4	1	5	5	
15	4	4	4	4	4	2	3	4	2	2	3	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
16	5	5	1	5	2	1	4	4	1	1	1	1	4	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	1	5	5	5	5	5	5	5	1	5	4
17	5	4	4	5	2	4	4	5	1	2	1	1	1	5	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	5	1	1	4	4	5	4	4	4	1	4	5	
18	5	5	5	5	4	1	3	5	1	1	3	4	1	5	5	1	5	4	5	5	5	4	5	5	5	1	1	5	5	5	5	3	5	1	5	5	
19	5	5	5	5	1	1	4	5	1	1	1	1	1	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	1	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5

EL ESTRÉS LABORAL Y LA SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS COLABORADORES DE UN CENTRO ODONTOLÓGICO PRIVADO DE CAJAMARCA.

20	5	5	4	5	2	1	4	4	1	1	2	2	3	4	4	2	3	4	5	4	4	4	4	5	4	2	2	4	4	4	5	5	4	1	4	4		
21	5	5	4	5	1	1	4	4	1	1	1	1	2	5	5	1	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	1	5	5	5	4	1	5	1	5	4	
22	5	4	4	5	2	1	4	4	1	2	1	1	1	5	4	2	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	1	1	5	4	4	4	1	5	1	5	5	
23	5	5	4	5	1	1	4	4	1	1	1	1	2	5	5	1	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	1	5	5	5	4	1	5	1	5	4	
24	5	5	5	5	2	1	5	4	1	1	1	1	1	5	5	1	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	1	1	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5
25	3	5	4	5	3	3	4	2	1	2	1	1	3	5	4	1	4	4	4	2	3	1	2	5	5	3	2	3	3	4	5	5	5	5	1	4	3	

Anexo 5

Resultados de los niveles de cada variable

Tabla 11.

Nivel de estrés laboral en los colaboradores de un centro odontológico privado de Cajamarca.

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	19	76
Medio	3	12
Alto	3	12
Total	25	100

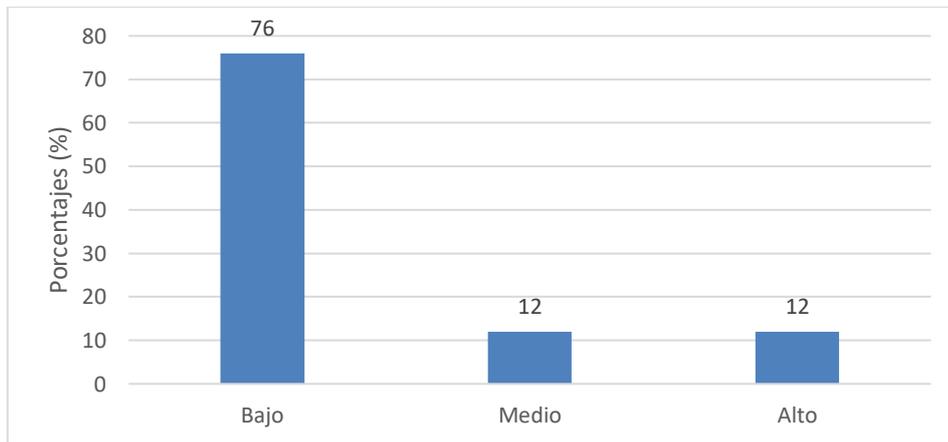


Figura 1. Distribución de los porcentajes del nivel de estrés laboral en los colaboradores de un centro odontológico privado de Cajamarca 2021.

En la Tabla 11 y Figura 1, se observa que el 76 % del total de colaboradores de un centro odontológico privado de Cajamarca, presentaron bajo nivel de estrés laboral en dicho centro odontológico, el 12 % de los colaboradores presentaron un nivel medio de estrés, y el 12 % restante presentaron un alto nivel de estrés.

Anexo 6

Tabla 12.

Nivel de satisfacción laboral en los colaboradores de un centro odontológico privado de Cajamarca.

	Frecuencia	Porcentaje
Alta insatisfacción	0	0
Parcial insatisfacción	1	4
Regular	23	92
Parcial satisfacción	1	4
Alta satisfacción	0	0
Total	25	100

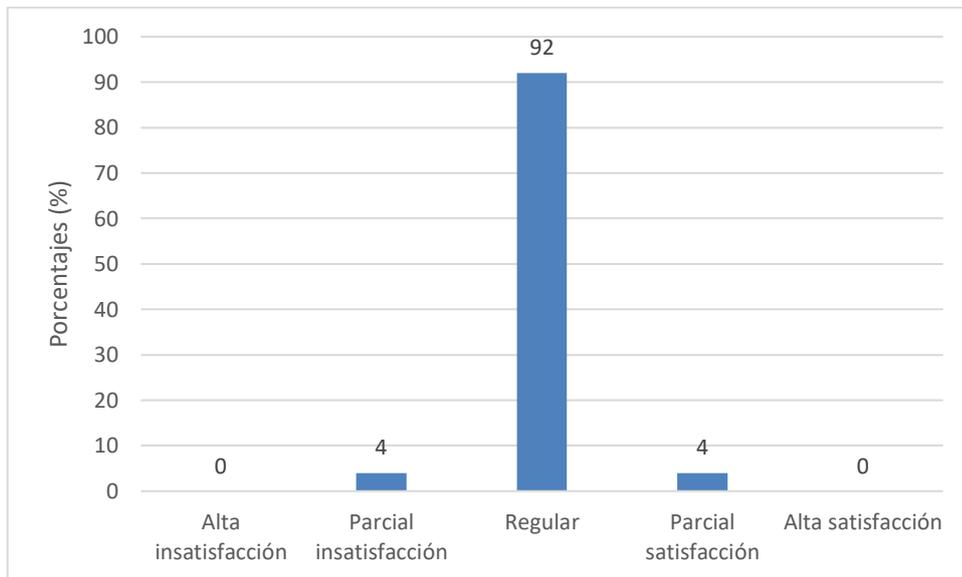


Figura 2. Distribución de los porcentajes del nivel de satisfacción laboral en los colaboradores de un centro odontológico privado de Cajamarca.

En la Tabla 12 y Figura 2, se observa que el 92 % del total de colaboradores de un centro odontológico privado de Cajamarca, mencionaron tener una regular satisfacción laboral en dicho centro odontológico, el 4 % de los colaboradores tuvieron una parcial insatisfacción, y el 4 % restante tuvieron una parcial satisfacción laboral. Ningún colaborador presentó alta insatisfacción y alta satisfacción laboral en dicho centro odontológico de Cajamarca.