

APROBACIÓN DE LA TESIS

El asesor y los miembros del jurado evaluador asignados, **APRUEBAN** la tesis desarrollada por las Bachilleres **Dalia Harent Alarcón Portal y Yessica Fiorella Sisniegas Noriega**, denominada:

“RELACIÓN ENTRE SATISFACCION LABORAL Y NIVEL DE ESTRÉS EN EL PERSONAL DE SALUD DE UN ESTABLECIMIENTO PÚBLICO – CAJAMARCA 2018.”

Mg. Juan Pablo Sarmiento Longo

ASESOR

Mg. Renato Ramírez Barrantes

JURADO

PRESIDENTE

Mg. Yanazet Araujo Leiva

JURADO

Mg. Edén Arturo Castañeda Valdivia

JURADO

DEDICATORIA

Dedico esta tesis a mis padres Álvaro Alarcón y Grimaldina Portal quienes han sido los pilares de mi vida y por ende quienes con su trabajo y esfuerzo me permitieron llevar una carrera profesional con todo el apoyo moral y económico que necesité, así mismo por su amor incondicional.

Dalia Alarcón Portal.

A mis padres Carlos y Rosa Maria por su incondicional amor, comprensión y ayuda; por la motivación constante que me brindan la cual me ha permitido ser una persona de bien y sobre todo por creer siempre en mi, todos mis logros se los debo a ustedes, gracias.

A mi hermana Karla por ser el mejor ejemplo de una hermana mayor, en ella tengo el espejo en el cual me quiero reflejar pues sus virtudes y su gran corazón me llevan a admirarla cada dia más.

A mi hija Andrea por impulsarme y motivarme a ser mejor cada día, por enseñarme lo maravilloso de la vida y ser el pilar fundamental en mi existencia.

Yessica Sisniegas Noriega.

AGRADECIMIENTO

Por la culminación de la tesis, agradecemos a nuestro Director de Carrera Edén Arturo Castañeda Valdivia, a nuestro asesor Juan Pablo Sarmiento Longo quienes nos orientaron al desarrollo de la presente, así mismo al personal perteneciente al establecimiento de salud público – Cajamarca por brindarnos la información necesaria para hacer posible la aplicación de pruebas para la recolección de datos de la investigación.

Las Autoras.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

Contenido

APROBACIÓN DE LA TESIS	1
DEDICATORIA	2
AGRADECIMIENTO	3
ÍNDICE DE CONTENIDOS	4
ÍNDICE DE TABLAS	5
ÍNDICE DE FIGURAS	6
RESUMEN	7
ABSTRACT	8
CAPÍTULO 1. INTRODUCCIÓN	8
CAPÍTULO 2. MARCO TEÓRICO	12
2.1. Antecedentes	12
2.1.1. <i>Internacionales</i>	12
2.1.2. <i>Nacionales</i>	13
2.1.3. <i>Locales</i>	14
2.2. Bases teóricas.....	14
2.2.1. <i>Satisfacción Laboral</i>	14
2.2.2. <i>Estrés</i>	18
CAPÍTULO 3. HIPÓTESIS	25
3.2. Operacionalización de variables	26
CAPÍTULO 5. RESULTADOS	37
CAPÍTULO 6. DISCUSIÓN	43
CONCLUSIONES	49
RECOMENDACIONES	51
REFERENCIAS	52
ANEXOS	56

ÍNDICE DE TABLAS

TABLA 1: Tabla descriptiva del nivel de satisfacción laboral.....	37
TABLA 2: Tabla descriptiva del nivel de estrés.....	38
TABLA 3: Prueba de normalidad.	38
TABLA 4: Correlación entre satisfacción laboral y estrés.	39
TABLA 5: Correlación condiciones físicas y/o materiales y estrés.	40
TABLA 6: Correlación beneficios laborales y/o remunerativos y estrés.	40
TABLA 7: Correlación políticas administrativas y estrés.	41
TABLA 8: Correlación relaciones sociales y estrés.	41
TABLA 9: Correlación desarrollo personal y estrés.	42
TABLA 10: Correlación desempeño de tareas y estrés.	42
TABLA 11: Correlación relación con la autoridad y estrés.....	43

RESUMEN

El objetivo de la presente investigación fue establecer la relación entre la variable satisfacción laboral y nivel de estrés en el personal de salud de un establecimiento público- Cajamarca 2018, por medio de un estudio de tipo descriptivo de diseño correlacional y de corte transversal. La muestra estuvo constituida por 55 personas a quienes se les aplicó dos encuestas y a) Escala de satisfacción laboral de Sonia Palma Carrillo, la cual tiene una validez de 0.05. y la confiabilidad obtenida es de 0.79 y b) Escala de estresores laborales en personal de salud de Gray – Toft & James G. Anderson con una confiabilidad en el alfa de Cronbach de 0,92. Posterior a la recolección, los datos fueron procesados con el paquete estadístico SPSS mediante la prueba estadística de coeficiente de correlación de Pearson, subsiguientemente tabulados y presentados en gráficos estadísticos. Los hallazgos obtuvieron los siguientes resultados: la significancia de la prueba de normalidad es de .200 para la variable satisfacción laboral y .059 para la variable estrés, ambas superiores al .05, por lo que se acepta la hipótesis nula de que existe una distribución de los datos.

Se concluye que existe relación significativa inversa entre el nivel de estrés y la satisfacción laboral en el personal de salud de un establecimiento público, ya que a menor nivel de estrés, mayor satisfacción laboral y viceversa.

Así mismo se halló correlación significativa entre las dimensiones de la satisfacción laboral: políticas administrativas y desempeño de tareas con la variable de estrés, dado que la significancia obtenida en la primera es de .013 y .023 en la segunda.

Por otro lado en las dimensiones de la satisfacción laboral: condiciones físicas y/o materiales, beneficios laborales y/o remunerativos, relaciones sociales, desarrollo personal y relación con la autoridad con la variable de estrés, se determinó una correlación no significativa, dado que la significancia obtenida es mayor al .05.

Palabras claves: Estrés, satisfacción laboral, personal de salud.

ABSTRACT

The objective of the present investigation was to establish the relationship between the stress and job satisfaction variables in health personnel of a public institution Cajamarca, by means of a descriptive study of correlational and cross-sectional design. The sample consisted of 55 people to whom two surveys were applied a) Scale of work stressors in health personnel of Gray - Toft & James G. Anderson with a reliability in Cronbach 's alpha of 0.92 and b) Satisfaction scale of Sonia Palma Carrillo, which has a validity of 0.05. and the reliability obtained is 0.79. After the collection, the data were processed with the statistical package SPSS by means of the statistical test of Pearson's correlation coefficient, subsequently tabulated and presented in statistical graphs. The findings obtained the following results: the significance of the normality test is .200 for the labor satisfaction variable and .059 for the stress variable, both higher than .05, so the null hypothesis that there is a distribution is accepted of the data.

It is concluded that there is a significant relationship between the level of stress and job satisfaction in the health personnel of a public establishment, since at a lower level of stress, greater job satisfaction and vice versa.

Likewise, a significant correlation was found between the dimensions of job satisfaction: administrative policies and performance of tasks with the stress variable, given that the significance obtained in the first is .013 and .023 in the second.

On the other hand, in the dimensions of job satisfaction: physical and / or material conditions, labor and / or remunerative benefits, social relations, personal development and relationship with authority with the stress variable, a non-significant correlation was determined, given that the significance obtained is greater than .05.

CAPÍTULO 1. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática

Como cualquier otro sistema, una organización, sea pública o privada, debe ser efectiva (eficiente más eficaz) en el desempeño de sus operaciones si quiere sobrevivir y mantenerse en funcionamiento a largo plazo. Para el logro de esa efectividad debe equilibrar adecuadamente el uso de los recursos materiales, financieros, humanos; y tomar en cuenta que estos últimos necesitan un medio de trabajo satisfactorio, donde la calidad de vida laboral sea el soporte para mejorar la productividad; por cuanto ésta no se alcanza sólo con más y mejores recursos tecnológicos. La destreza administrativa y el esfuerzo humano son los otros pilares en los que se basa cualquier organización para superarse y de ese modo, responder a las necesidades de la sociedad de la cual forma parte. Dicho esfuerzo está en función de muchos aspectos, entre ellos, la motivación, el grado de participación en las decisiones que afectan al personal, el nivel de compromiso con la organización, los sistemas de recompensa, el ambiente de trabajo adecuado, etc. Fernandez, Chavez y Rodriguez (S/A)

Actualmente, todas las organizaciones se ven obligadas a cumplir estándares de gestión de talento humano, esto debido a la gran importancia que ha tomado la salud ocupacional y los avances tecnológicos que han provocado transformaciones en las relaciones laborales, sin embargo la mayoría de establecimientos públicos en el Perú son ajenos a estas adaptaciones, una de las razones es que no existe una oficina de gestión de talento humano o recursos humanos en cada entidad, pues éstas sólo se encuentran en bases generales y las funciones de gestión y solución están atribuidas a personal de salud que además cumple con otras funciones prioritarias, manejando temas a propio criterio y descuidando un serie de aspectos importantes, tales como la satisfacción laboral y el estrés, pilares de esta investigación.

En ese sentido se demostrará a través de este trabajo la relación entre la satisfacción laboral y el nivel de estrés en el personal de salud de un establecimiento público en la ciudad de Cajamarca.

Ante éste planteamiento Horna (2016) estableció la existencia de relación negativa con magnitud significativa entre la satisfacción laboral y el estrés laboral en los trabajadores de una empresa de salud en la ciudad de Trujillo.

Uno de los factores que provocan este descuido, es la ausencia de un medidor de producción en los establecimientos públicos, ya que debido a las modalidades de contratación y el poco interés por su recurso humano no le permite sembrar en sus colaboradores un instinto de adaptabilidad y desarrollo óptimo al que podrían lograr.

Por ello, no tienen en cuenta aspectos como la promoción de satisfacción y prevención de estrés.

En cuanto al primer punto, la atención está dirigida a las percepciones que los colaboradores se generan de acuerdo a la satisfacción o no de sus necesidades, creando así un estado de satisfacción o insatisfacción, esto por supuesto está relacionado a las respuestas emocionales que tiene respecto a cada cosa que involucre su estadía dentro de su trabajo, lo cual es evidentemente descuidado por las entidades públicas, ya que estas priorizan la fiscalización de cumplimiento de horarios, sin ver más allá, por ejemplo las herramientas de recompensa, reconocimiento y comodidad para su usuario interno.

Se entiende que los trabajadores de un establecimiento de salud público en la ciudad de Cajamarca, están expuestos a altos niveles de estresores laborales durante la ejecución de su trabajo, por lo que podrían poseer un nivel alto de estrés, lo cual tiene un costo laboral al debilitar sus servicios, la calidad de atención a los usuarios, interrupción de desarrollo de habilidades y conocimientos, deterioro de imagen, entre otros.

En esa línea surge el desarrollo de un nuevo proceso: el síndrome de burnout, diversos autores han documentado que este síndrome afecta más a aquellos profesionales que requieren un contacto directo con las personas y con una filosofía humanística, es decir aquellas que necesitan altas dosis de entrega. Así, son muchos los profesionales potencialmente afectados por el síndrome (enfermeros, médicos, trabajadores sociales, profesores, policías). Además, estos autores indican tres aspectos o dimensiones del burnout: El cansancio emocional, la despersonalización y la falta de realización personal. El burnout se refiere a un proceso en que los profesionales están desengañados de su trabajo, en respuesta a experiencias de estrés y tensión en el mismo. Los problemas que pueden ser solventados no llevan al burnout, de hecho el estrés controlado puede tener efectos positivos, como estimulando al individuo a superarse lo que culminaría en una experiencia gratificante y en competencia profesional. Albaladejo (2004)

Se considera que la influencia de la insatisfacción en el desarrollo del estrés, no se limita a la esfera laboral sino también, puede provocar consecuencias negativas en cada uno de los trabajadores extendiéndose a su vida personal y familiar.

Por lo mencionado, toda organización debe contar con los mecanismos y estrategias que permitan promover y prevenir las malas consecuencias del descuido de las variables de satisfacción laboral y estrés, incluso con mayor realce en las instituciones públicas de salud por el tipo de labor que desempeñan, ya que están expuestos constantemente a estímulos estresores, lo que sumado a su insatisfacción laboral por la falta de atención a su salud mental, generan un déficit social, laboral y humano lo que es una motivación a llevar a cabo la investigación “Relación entre satisfacción laboral y el nivel de estrés, en el personal de un establecimiento público. – Cajamarca 2018”.

1.2. Formulación del problema

¿Cuál es la relación entre la satisfacción laboral y nivel de estrés en el personal de salud de un establecimiento público-Cajamarca 2018?

1.3. Justificación

El estudio de la satisfacción laboral vinculado al estrés como consecuencia es recurrente en los sistemas de salud público, lo que despierta un interés más frecuente para realizar una investigación que relacione dichas variables.

La satisfacción laboral está estrechamente ligada al estrés, lo cual genera un conjunto de actitudes que tienen una importancia decisiva en el comportamiento y los resultados de las personas de forma individual y colectiva organizacional, por lo que la relevancia de la presente investigación radica en comprobar la existencia de relación entre las variables.

Esta investigación se realiza con el propósito de aportar el conocimiento teórico sobre la variable de satisfacción laboral y la variable de estrés laboral.

Al mismo tiempo es debate académico la correspondencia entre las variables de satisfacción y estrés, por lo que es de gran importancia dar a conocer el contraste de los resultados.

Por la metodología de investigación servirá como referencia bibliográfica para otros estudios, ya que no existen antecedentes en nuestra localidad, además de la utilización de los instrumentos aplicados para la medición de cada variable.

Así mismo, permitirá que posteriormente se generen mejoras y cambios en la labor profesional de los trabajadores de un establecimiento de salud público- Cajamarca enfocado a la promoción de la satisfacción laboral y prevención de estrés laboral, destinados a su evolución.

1.4. Limitaciones

Se tuvo como principal limitación la escasa presencia de investigaciones en el medio local que aborden la relación de las variables de estudio, no posibilitando así realizar un contraste con los datos obtenidos, impidiendo apreciar el alcance del estudio y corroborar teorías o tendencias.

1.5. Objetivos

1.5.1. Objetivo general

Determinar la relación entre satisfacción laboral y nivel de estrés en el personal de salud de un establecimiento público – Cajamarca- 2018.

1.5.2. Objetivos específicos

- Hallar la relación entre la dimensión condiciones físicas y/o materiales de la satisfacción laboral y el nivel de estrés del personal de un establecimiento público- Cajamarca 2018.
- Hallar la relación entre la dimensión beneficios laborales y/o remunerativos de la satisfacción laboral y el nivel de estrés del personal de un establecimiento público- Cajamarca 2018.
- Hallar la relación entre la dimensión políticas administrativas de la satisfacción laboral y el nivel de estrés del personal de un establecimiento público- Cajamarca 2018.
- Hallar la relación entre la dimensión relaciones sociales de la satisfacción laboral y el nivel de estrés del personal de un establecimiento público- Cajamarca 2018.

- Hallar la relación entre la dimensión desarrollo personal de la satisfacción laboral y el nivel de estrés del personal de un establecimiento público- Cajamarca 2018.
- Hallar la relación entre la dimensión desempeño de tareas de la satisfacción laboral y el nivel de estrés del personal de un establecimiento público- Cajamarca 2018.
- Hallar la relación entre la dimensión relación con la autoridad de la satisfacción laboral y el nivel de estrés del personal de un establecimiento público- Cajamarca 2018.
- Hallar el nivel de estrés de los colaboradores de un establecimiento público- Cajamarca- 2018.
- Hallar el nivel de satisfacción laboral de los colaboradores de un establecimiento público- Cajamarca- 2018.

CAPÍTULO 2. MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes

2.1.1. Internacionales

En cuanto a los antecedentes internacionales, se encontró a Sánchez (2011) con la investigación en Argentina de estrés laboral, satisfacción en el trabajo y bienestar psicológico en trabajadores de una industria cerealera.

El estudio se realizó en una industria cerealera de la ciudad de San Lorenzo Santa Fe, en Diciembre del 2010. La investigación tiene un diseño correlacional. Los participantes seleccionados fueron 64 trabajadores hombres y mujeres que respondieron a los tres cuestionarios administrados. Se utilizó para evaluar el estrés laboral un cuestionario que evalúa situaciones que puedan resultar estresantes en el trabajo y sus vínculos con la empresa, jefes y compañeros. Otro es el cuestionario de J.M Peiró y J.L Meliá, referido a los distintos aspectos del trabajo que producen satisfacción o insatisfacción en algún grado. Y el último es el BIEPS-A de M. Casullo que evalúa el bienestar psicológico en adultos, que tiene por objetivo la evaluación psicológica individual. Se obtuvo como resultado que existe algún grado de estrés en los trabajadores. La relación entre las variables estrés laboral y satisfacción laboral están asociadas en forma negativa, es decir, los trabajadores que tienen menor satisfacción en el trabajo desarrollan mayor estrés, lo cual fue determinado por los valores de los coeficientes de correlación, que en este caso estimó 0.684 afirmando que existe una fuerte relación inversa. Lo mismo sucedió con estrés laboral y bienestar

psicológico, obteniendo 0.495 en puntuación, indicado así que los trabajadores con buen bienestar psicológico desarrollan menos estrés. Caso contrario sucede con bienestar psicológico y satisfacción laboral, su relación es en forma positiva, y marca 0.247, era de esperar que una persona con mucha satisfacción tenga un buen bienestar psicológico.

Rodriguez (2016) aportó con la investigación realizada en España: Satisfacción laboral y su relación con el estrés laboral, cuyo objetivo fue analizar la relación entre la satisfacción laboral y el estrés laboral. La muestra está compuesta por cincuenta personas (hombres y mujeres) que pertenecen a diferentes sectores de trabajo. Los resultados muestran que la correlación es significativa en el nivel 0,01 según Pearson, concluyendo que existe relación negativa e inversa entre la satisfacción laboral y el estrés laboral. Específicamente, cuando aumenta el estrés laboral, disminuye la satisfacción laboral.

Por otro lado se encuentra a Marín y Usma (2012) quienes realizaron una investigación sobre el estrés en el personal de salud y su relación con la calidad en la atención del paciente, de diseño cualitativo y la estrategia metodológica fue a través de entrevistas en profundidad a personas de diferentes profesiones que laboran en el área de la salud; donde se encontraron los factores intrínsecos al propio trabajo, la estructura institucional y clima laboral, los más relevantes en la aparición del estrés.

2.1.2. Nacionales

Dentro de los antecedentes nacionales que incluyan ambas variables de satisfacción laboral y estrés laboral, se tiene a Horna (2016) con la investigación de Satisfacción laboral y estrés laboral en trabajadores de una institución de salud en la ciudad de Trujillo. Se realizó un estudio correlacional entre la Satisfacción laboral y el estrés laboral en trabajadores con una muestra de 153 trabajadores, hombres y mujeres, entre 20 y 50 años, con contrato vigente y con un tiempo de 2 años de servicio, empleando la Escala de Satisfacción Laboral (SL-SPC) de Sonia Palma Carrillo y la Escala de Estresores Laborales de Mithely-Troht y Andersen. Se evidencia un nivel medio en las dimensiones de la Satisfacción Laboral, con porcentajes que oscilan entre 43.8% y 77.1%. Asimismo, se halló un nivel medio en las del Estrés Laboral, con porcentajes que oscilan entre 42.7% y 52.3%. Se estableció la correlación de Pearson entre las variables, logrando la puntuación -0.426 , por lo cual se confirma existencia de relación negativa con magnitud significativa entre la satisfacción laboral y el estrés laboral en los trabajadores de una empresa de salud en la ciudad de Trujillo.

Merino y Diaz (2012) investigaron en Lambayeque, Perú, sobre el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores de las empresas públicas y privadas de la región Lambayeque.

Dirigido a conocer el nivel de satisfacción del personal con respecto al trabajo que realizan, en su centro laboral, la relación con sus jefes y compañeros y por último la satisfacción con respecto a los incentivos, remuneraciones y capacitaciones que reciben. Para la recolección de datos se ha trabajado con una encuesta que es un instrumento en forma de cuestionario, para obtención de las respuestas se ha utilizado el método de Escala de Likert. Se ha tomado como base cuatro dimensiones que han sido clasificadas por los investigadores (satisfacción con: trabajo que realizan, con su centro de trabajo, con sus compañeros y jefes, con las remuneraciones, capacitaciones que reciben). Debido a que no se conoce la población exacta, se ha trabajado con una muestra de 250 trabajadores encuestados con un margen de confiabilidad del 95% y de error 5%.

Dávalos (2005) realizó una investigación en Lima – Peru, sobre el nivel de estrés laboral en enfermeras del Hospital Nacional de Emergencias Jose Casimiro Ulloa, El estudio fue de nivel aplicativo, tipo cuantitativo, método descriptivo correlacional no causal de corte transversal y la población estuvo constituida por enfermeras elegidas de modo aleatorio. Se obtuvo como resultados que el 60.42%(29) enfermeras tienen un nivel de estrés laboral medio, 20.83%(10) nivel bajo y 18.75%(9) nivel alto.

2.1.3. Locales

No se encontró antecedentes locales.

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Satisfacción Laboral

2.2.1.1. Definiciones:

Para Brief y Weiss (2001) la satisfacción laboral es una combinación entre lo que influye en los sentimientos y la cognición (pensamiento). Tanto la cognición como lo que influye en los sentimientos contribuyen a la satisfacción laboral. Es como un estado interno que se expresa de forma afectiva o cognitiva. La satisfacción como actitud es un constructo hipotético que se pone de manifiesto en cada una de estas dos formas

Según Fernandez (1995), la satisfacción laboral representa la actitud general que los trabajadores tienen hacia su trabajo, la cual puede ser positiva (satisfactoria) o negativa (insatisfactoria) dependiendo de cómo se sienten dentro de sus organizaciones. Es así, que esta va a afectar directamente el comportamiento organizacional y la calidad de vida de los empleados.

Herzberg (1959), refiere que “la satisfacción laboral es el grado de conformidad, cumplimiento de las necesidades y expectativas por parte del trabajador. Las organizaciones deben entonces, buscar las herramientas necesarias para detectar las necesidades de los trabajadores ya que un trabajador satisfecho laboralmente es un trabajador comprometido, esto ayudará a aumentar o estimular la productividad, el funcionamiento eficaz de ellos mismos”.(p.9).

2.2.1.2. Dimensiones:

De acuerdo a lo que refiere Sonia Palma creadora de la escala de Satisfacción Laboral; se cuenta con las siguientes dimensiones en satisfacción laboral:

Factor I: Condiciones Físicas y/o Materiales (5 ítems)

Los elementos materiales o de infraestructura donde se desenvuelve la labor cotidiana de trabajo y se constituye como facilitador de la misma. Palma (1999)

Factor II: Beneficios Laborales y/o Remunerativos (4 ítems)

El grado de complacencia en relación con el incentivo económico regular o adicional como pago por la labor que se realiza. Palma (1999)

Factor III: Políticas Administrativas (5 ítems)

El grado de acuerdo frente a los lineamientos o normas institucionales dirigidas a regular la relación laboral y asociada directamente con el trabajador. Palma (1999)

Factor IV: Relaciones Sociales (4 ítems)

El grado de complacencia frente a la interrelación con otros miembros de la organización con quien se comparte las actividades laborales cotidianas. Palma (1999)

Factor V: Desarrollo Personal (6 ítems)

Oportunidad que tiene el trabajador de realizar actividades significativas a su autorrealización. Palma (1999)

Factor VI: Desempeño de Tareas (6 ítems)

La valoración con la que asocia el trabajador sus tareas cotidianas en la entidad en que laboral. Palma (1999)

Factor VII: Relación con la Autoridad (6 ítems)

La apreciación valorativa que realiza el trabajador de su relación con el jefe directo y respecto a sus actividades cotidianas. Palma (1999)

2.2.1.3. Teorías:

I. Teoría de Maslow

Dentro de las teorías psicológicas que permitan explicar el proceso de satisfacción laboral, se encuentra la teoría de la jerarquía de las necesidades de Maslow. (Maslow, 1987)

La Pirámide de Maslow fundamentaba que las necesidades sociales no eran las únicas necesidades responsables de la satisfacción laboral sino que también serían otras necesidades organizadas y estructuradas jerárquicamente, partiendo desde las necesidades más básicas a la necesidad más elevada que es la autorrealización. Maslow (1987)

Maslow estructuraba estas necesidades en cinco niveles en función de su importancia:

- Necesidades fisiológicas: estas necesidades son aquellas que son básicas para sobrevivir, tales como: alimentos, líquidos, refugio, sexo y demás exigencias corporales. Maslow (1987)
- Necesidades de seguridad: este tipo hace referencia a aquellas necesidades que se refieran a la protección contra amenazas y alcanzar una estabilidad en la vida. Maslow (1987)
- Necesidades de amor y el sentido de pertenencia: aquellas necesidades sociales inherentes del ser humano como son el afecto, cariño, sensación de pertenecer, aceptación y amistad. Maslow (1987)
- Necesidades de estima: necesidad de reconocimiento propio, autoconfianza, capacidad de ser útil y necesario en el mundo (logros, autonomía, estatus, prestigio). Maslow (1987)
- Necesidad de autorrealización: necesidad de crecimiento, llegar a desarrollar el máximo potencial que hay en cada uno. “El deseo a ser todo aquello en que uno es capaz de convertirse”. Maslow (1987)

Se puede concluir que la teoría de Maslow establece que cuando la necesidad de orden inferior se encuentra satisfecha hace que pierda la motivación por cubrir esa necesidad dando paso a la siguiente necesidad que actuará como nuevo motivador. Maslow (1987)

II. Teoría de los dos factores de Herzberg.

Frederick Herzberg (1959) propone la primera teoría de la satisfacción en el trabajo, enfatizando que se caracteriza por dos tipos de necesidades que afectan de manera diversa el comportamiento humano:

- Factores higiénicos o factores extrínsecos, están relacionados con la insatisfacción, pues se localizan en el ambiente que rodean a las personas y abarcan las condiciones en que desempeñan su trabajo. Según las investigaciones de Herzberg, cuando los factores higiénicos son óptimos, sólo evitan la insatisfacción de los empleados, pues no consiguen elevar consistentemente la satisfacción, y cuando la elevan, no logran sostenerla por mucho tiempo. Pero, cuando los factores higiénicos son pésimos o precarios, provocan la insatisfacción de los empleados. A causa de esa influencia, más orientada hacia la insatisfacción, Herzberg los denomina factores higiénicos, pues son esencialmente profilácticos y preventivos: evitan la insatisfacción, pero no provocan satisfacción. Su efecto es similar al de ciertos medicamentos: evitan la infección o combaten el dolor de cabeza, pero no mejoran la salud. Por el hecho de estar más relacionados con la insatisfacción, Herzberg también los llama factores de insatisfacción. (Herzberg, 1959)
- Factores motivacionales o factores intrínsecos, están relacionados con la satisfacción en el cargo y con la naturaleza de las tareas que el individuo ejecuta. Por esta razón, los factores motivacionales están bajo el control del individuo, pues se relacionan con aquello que él hace y desempeña. Los factores motivacionales involucran los sentimientos relacionados con el crecimiento y desarrollo personal, el reconocimiento profesional, las necesidades de autorrealización, la mayor responsabilidad y dependen de las tareas que el individuo realiza en su trabajo. Tradicionalmente, las tareas y los cargos han sido diseñados y definidos con la única preocupación de atender a los principios de eficiencia y de economía, suprimiendo los aspectos de reto y oportunidad para la creatividad individual. Con esto, pierden el significado psicológico para el individuo que los ejecuta y tienen un efecto de "desmotivación" que provoca apatía, desinterés y falta de sentido psicológico, ya que la empresa sólo ofrece un lugar decente para trabajar. Según las investigaciones de Herzberg, el efecto de los factores motivacionales sobre el comportamiento de las personas es mucho más profundo y estable; cuando son óptimos provocan la satisfacción en las personas. Sin embargo, cuando son precarios, la evitan. Por el hecho de estar ligados a la satisfacción de los individuos, Herzberg los llama también factores de satisfacción. Herzberg destaca que los factores responsables de la satisfacción profesional de las personas están totalmente desligados y son distintos de los factores que originan la insatisfacción profesional. Para él, "el opuesto de la satisfacción profesional no sería la insatisfacción, sino ninguna satisfacción profesional; así mismo, el opuesto de la insatisfacción profesional sería ninguna insatisfacción profesional, y no la satisfacción". Herzberg

consideraba que la relación de un individuo con su trabajo es fundamental y que su actitud hacia el trabajo puede determinar su éxito o fracaso. Herzberg (1959)

Las teorías de la motivación desarrolladas por Maslow y por Herzberg – presentan puntos de coincidencia que permiten elaborar un cuadro más amplio y rico sobre el comportamiento humano. Los factores higiénicos de Herzberg se refieren a las necesidades primarias de Maslow (necesidades fisiológicas y necesidades de seguridad, principalmente, aunque incluyen algunas de tipo social), mientras que los factores motivacionales se refieren a las llamadas necesidades secundarias (necesidades de estima y de autorrealización). Oliveros (S/A)

III. Modelo de expectativas de Porter y Lawler.

Manene (2012) "Sostiene que la satisfacción laboral es el resultado más que la causa de desempeño. Diferentes niveles de desempeño desembocan en diferentes retribuciones, este produce a su vez diferentes niveles de satisfacción laboral. Así, dependiendo de su desempeño, el empleado recibirá diferentes retribuciones a su esfuerzo, por lo que tendrá diferentes grados de satisfacción laboral. El esquema presenta la visión integral del modelo el cuál se basa en las características personales y organizacionales para explicar la motivación."

IV. Teoría de la Satisfacción por Facetas.

"Lawler (1973) Indica que la satisfacción laboral resulta del grado de discrepancia entre lo que el individuo piensa que debería recibir y lo que recibe realmente, en relación con las facetas y la ponderación que tiene para el sujeto." (p.24.).

2.2.2. Estrés

2.2.2.1. Definiciones:

Según el Diccionario de la Real academia Española (2012) el estrés es una tensión provocada por situaciones agobiantes que originan reacciones psicosomáticas o trastornos psicológicos a veces graves.

Selye (1950) Indica que el término estrés proviene de la física y hace referencia a la presión que ejerce un cuerpo sobre otro, siendo aquel que más presión recibe el que puede destrozarse. Así, dicho término fue adoptado por la psicología, pasando a denominar al

conjunto de síntomas psicofisiológicos como: cansancio, pérdida del apetito, bajada de peso y astenia, entre otras.

Por otro lado Lazarus y Folkman (1986) definen el concepto de estrés refiriéndose a las interrelaciones que se producen entre la persona y su contexto, en el que está inserto. El estrés se produce cuando la persona valora lo que sucede como algo que supera los recursos con los que cuenta y pone en peligro su bienestar personal. Por medio se encuentra la evaluación cognitiva que realiza el sujeto; pero además, tiene en cuenta el elemento emocional que conlleva esta situación. Estévez (2004).

Se encuentra también la definición de Koontz (1994) como una respuesta que implica adaptación, modificada por las diferencias individuales y/o procesos psicológicos, es decir, una consecuencia de cualquier acción, situación o acontecimiento externo (ambiental) que establezca demandas psicológicas y/o físicas excesivas sobre una persona."

Un par de años luego, Orlandini (1996) refiere que la palabra estrés se utiliza en forma confusa y con significaciones múltiples. Suele llamarse estrés al agente, estímulo, factor que lo provoca o estresor. También denomina las enfermedades psíquicas o corporales provocadas por el factor estrés y, finalmente, en un sentido más amplio, significa el tema general que puede incluir todos los variados asuntos que se relacionan con esta materia.

Se denomina estresores a los estímulos que provocan la respuesta biológica y psicológica tanto del estrés normal como de los desarreglos que llegan a convertirse en enfermedades.

De acuerdo con el tiempo que duran, los estresores se clasifican como muy breve, breves, prolongados y crónicos. Un temblor de tierra que dura solamente unos segundos resulta un ejemplo de breve. Los factores de estrés breves pueden ocurrir durante horas o días. Cuando duran meses se clasifican como prolongados y si se mantienen durante años se denominan crónicos. Orlandini (1996)

Adams (1998) Indica que el estrés es la dinámica fuerza creativa que nos hace ponernos de pie, sentarnos, correr, caminar, hablar, reír, llorar, trabajar, jugar, hacer el amor y procrear. Es la fuerza que atrae y rechaza.

La palabra "estrés" se ha puesto de moda y genera emoción. Abunda en los diarios, revistas, periódicos, libros, en los programas y cursos educativos para el bienestar, en la televisión, en la cirugía, en los negocios y en la industria. El tipo de estrés nocivo, desagradable, continuo y excesivo, es el que causa distres: congoja, angustia.

El estrés es esencial para la vida como motivación y como guía, pero el exceso de estímulo puede convertirse en un riesgo muy serio para la salud. Gran parte de las enfermedades tienen su origen en el estrés y la tensión que no han sido aliviados.

El cuerpo es un milagro y, cuando se ve frente al peligro, al miedo o a una conmoción, se prepara de la manera más brillante posible para bastarse a sí mismo. La respuesta al estrés es un llamado a la acción: “alerta roja” y “todos los sistemas funcionan al máximo”. En un instante, el cuerpo y la mente están preparados para enfrentarse al peligro. Esta acción de emergencia ante una alarma es admirable. Adams (1998)

Por otro lado, Coduti, Gattás, Samiento y Schmid (2013), quienes definen el estrés laboral como una forma específica de estrés que ocurre en el contexto del trabajo, donde se pueden identificar una serie de situaciones o factores generales y específicos, que actúan aislados o conjuntamente como agentes estresores. Sus consecuencias no se limitan a la esfera profesional, sino que también a la vida personal y familiar.

Las fuentes típicas de estrés, según las menciona Martínez Selva (2004) son:

- “Las condiciones físicas del trabajo, como la temperatura, la pureza del aire, el espacio físico, la luminosidad, el ruido, el mobiliario, las máquinas e instrumentos de trabajo. Éstos son unos de los aspectos más evidentes a la hora de evaluar las fuentes de estrés. Las medidas preventivas y las inspecciones disponen de indicadores que permiten conocer el grado de salubridad del empleo, el grado de peligrosidad que puede tener y sus posibles repercusiones.” (p.9.).
- “La distribución temporal del trabajo, como la duración, su distribución a lo largo del día, el trabajo nocturno o el trabajo por turnos, y la velocidad a la que se completa, son factores muy importantes. La exigencia de cumplir tareas en un tiempo limitado o escaso es un importante factor de estrés. Los factores de personalidad desempeñan un importante papel, ya que hay individuos que prefieren llevar un ritmo de trabajo elevado, pueden soportar encargos de tareas para finalizarlas con límites de tiempo ajustados y se sienten cómodos trabajando así, como pueden ser los periodistas, controladores aéreos, entre otros.” (p.9.).
- “La demanda o carga de trabajo y, obviamente, la sobrecarga es una de las fuentes más frecuentes del estrés. Puede tratarse de una demanda excesiva, hablando en términos de cantidad de trabajo o de una demanda relacionada con la calidad del mismo, cuando éste es muy difícil o de gran responsabilidad. La carga cuantitativa es equiparable con el estrés cotidiano y equivale a estar hasta el cuello de trabajo. La sobrecarga cualitativa es más subjetiva a la hora de evaluar e implica juicios de valor acerca de lo que alguien está capacitado o no para asumir; está relacionada con las necesidades de formación y habilidades para ejecutar las tareas. También se apunta a razones sociales de carácter general como las responsables del estrés laboral, como por ejemplo al candidato a un puesto se le exigen cada vez mayores habilidades y

destrezas. La competitividad excesiva y la inseguridad en el puesto llevan a exigir más al empleado y que éste abandone tareas más gratificantes, como el tiempo que se pasa con su familia, el tiempo con los amigos o el deporte. La dificultad de conciliación entre la vida familiar y laboral es una muestra actual de estrés laboral.” (p.10.).

- “Otra fuente de estrés deriva de lo que se denomina nivel ocupacional y de las tareas que desempeña el trabajador. La falta de definición de las labores a realizar lleva a la ambigüedad del rol, de forma tal que el empleado no sabe qué debe hacer o qué se espera de él, porque tiene información insuficiente. El conflicto del rol surge cuando hay diferencias entre la descripción del trabajo y de cómo lo perciben los demás o cuando no se corresponde con las expectativas del candidato con la realidad del empleo. Este tipo de conflictos suele afectar a los escalones inferiores de la organización. Una manera de evitarlo es tener una buena comunicación entre la empresa y el trabajador y buen conocimiento del puesto de trabajo, relacionado con las habilidades de desarrollo de la carrera profesional.” (p.10.).
- “ Las relaciones sociales en el trabajo son otro factor y dentro de ellas se destacan los conflictos personales. Pero el apoyo social y las relaciones sociales proporcionan recursos para adaptarse a las situaciones estresantes, generando lazos emocionales y generando las habilidades para afrontar el estrés.” (p.10.).

Según Coduti, Gatás, Sarmiento y Schmid (2013) indican que además de estos factores generales, debe tenerse en cuenta el papel de las diferencias individuales y de personalidad que suelen ser importantes y pueden atenuar o agravar los efectos de los factores antes mencionados. El tipo de personalidad, los hábitos y costumbres de cada uno, van a modular la reacción al estrés y puede ser que ésta sea mejor o peor. Los rasgos personales más estudiados han sido los ansiosos o neuróticos, ya que éstos pueden encontrar en casi cualquier cosa una fuente de estrés. (p.11.).

2.2.2.2. La fisiología del estrés:

Adams (1998) describió que el estrés genera cambios físicos y mentales producidos por la actividad del sistema nervioso y endocrino, los que están conectados entre sí. Se reciben mensajes de peligro, miedo y conmoción creando las siguientes características:

- Los músculos del cuerpo se ponen muy tensos y necesitan más sangre. Adams (1998)
- El corazón y los pulmones empiezan a trabajar tiempo extra, con el fin de proveer más sangre a los músculos, para la acción. El ritmo del corazón y de la respiración y la presión sanguínea se elevan desmesuradamente. Puede que haya hiperventilación o respiración excesiva para proveer más oxígeno. El ritmo metabólico sube tremendamente. Adams (1998)

- El hígado entra en acción, produciendo más glucosa para proveer combustible a los músculos. Adams (1998)
- Mientras tiene lugar toda esta actividad, lo último que el cuerpo quiere es comer, de modo que todo el sistema digestivo cambia su naturaleza: reprime el hambre. Las secreciones internas para la digestión son retiradas inmediatamente y por lo tanto la boca y la garganta se secan. Adams (1998)
- Los sentidos son alterados con el fin de que produzcan un aumento en la capacidad de aprendizaje y perciban rápidamente la información necesaria. Adams (1998)

El sistema nervioso autónomo es incapaz de distinguir entre las diversas fuentes de estimulación, de modo que, para él, es lo mismo quedarse encerrado en un ascensor o ser amenazado por un animal salvaje; respondemos físicamente de la misma manera cuando enfrentamos el estrés físico, psicológico o emocional. El hipotálamo recibe mensajes de varias partes del cerebro y el impulso nervioso y la secreción hormonal ocurre de idéntica forma, y si la acción no se lleva a cabo, se empiezan a acumular la tensión muscular y los químicos de estrés no descargados.

Cualquier forma de cambio es potencialmente estresante, todo cambio requiere adaptación. Los hechos de la vida necesitan tiempo para adaptarse y es preciso respetar esto, ya que una falta de sensibilidad al respecto puede convertirnos en víctima. Si varios cambios se dan al unísono o dentro de un lapso relativamente corto, pueden ser desastrosos para nuestro bienestar si en el apuro para seguir adelante con la vida tal como la percibimos, no tenemos en cuenta la necesidad de tomarnos un tiempo para adaptarnos. Adams (1998)

2.2.2.3. Dimensiones:

Según Toft y James (2011) encontramos las siguientes dimensiones de estrés:

- I. Muerte y sufrimiento.
Situaciones vivenciadas por los profesionales de salud.
- II. Carga de trabajo.
Conjunto de requerimientos psicofísicos a los que se ve sometido el trabajador a lo largo de su jornada laboral. La consecuencia más directa de la carga de trabajo tanto física como mental, es la fatiga.
- III. Incertidumbre respecto al tratamiento.
Es la apreciación valorativa que tiene el colaborador respecto a la información del tratamiento de paciente.
- IV. Problema con la jerarquía.

- Grado de acuerdo y desacuerdo a las críticas y sugerencias de personal a cargo.
- V. Preparación insuficiente.
Falta de conocimiento, habilidades e información para actuar de manera general en relación a los pacientes.
- VI. Falta de apoyo.
Nivel de satisfacción frente a la interrelación con demás colaboradores con quien comparten actividades cotidianas y usuarios.
- VII. No saber bien el manejo y funcionamiento de un equipo especializado.
Falta de conocimiento para el uso de equipos especializados.
- VIII. Problemas entre personal.
Inadecuada interrelación interpersonal con los colaboradores de la organización.
- IX. Pasar temporalmente a otros servicios con falta de personal.
Inadecuada distribución de personal.

2.2.2.4. Teorías :

I. Teoría del estrés de Selye

Hans Selye (1960), el médico que dirigió las primeras investigaciones sobre los efectos del estrés en el cuerpo, definió el estrés como “el estado que se manifiesta por un síndrome específico consistente en todos los cambios inespecíficos inducidos dentro de un sistema biológico pero sin una causa particular”, “una respuesta inespecífica del organismo a cualquier demanda realizada sobre él”. Es un proceso psicofisiológico desencadenado por una situación de demanda. Aunque los factores estresantes varían, desencadenan la misma respuesta biológica. Estrés no es sinónimo de sufrimiento, ni de ansiedad, ni de tensión, ni de algo que debe evitarse a toda costa. (p.27).

Es inespecífica porque ocurre en forma similar ante estímulos muy diversos. El estímulo percibido puede ser agradable o desagradable. Así las continuas necesidades de ajuste interno y externo para la supervivencia, movilizan nuestros recursos físicos y mentales mediante esa respuesta general que es el estrés. El estrés no era para Selye una demanda ambiental, a la cual llamó estímulo agresor o estresor, sino un conjunto de

reacciones orgánicas y de procesos originados como respuesta a esa demanda. Su modelo es el prototipo de las teorías basadas en la respuesta. (p.27).

La mayoría de las personas asocian el estrés con experiencias desagradables e incómodas, sin embargo, el estrés, en sí mismo, no es destructivo. El estrés se genera cuando respondemos a un nivel inapropiado de presión. Una presión excesiva puede causar tanto estrés como una presión demasiado baja, por lo que cierto grado de presión es realmente bueno para los individuos. La situación ideal se produce cuando podemos responder de manera apropiada a la presión y a sus exigencias. Fernandez (2009)

2.3. Definiciones de terminos básicos:

2.3.1. Satisfaccion Laboral:

Herzberg (1959) Refiere que la satisfacción laboral es el grado de conformidad, cumplimiento de las necesidades y expectativas por parte del trabajador. Las organizaciones deben entonces, buscar las herramientas necesarias para detectar las necesidades de los trabajadores ya que un trabajador satisfecho laboralmente es un trabajador comprometido, esto ayudará a aumentar o estimular la productividad, el funcionamiento eficaz de ellos mismos. Citado por (Muñoz., 2016)

2.3.2. Estrés:

Koontz (1994) lo define como una respuesta que implica adaptación, modificada por las diferencias individuales y/o procesos psicológicos, es decir, una consecuencia de cualquier acción, consecuencia de cualquier acción, situación o acontecimiento externo (ambiental) que establezca demandas psicológicas y/o físicas excesivas sobre una persona.

CAPÍTULO 3. HIPÓTESIS

3.1. Formulacion de la Hipótesis

3.1.1. Hipótesis General:

Existe una relación significativa e inversa entre la satisfacción laboral y estrés en el personal de salud de un establecimiento público – Cajamarca- 2018.

3.1.2. Hipótesis Específicas:

- Existe relación significativa inversa entre las condiciones físicas y/o materiales de la satisfacción laboral y el nivel de estrés del personal de un establecimiento público- Cajamarca 2018.
- Existe relación significativa inversa entre los beneficios laborales y/o remunerativos de la satisfacción laboral y el nivel de estrés del personal de un establecimiento público- Cajamarca 2018.
- Existe relación significativa inversa entre las políticas administrativas de la satisfacción laboral y y el nivel de estrés del personal de un establecimiento público- Cajamarca 2018.
- Existe relación significativa inversa entre las relaciones sociales de la satisfacción laboral y el nivel de estrés del personal de un establecimiento público- Cajamarca 2018.
- Existe relación significativa inversa entre el desarrollo personal de la satisfacción laboral y el nivel de estrés del personal de un establecimiento público- Cajamarca 2018 y el nivel de estrés del personal de un establecimiento público- Cajamarca 2018.
- Existe relación significativa inversa entre el desempeño de tareas de la satisfacción laboral y el nivel de estrés del personal de un establecimiento público- Cajamarca 2018.
- Existe relación significativa inversa entre la relación con la autoridad de la satisfacción laboral y el nivel de estrés del personal de un establecimiento público- Cajamarca 2018.
- Existe un nivel de satisfacción laboral en los colaboradores de un establecimiento público- Cajamarca 2018.
- Existe un nivel de estrés en los colaboradores de un establecimiento público- Cajamarca 2018.

3.2. Operacionalización de variables

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	ÍTEMS
Satisfacción laboral.	(Herzberg, 1959) Refiere que la satisfacción laboral es el grado de conformidad, cumplimiento de las necesidades y expectativas por parte del trabajador. Las organizaciones deben entonces, buscar las herramientas necesarias para detectar las necesidades de los trabajadores ya que un trabajador satisfecho laboralmente es un trabajador comprometido, esto ayudará a aumentar o	Puntuaciones obtenidas en las escala de satisfacción laboral de (Palma, 1999) de 36 ítems que describen: condiciones físicas y/o materiales, Beneficios Laborales y/o Remunerativos, Políticas Administrativas, Relaciones Sociales, Desarrollo Personal, Desempeño de Tareas y Relación con la Autoridad.	Condiciones Físicas y/o Materiales	1. La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores. 13. El ambiente donde trabajo es confortable. 21. La comodidad que me ofrece el ambiente de mi trabajo es inigualable. 28. En el ambiente físico donde me ubico, trabajo cómodamente. 32. Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias.
			Beneficios Laborales y/o Remunerativos	2. Mi sueldo es muy bajo en relación a la labor que realizo. 7. Me siento mal con lo que gano. 14. Siento que el sueldo que tengo es bastante aceptable. 22. Felizmente mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.
			Políticas Administrativas	8. Siento que recibo de parte de la empresa mal trato.

	<p>estimular la productividad, el funcionamiento eficaz de ellos mismos. Citado por (Muñoz., 2016)</p>			<p>15. La sensación que tengo en mi trabajo es que me están explotando.</p> <p>17. Me disgusta mi horario.</p> <p>23. El horario me resulta incómodo</p> <p>33. No te reconocen el esfuerzo si trabajas más de las horas reglamentarias.</p>
			<p>Relaciones Sociales</p>	<p>3. El ambiente creado por mis compañeros de trabajo es el ideal para desempeñar mis funciones.</p> <p>9. Me agrada trabajar con mis compañeros.</p> <p>16. Prefiero tener distancias con las personas con las que trabajo.</p> <p>24. La solidaridad es una virtud característica en nuestro grupo de trabajo.</p>
			<p>Desarrollo Personal</p>	<p>4. Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser.</p> <p>10. Mi trabajo me permite desarrollarme personalmente.</p> <p>18. Disfruto de cada labor que realizo en mi trabajo.</p> <p>25. Me siento muy feliz</p>

				<p>por los resultados que logro en mi trabajo.</p> <p>29. Mi trabajo me hace sentir realizado(a).</p> <p>34. Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo(a).</p>
			Desempeño de Tareas	<p>5. La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra.</p> <p>11. Me siento realmente útil con la labor que realizo.</p> <p>19. Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia.</p> <p>26. Mi trabajo me aburre.</p> <p>30. Me gusta el trabajo que realizo.</p> <p>35. Me siento complacido con la actividad que realizo.</p>
			Relación con la Autoridad	<p>6. Mi(s) jefe(s) es(son) comprensivo(s).</p> <p>12. Es grata la disposición de mis jefes cuando les pido alguna consulta sobre mi trabajo.</p> <p>20. Llevarse bien con el jefe beneficia en la calidad de trabajo</p> <p>27. La relación que tengo con mis superiores es cordial.</p> <p>31. No me siento a gusto</p>

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	ITEMS
Estrés.	Koontz en 1994 lo define como una respuesta que implica adaptación, modificada por las diferencias individuales y/o procesos psicológicos, es decir, una consecuencia de cualquier acción, situación o acontecimiento externo (ambiental) que establezca demandas psicológicas y/o físicas excesivas sobre una persona."	Puntuaciones obtenidas en la Escala de estresores laborales en personal de salud, (Toft & James, 2011) de 34 ítems que describen: Muerte y Sufrimiento, carga de trabajo, incertidumbre respecto al tratamiento, problemas con la jerarquía, preparación insuficiente, falta de apoyo, no saber bien el manejo y funcionamiento de un equipo especializado, problemas entre el personal de enfermería, pasar temporalmente a	Muerte y sufrimiento.	con mi jefe. 36. Mi jefe valora el esfuerzo que hago en mi trabajo 3. Realización de cuidados de enfermería que resultan dolorosos a los pacientes. 6. Escuchar o hablar con un paciente sobre su muerte cercana. 8. La muerte de un paciente. 11. Muerte de un paciente con quien has llegado a tener una relación estrecha. 12. El médico no está presente cuando un paciente se está muriendo/ no hay personal suficiente cuando un paciente se esta muriendo 20. Ver a un paciente sufrir.
			Carga de trabajo.	24. Personal y turno imprevisible. 26. Realizar demasiadas tareas que son ajenas a su servicio. 29. No tener tiempo suficiente para realizar

		otros servicios con falta de personal	<p>todas mis tareas.</p> <p>33. Falta de personal para cubrir adecuadamente el servicio</p> <p>1. Interrupciones innecesarias en la realización de sus tareas.</p> <p>30. El médico/ personal requerido no está presente en una urgencia médica.</p>
			<p>Incertidumbre respecto al tratamiento.</p> <p>4. Sentirse impotente en el caso de un paciente que no mejora.</p> <p>13. Estar en desacuerdo con el tratamiento de un paciente.</p> <p>25. El médico/ colega prescribe un tratamiento que parece inapropiado para el paciente.</p> <p>31. No saber que se debe decir al paciente o a su familia sobre su estado clínico y tratamiento.</p> <p>18. Tomar una decisión sobre un paciente cuando el médico /personal requerido no está disponible.</p>
			<p>Problema con la jerarquía.</p> <p>2. Recibir críticas de un médico / compañero de trabajo.</p> <p>5. Problemas con su supervisor.</p>

				<p>23. Recibir críticas de un supervisor.</p> <p>21. Dificultad para trabajar con uno o varios compañeros de otros servicios</p>
			Preparación insuficiente.	<p>10. Miedo a cometer un error en los cuidados de un paciente.</p> <p>14. Sentirse insuficientemente preparado para ayudar emocionalmente a la familia del paciente.</p> <p>16. Recibir información insuficiente del médico / personal de servicio acerca del estado clínico de un paciente.</p> <p>17. No disponer de una contestación satisfactoria a una pregunta hecha por un paciente.</p> <p>22. Sentirse insuficientemente preparado para ayudar emocionalmente al paciente.</p>
			Falta de apoyo.	<p>7. No tener ocasión para hablar abiertamente con otros compañeros del servicio sobre problemas en el servicio.</p>

				<p>15. No tener ocasión para expresar a otros compañeros del servicio mis sentimientos negativos hacia los pacientes (Ej.: pacientes conflictivos, hostilidad, etc.)</p> <p>27. No tener tiempo suficiente para dar apoyo emocional al paciente.</p>
			No saber bien el manejo y funcionamiento de un equipo especializado.	32. No saber bien el manejo y funcionamiento de un equipo especializado.
			Problemas entre el personal.	<p>9. Problemas con uno o varios compañeros de trabajo.</p> <p>28. Dificultad para trabajar con uno o varios compañeros del servicio</p>
			Pasar temporalmente a otros servicios con falta de personal.	19. Pasar temporalmente a otros servicios con falta de personal.

CAPITULO 4. MATERIALES Y MÉTODOS

4.1. Diseño de investigación.

4.1.1. Metodología

No Experimental:

Según Sampier (2014) es la investigación que se realiza sin manipular deliberadamente variables, es decir se trata de estudios en los que no hacemos variar en forma intencional las variables independientes para ver su efecto sobre otras variables. Lo que se hace en la investigación no experimental es observar fenómenos tales como se dan en su contexto natural para analizarlos, no se genera ninguna situación si no, que se observan situaciones ya existentes, no provocadas intencionalmente en la investigación por quien la realiza. En la investigación no experimental las variables independientes ocurren, y no es posible manipularlas, no se tiene control directo sobre dichas variables, ni se puede influir en ellas porque ya sucedieron, al igual que sus efectos.

4.1.2. Tipos de estudio

Descriptiva:

Sampieri (2014) dice que los estudios descriptivos buscan indicar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis. Es decir, únicamente pretenden medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos o las variables a las que se refieren.

Los estudios descriptivos son útiles para mostrar con precisión los ángulos o dimensiones de un fenómeno, suceso, comunidad, contexto o situación.

4.1.3. Diseño

Correlacional:

Sampieri (2014) indica que este tipo de estudio tiene como finalidad conocer la relación o grado de asociación que existe entre dos o más conceptos, categorías o variables en una muestra o contexto en particular. En ocasiones solo se analiza la relación entre dos

variables, pero con frecuencia se ubican en el estudio vínculos entre tres, cuatro o más variables.

Para evaluar el grado de asociación entre dos o más variables, los estudios correlacionales primero, se mide cada una de estas y después se cuantifican, analizan y establecen las vinculaciones. Tales correlaciones se sustentan en hipótesis sometidas a prueba.

La utilidad principal de los estudios correlacionales es saber cómo se puede comportar un concepto o una variable al conocer el comportamiento de otras variables vinculadas, es decir intenta predecir el valor aproximado que tendrá un grupo de individuos o casos en una variable, a partir del valor que poseen en las variables relacionadas.

La correlación puede ser positiva o negativa, si es positiva significa que los valores altos en la variable, tenderán también a mostrar valores elevados en la otra, si es negativa significa que los valores elevados en una variable tenderán a mostrar valores bajos en la otra variable, si no hay correlación entre las variables indican que fluctúan sin seguir un patrón sistemático común.

4.2. Material de estudio.

4.2.1. Unidad de análisis.

Un trabajador de un establecimiento de salud pública de Cajamarca- 2018.

4.2.2. Población

60 trabajadores de un establecimiento de salud pública de Cajamarca- 2018.

4.2.3. Muestra (muestreo o selección)

55 Trabajadores de un establecimiento de salud pública de Cajamarca- 2018.

4.3. Técnicas, instrumentos y procedimientos de recolección de datos

4.3.1. Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC

Nombre:

Escala de Satisfacción Laboral - SL-SPC

Autor:

Sonia Palma Carrillo

Año: 1999

Dimensiones:

- I: Condiciones Físicas y/o Materiales
- II: Beneficios Laborales y/o Remunerativos
- III: Políticas Administrativas
- IV: Relaciones Sociales
- V: Desarrollo Personal
- VI: Desempeño de Tareas
- VII: Relación con la Autoridad

Fundamento:

Según los resultados obtenidos en la prueba de Palma (1999) se estimó la validez de constructo y la validez concurrente de la prueba; esta última se obtuvo correlacionando el puntaje total de la Escala SL-SPC con las del Cuestionario de Satisfacción Laboral de Minnesota (versión abreviada) en una sub muestra de 300 trabajadores. La validez es de 0.05.

Confiabilidad: El coeficiente Alfa de Cronbach ítem - puntaje total permitió estimar la confiabilidad. La confiabilidad obtenida es de 0.79.

Versión Final de la Prueba

La Escala SL-SPC quedó como una escala aditiva de medición ordinal de 36 proposiciones asociados a siete factores.

4.3.2. Escala de Estresores Laborales en Personal de Salud Enfermería.

Nombre:

Escala de Estresores Laborales en Personal de Salud – Enfermería

Autores:

Gray – Toft & James G. Anderson EE.UU.

Traductores:

La escala original creada por Toft y James (2011) fue traducida al castellano, de forma totalmente independiente, por dos personas bilingües (enfermeras hospitalarias de origen español y que habían residido en Estados Unidos).

A continuación, se llevó a cabo la retrotraducción al inglés por dos traductores de origen norteamericano residentes en España.

Año: 2011

Dimensiones:

- I. Muerte y sufrimiento.
- II. Carga de trabajo.
- III. Incertidumbre respecto al tratamiento.
- IV. Problema con la jerarquía.
- V. Preparación insuficiente.
- VI. Falta de apoyo.
- VII. No saber bien el manejo y funcionamiento de un equipo especializado.
- VIII. Problemas entre personal de enfermería.
- IX. Pasar temporalmente a otros servicios con falta de personal.

Confiabilidad: El coeficiente alfa de Cronbach es de 0,92 para la escala total y en cada una de las subescalas fluctúa entre 0,83 y 0,49. La correlación de la escala y el cuestionario GHQ-28 items es de 0,34. Para cada una de las siete dimensiones del cuestionario SF-36 las correlaciones fluctúan entre -0,21 y -0,31.

Validez de constructo (tipo convergente), se obtuvo mediante la correlación de la escala con otras dos escalas: Cuestionario de Salud General de Goldberg en su versión de 28 ítems 17,18,19 y siete dimensiones (percepción de la salud general, vitalidad, función social, limitaciones del rol por problemas emocionales, limitaciones del rol por problemas físicos, salud mental y dolor) del cuestionario de Salud SF-36 20-23. Se formuló la siguiente hipótesis: los profesionales de enfermería que están expuestos a altos niveles de estresores laborales durante la ejecución de su trabajo en el hospital presentan peor estado de salud (físico y mental).

Debido a que la prueba original fue creada en un contexto diferente a nuestra realidad local, se creyó conveniente adaptarla y ajustar la terminología para mayor comprensión del personal evaluado de la institución pública Cajamarca.

El primer paso fue la revisión de la escala por expertos, tal como lo explica Tornimbeni (2004) la mayoría de los autores recomiendan que los ítems preliminares de un test sean revisados por expertos en el área y con alto nivel de comprensión de la población a la cual apunta la prueba. Estos deberán evaluar la claridad semántica y corrección gramatical, adecuación de su dificultad al nivel educativo y evolutivo de las personas y la congruencia con el rasgo o dominio medido; este último ítem es el principal parámetro y se refiere al

grado de consistencia que debe existir entre un ítem particular y las metas esenciales de la prueba (oesterlind, 1990) dado que esto será un factor posterior de confiabilidad y validez. Se les pidió a los jueces que evalúen la calidad y consistencia de los ítems y se descartaron aquellos innecesarios. Posteriormente a la revisión y adaptación según la corrección de ítems por parte de los jueces, se ejecutó la aplicación de una prueba piloto en la cual se verificó la fiabilidad de la prueba.

CAPÍTULO 5. RESULTADOS

Como se observa en la Tabla N 1, el 42.3% del total de evaluados mostró parcial satisfacción, el 22.2% mostró un nivel regular de satisfacción, el 18.52% mostró un nivel alto, el 11.11% mostró parcial insatisfacción y el 5.85% restante mostró un nivel bajo de satisfacción.

Tabla 1

Nivel de satisfacción laboral

Variable	Nivel	N	Frecuencia %
Satisfacción laboral	Alta	10	18.52
	Parcial satisfacción	23	42.3
	Regular	12	22.2
	Parcial insatisfacción	6	11.11
	Baja	3	5.85
TOTAL		54	100

Fuente: Resultados obtenidos de la aplicación de la Escala de Satisfacción Laboral de Sonia Palma.

Como se observa en la Tabla N 2, del total de evaluados, el 44.44% mostró escaso estrés laboral, el 37.04% mostró un mediado nivel de estrés laboral, mientras que el 18.52% restante mostró excesivo estrés laboral.

Tabla 2

Nivel de estrés laboral

Variable	Nivel	N	Frecuencia %
Estrés laboral	Excesivo	10	18.52
	Mediano	20	37.04
	Escaso	24	44.44
TOTAL		54	100

Fuente: Resultados obtenidos de la aplicación del Cuestionario de Escala de Estresores Laborales en Personal de Salud de Gray- Toft & Je. Anderson.

Para obtener los resultados de la prueba de normalidad se hará uso de la prueba Kolmogorov-Smirnov, debido a que la muestra supera los 50 evaluados. Mediante esta prueba se determina la distribución de la población considerando a las variables, asumiendo que

H0: La distribución de los datos es normal

H1: La distribución de los datos no es normal

Se obtuvo como resultados que, la significancia de la prueba de normalidad es de .200 para la variable satisfacción laboral y .059 para la variable estrés, ambas superiores al .05, por lo que se acepta la hipótesis nula de que existe una distribución de los datos; es por esto que se utilizará la prueba paramétrica r de Pearson (Ver Tabla 3).

Tabla 3

Prueba de normalidad

	Estadístico	Gl	Sig.
Satisfacción laboral	.095	54	.200*
Estrés	.118	54	.059

Resultados obtenidos de la aplicación de la Escala de Satisfacción Laboral y del Cuestionario de Escala de Estresores Laborales en Personal de Salud.

Para analizar los resultados, se tomará en cuenta la significación (Sig.) de .05, por lo que en caso de ser mayor a .05 se aceptará la hipótesis nula y en caso de ser inferior, se rechazará la hipótesis nula.

H1: Existe correlación significativa

H0: No existe correlación significativa

Respecto al objetivo general, en la Tabla 4 se observa una correlación significativa y negativa entre la satisfacción laboral y el estrés, dado que la significancia obtenida es menor al .05 ($r = -.266$, $p = .049$).

Tabla 4

Correlación entre satisfacción laboral y estrés

		Estrés
Satisfacción laboral	r de Pearson	-.266*
	Sig.	.049
	N	54

Resultados obtenidos de la aplicación de la Escala de Satisfacción Laboral y del Cuestionario de Escala de Estresores Laborales en Personal de Salud.

Respecto al primer objetivo específico, en la Tabla 5 se observa una correlación no significativa entre las condiciones físicas y/o materiales y el estrés, dado que la significancia obtenida es mayor al .05 ($r=-.086$, $p=.535$).

Tabla 5

Correlación condiciones físicas y/o materiales y estrés

		Estrés
Condiciones físicas y/o materiales	r de Pearson	-.086
	Sig.	.535
	N	54

Resultados obtenidos de la aplicación de la Escala de Satisfacción Laboral y del Cuestionario de Escala de Estresores Laborales en Personal de Salud.

Respecto al segundo objetivo específico, en la Tabla 6 se observa una correlación no significativa entre los beneficios laboral y/o remunerativos y el estrés, dado que la significancia obtenida es mayor al .05 ($r=-.038$, $p=.784$).

Tabla 6

Correlación beneficios laborales y/o remunerativos y estrés

		Estrés
Beneficios laborales y/o remunerativos	r de Pearson	-.038
	Sig.	.784
	N	54

Resultados obtenidos de la aplicación de la Escala de Satisfacción Laboral y del Cuestionario de Escala de Estresores Laborales en Personal de Salud.

Respecto al tercer objetivo específico, en la Tabla 7 se observa una correlación significativa y negativa entre las políticas administrativas y el estrés, dado que la significancia obtenida es menor al .05 ($r=-.335$, $p=.013$).

Tabla 7

Correlación políticas administrativas y estrés

		Estrés
Políticas administrativas	r de Pearson	-.335*
	Sig.	.013
	N	54

Resultados obtenidos de la aplicación de la Escala de Satisfacción Laboral y del Cuestionario de Escala de Estresores Laborales en Personal de Salud.

Respecto al cuarto objetivo específico, en la Tabla 8 se observa una correlación no significativa entre las relaciones sociales y el estrés, dado que la significancia obtenida es mayor al .05 ($r = -.134$, $p = .332$).

Tabla 8

Correlación relaciones sociales y estrés

		Estrés
Relaciones sociales	r de Pearson	-.134
	Sig.	.332
	N	54

Resultados obtenidos de la aplicación de la Escala de Satisfacción Laboral y del Cuestionario de Escala de Estresores Laborales en Personal de Salud.

Respecto al quinto objetivo específico, en la Tabla 9 se observa una correlación no significativa entre el desarrollo personal y el estrés, dado que la significancia obtenida es mayor al .05 ($r=-.235$, $p=.087$).

Tabla 9

Correlación desarrollo personal y estrés

		Estrés
Desarrollo personal	r de Pearson	-.235
	Sig.	.087
	N	54

Resultados obtenidos de la aplicación de la Escala de Satisfacción Laboral y del Cuestionario de Escala de Estrés Laborales en Personal de Salud.

Respecto al sexto objetivo específico, en la Tabla 10 se observa una correlación significativa y negativa entre el desempeño de tareas y el estrés, dado que la significancia obtenida es menor al .05 ($r=-.310$, $p=.023$).

Tabla 10

Correlación desempeño de tareas y estrés

		Estrés
Desempeño de tareas	r de Pearson	-.310*
	Sig.	.023
	N	54

Resultados obtenidos de la aplicación de la Escala de Satisfacción Laboral y del Cuestionario de Escala de Estrés Laborales en Personal de Salud.

Respecto al séptimo objetivo específico, en la Tabla 11 se observa una correlación no significativa entre la relación con la autoridad y el estrés, dado que la significancia obtenida es mayor al .05 ($r=-.161$, $p=.246$).

Tabla 11

Correlación relación con la autoridad y estrés

	Estrés
Relación con la r de Pearson autoridad	-.161
Sig.	.246
N	54

Resultados obtenidos de la aplicación de la Escala de Satisfacción Laboral y del Cuestionario de Escala de Estresores Laborales en Personal de Salud.

CAPÍTULO 6. DISCUSIÓN

Teniendo el objetivo general de la investigación que consideraba determinar la relación entre satisfacción laboral y el nivel de estrés, se determinó que existe una correlación significativa e inversa, lo que implica que a mejor satisfacción laboral, menores niveles de estrés y viceversa. Así Herzbg (1959) refiere que la satisfacción laboral es el grado de conformidad, cumplimiento de las necesidades y expectativas por parte del trabajador. Y, en cuanto a estrés Koontz (1994) lo define como una respuesta que implica adaptación, modificada por las diferencias individuales y/o procesos psicológicos, es decir, una consecuencia de cualquier acción, situación o acontecimiento externo (ambiental) que establezca demandas psicológicas y/o físicas excesivas sobre una persona. Es así que los resultados mencionados coinciden con la investigación sobre satisfacción laboral y estrés laboral en trabajadores de una institución de salud en la ciudad de Trujillo de Horna (2016) quien, estableció la existencia de relación negativa con magnitud significativa entre la satisfacción laboral y el estrés laboral en los trabajadores de una empresa de salud en la ciudad de Trujillo, considerando que a mayores niveles de estrés laboral, se asocian a menores niveles de satisfacción laboral. Además Rodriguez (2016), en su estudio sobre Satisfacción laboral y su relación con el estrés laboral, también halló que al aumentar el estrés laboral, disminuye la satisfacción laboral y viceversa. A su vez coincide con el modelo desarrollado por Arnold (1960) y Lazarus (1968), quienes indican que existe una relación estrecha entre satisfacción y estrés, específicamente plantea que una persona percibe una demanda proveniente del medio, evalúa si esa demanda es una oportunidad o una amenaza. Si la evaluación es positiva, se produce satisfacción y el proceso se detiene.

Si la evaluación es negativa, se produce insatisfacción, un estado de displacer del cual la persona quiere escapar. Habrá una evaluación secundaria para determinar si tiene capacidad y recursos para enfrentar o manejar la demanda. En caso afirmativo, no experimentará estrés. En caso negativo, aparecerá el estrés generando diferentes posibilidades de enfrentamiento (luchando, escapando, evitando) .

Estas coincidencias con las investigaciones mencionados, corroboran los resultados del presente estudio pues cuando un trabajador se siente satisfecho respecto al contexto laboral, la incidencia de los niveles de estrés se ven afectadas, pues cuando se cumplen los requerimientos personales y laborales, la carga emocional se ve reducida y los niveles de ansiedad (asociados al estrés) también disminuyen,

Tomando en cuenta el primer objetivo específico que planteaba hallar la existencia de relación entre las condiciones físicas y/o materiales de la satisfacción laboral y el estrés, se halló que no existe relación significativa, además que es baja, de lo cual se entiende que éste no sería un factor desencadenante de estrés laboral. Si bien es cierto, según las características de la institución, el centro de salud cuenta con elementos materiales e infraestructura que facilitan la labor cotidiana de los colaboradores, además que el centro de salud ha logrado una distribución ordenada y que concuerde con el número de trabajadores que la institución requiere en cada turno, esto no incide en la relación con el estrés. Lo cual entra en contradicción con lo que plantea Matínez Selva (2004), quien define a las condiciones físicas de trabajo como fuente típica de estrés, además de ser la primera en una lista de 5, considerándola como uno de los aspectos mas evidentes a la hora de evaluar desencadenantes de estrés. Sin embargo, en el presente estudio no se halló esta correlación, asumiendo que los niveles de estrés no se relacionan a los elementos físicos de trabajo. Esto se puede explicar por la existencia de otros elementos que pueden influenciar como las políticas administrativas o la labor que se realiza en el puesto de salud. Así . Quiroz y Labrador (2006) plantean que los niveles de estrés podrían tener mayor relación con la responsabilidad profesional, que incluye estar a cargo de las vidas de otras personas o a las tareas administrativas que realizan, por encima de la disposición de las condiciones físicas o materiales. Es decir, que independientemente al lugar donde una persona se desarrolla laboralmente, los niveles de estrés entre los trabajadores son variados. Por otro lado Frederick Herzberg (1959) en su teoría de los factores de Herzberg propone que existen dos necesidades que afectan de manera diversa el comportamiento humano, la primera y la que tiene relación con ésta dimensión, son los factores higiénicos o factores extrínsecos, que abarcan las condiciones en que el empleador desempeña su trabajo y que incluye las condiciones físicas y/o materiales, Herzberg indica que estos factores evitan la

insatisfacción pero no provocan la satisfacción a menos de que estos sean pésimos o precarios.

En cuanto al segundo objetivo específico que consideraba hallar la relación entre los beneficios laborales y/o remunerativos de la satisfacción laboral y el estrés, no se halló correlación significativa. Según Palma (1999) la variable de beneficios laborales y/o remunerativos se define como el grado de complacencia en relación con el incentivo económico regular o adicional como pago por la labor que se realiza. Dentro de la cultura remunerativa de la institución, la condición laboral que los colaboradores atraviesan, tiene políticas adecuadas respecto al cumplimiento de beneficios y remuneraciones. Sin embargo, esto no llega a relacionarse a los niveles de estrés. Así el modelos de expectativas de Porter y Lawler, define que la satisfacción laboral es el resultado más que la causa de un adecuado desempeño, de tal manera que las retribuciones de esfuerzo que reciba el empleado va a generar diferentes grados de satisfacción laboral, es decir, la cantidad de esfuerzo depende del valor de la recompensa. Marin y Usma (2012) realizaron un estudio donde detallaron factores que pueden desencadenar estrés en prestadores de servicios en el sector salud, entre los que se encuentran: carga laboral, cuadro de turnos recargados, vigilancia continua de los superiores. Es así que no se detalla a los beneficios laborales o remunerativos como desencadenantes del estrés pues otros factores son los que se anteponen a la relación con esta variable. Así mismo, en una encuesta laboral a nivel nacional en abril del 2018, que pretendía determinar las principales causas del estrés laboral reveló que el 78% de los peruanos ha sufrido un cuadro de estrés. Identificando las principales causas en orden de mayor a menor influencia, a partir de: carga de trabajo, presión por parte de jefes, incertidumbre laboral, preocupación financiera, falta de compromiso por parte del equipo de trabajo, Como indica la encuesta el aspecto financiero está ubicado en penúltimo lugar, lo que demuestra que otros factores son de mayor relevancia como desencadenantes de estrés. Fundación Romero (2017)

Considerando el tercer objetivo que determinaba hallar la relación entre las políticas administrativas de la satisfacción laboral y el estrés, se halló que si existe correlación significativa. Palma (1999) define la segunda variable como el grado de acuerdo frente a los lineamientos o normas institucionales dirigidas a regular la relación laboral y asociada directamente con el trabajador. De lo cual se deduce que cuando los colaboradores están en desacuerdo con los lineamientos institucionales, debido a la existencia de la burocracia dentro de la institución, se puede considerar un factor que contribuye al estrés laboral por el exceso de tiempo que involucra la ejecución de solicitudes y procesos. A su vez, el estar en un grado de acuerdo, implicaría menores niveles de estrés. Dichos resultados se pueden

sustentar con lo detallado en la Encuesta anual de empresas del foro económico mundial del año 2017, que sitúa a la nación sudamericana en el puesto 134 de los 138 países por carga de regulación gubernamental, concluyendo que la ineficiencia de la burocracia gubernamental encabeza la lista de dificultades para las empresas de Perú. Así, Cleg y Kogan (2001) corroboran que la burocracia se relaciona frecuentemente con estrés. Casi toda la burocracia comienza de manera inocente, pero muy pronto se complica y se convierte en un gran generador de estrés. Por otro lado Hidalgo (2000) refiere que los sistemas de turnos y las exposición a riesgos inherentes al propio trabajo, constituyen factores estresantes que cobra vital importancia en el ejercicio profesional de salud a la hora de desencadenar estrés, lo que está considerado dentro de los lineamientos de la institución pública en cuestión, corroborando así la relación entre ambas variables.

Considerando el cuarto objetivo específico que planteaba hallar la relación entre las relaciones sociales de la satisfacción laboral y el estrés, se halló que no existe correlación significativa. Se entiende que el factor de relaciones sociales mide el grado de complacencia frente a la interrelación con otros miembros de la organización con quien se comparte las actividades laborales cotidianas(Palma 1999). Si bien es cierto, esto entra en contradicción con lo que plantean (Marín & Usma, 2012) quienes consideran que las relaciones interpersonales son importantes como agente de prevención del estrés y pueden estar relacionadas. En la institución donde se realizó el presente estudio, los trabajadores tienen horarios en los cuales no se da un contacto permanente con los compañeros de área. Así, en el mismo estudio de (Marín & Usma, 2012), detallan que existen factores individuales como la personalidad, afectividad y salud mental, que se podrían considerar como elementos que se relacionan de una manera relevante en comparación con lo interpersonal. También Goduti, Gatas, Sarmiento y Schmi (2013) indican que se debe tener en cuenta el papel de las diferencias individuales y de personalidad. Por otro lado, Yañez, Arenas, y Ripoll (2010) realizaron un estudio sobre el impacto de las relaciones interpersonales en la satisfacción laboral general en un hospital, en donde concluyen que: *Aunque parezca razonable esperar que cuando se presentan buenas relaciones en el trabajo se afecta positivamente el nivel de satisfacción laboral, Sachau (2007) plantea que la relación entre estas variables ha sido un tema controvertido en la historia de la psicología organizacional. Una de las más importantes teorías que aborda el tópico de la satisfacción, la teoría de los dos factores de F. Herzberg (Sledge, Miles & Coppage, 2008), clasificó las relaciones interpersonales con supervisores y compañeros como factores que puede influir en experimentar insatisfacción laboral pero tendría escaso impacto en generar satisfacción laboral en los trabajadores (Luthans, 2008).* Referente a la satisfacción laboral, el estrés implica estar insatisfechos con el trabajo, sin embargo, en lo planteado, la satisfacción

asociada a las relaciones interpersonales no guardarían relación por lo que otros factores podrían estar inmersos.

Sin embargo Rosa (2005) se contraponen e indica que: En algunos casos: las relaciones interpersonales dejan de ser moderadoras y se convierten en sí mismas en fuentes de estrés.

El quinto objetivo específico que consideraba hallar la relación entre el desarrollo personal de la satisfacción laboral y el estrés, se halló que no existe correlación significativa. La que se define de acuerdo a Palma (1999) como la oportunidad que tiene el trabajador de realizar actividades significativas a su autorrealización. En base a la percepción del trabajador, este no sería un factor de peso para desencadenar estrés, lo cual puede estar fundamentado en las políticas de selección y ascensos de grado, que posee en particular la institución pública investigada, ya que el centro de salud representa una organización desafiante para la prestación de servicios de postulantes calificados y los ascensos están sujetos a exámenes de conocimientos, lo que va de acuerdo a la motivación individual de cada trabajador por capacitarse, lo cual coincide con lo descrito por Herzberg (1959) en la segunda parte de su teoría que aporta con la clasificación de factores motivacionales o intrínsecos que involucran los sentimientos relacionados con el crecimiento y desarrollo personal, los cuales están bajo el control del individuo pues se relacionan con aquello que hace y desempeña. Herzberg indica que cuando los cargos de una organización asumen los aspectos de reto y oportunidad como sucede en la institución evaluada, se genera un significado psicológico para sus colaboradores logrando un efecto de motivación. Dicho resultado, se respalda en la investigación que realizó Dávalos (2005) sobre el Nivel de estrés laboral en enfermeras del Hospital Nacional de Emergencias José Casimiro Ulloa en Lima, donde al evaluar el nivel de estrés de las enfermeras en la dimensión de realización personal, presentaron nivel de estrés laboral baja, lo cual indicaría que este no es un factor desencadenante a niveles mayores de estrés y que más bien son otras las causas que ejercen mayor influencia. De acuerdo a la definición de Ruseell (1993) el desarrollo personal es considerado un ítem dentro de la realización personal. Por otro lado Maslow (1987) en su teoría de la Pirámide de Maslow, fundamenta que efectivamente la autorrealización es una dimensión determinante en la satisfacción laboral, considerándola como la necesidad más elevada responsable de la satisfacción laboral, en una lista de 5 necesidades organizadas y estructuradas jerárquicamente, pero que no establece una relación de causas independientes con el estrés si no que más bien el estrés puede surgir al no poder satisfacer las necesidades de orden inferior impidiéndole avanzar hasta las de orden superior.

El sexto objetivo específico que consideraba hallar la relación entre la dimensión desempeño de tareas de la satisfacción laboral y el estrés, se halló que existe correlación significativa. La dimensión desempeño de tareas es conceptualizada por Palma (1999) como la valoración con la que asocia el trabajador sus tareas cotidianas en la entidad en que labora.

Lo que indica que los colaboradores de la institución tienen una baja valoración respecto a sus labores, por lo cual eleva el nivel de estrés en este aspecto. En ese sentido, Boyatzis (2011) sugiere que los procesos individuales cognitivo-afectivos son el principal desencadenante para la presencia de estrés o no, lejos de culpar a estímulos externos, cada individuo está formado por un mapa cartográfico sentimental que en parte es incidencia genética, el miedo, el amor de los padres y en parte es aprendido. Los sentimientos son necesarios para poder actuar, ya que solo con la parte cognitiva del cerebro no es suficiente para saber discernir y escoger. Para que una persona ante una determinada situación desarrolle una acción al respecto tiene que vincularse a ella, esta vinculación solo se da a partir de sentir un deseo, un sentimiento, ya sea de adaptación o rechazo. Así también Marín y Usma (2012) mencionan que el perfil del tipo del trabajo que se caracteriza por intensa carga física y psíquica, con exposición a agentes físicos, químicos, biológicos, alta responsabilidad en cuanto a la seguridad del paciente, vigilancia sostenida, manejo con frecuencia de pacientes envejecidos, complejos, en estado críticos, donde se deben tomar decisiones de emergencias, con enfrentamiento con la muerte, en definitiva en estas situaciones «transforman emociones naturales en emociones estresantes. Por lo que se concluye que lo mencionado influye en las emociones de cada colaborador lo cual puede generar ideas decisivas respecto a la valoración de su trabajo.

El séptimo y último objetivo específico que pretendía hallar la relación entre la dimensión relación con la autoridad de la satisfacción laboral y el estrés, se halló que no existe correlación significativa. Palma (1999) define a ésta variable como la apreciación valorativa que realiza el trabajador de su relación con el jefe directo y respecto a sus actividades cotidianas. De lo cual, es importante recalcar que el presente estudio se realizó en un contexto de cambio de jefatura, por lo cual el evaluar la valoración de autoridad pudo verse afectada por el poco tiempo en el que se ha dado la relación de convivencia laboral y en esta línea se explica la no significancia en la correlación entre la valoración de la autoridad con el estrés. Lo que se sustenta con lo planteado por Russek (2007) quien indica que por lo general, mientras más cercana es una relación, mayor es la probabilidad de que nos genere tensión y conflictos. Sin embargo Gamero (2015) plantea que no es la relación con la autoridad un desencadenante de estrés sino más bien son los jefes quienes son más vulnerables a desarrollar estrés, pues son ellos quienes lidian con problemas económicos,

estratégicos, técnicos y de personas. Así, también son responsables de lidiar con trabajadores conflictivos, indisciplinados, lo que al jefe le genera un cuadro de estrés. En el caso de los empleados el nivel de estrés es menor debido a que ellos deben lidiar con lo psicosocial y de relación interpersonal.

CONCLUSIONES

- Según los resultados descriptivos, tras la aplicación de la Escala de Satisfacción Laboral, se halló que el 42.3% del total de evaluados mostró parcial satisfacción, el 22.2% mostró un nivel regular de satisfacción, el 18.52% mostró un nivel alto, el 11.11% mostró parcial insatisfacción y el 5.85% restante mostró un nivel bajo de satisfacción.
- El resultado descriptivo de la aplicación del Cuestionario de Escala de Estresores Laborales en Personal de Salud dio como resultado que el 44.44% de la muestra mostró escaso estrés laboral, el 37.04% mostró un mediado nivel de estrés laboral, mientras que el 18.52% restante mostró excesivo estrés laboral.
- Existe una correlación significativa e inversa entre la satisfacción laboral y el estrés en el personal de salud de un establecimiento público Cajamarca 2018, lo que implica que a menor satisfacción laboral mayores niveles de estrés y viceversa.
- No existe relación significativa inversa entre la dimensión condiciones físicas y/o materiales de la satisfacción laboral y estrés, además que es baja; de lo cual se entiende que este no sería un factor desencadenante de estrés laboral.
- No existe relación significativa e inversa entre los beneficios laborales y/o remunerativos de la satisfacción laboral y estrés, de lo cual se entiende que existen otros factores de mayor influencia generadores de estrés.
- Existe correlación significativa e inversa entre la dimensión políticas administrativas de la satisfacción laboral y estrés. Por lo que se considera un factor que contribuye un factor de estrés laboral por los lineamientos y las normas institucionales.
- No existe relación significativa e inversa entre la dimensión relaciones sociales de la satisfacción laboral y estrés, por lo que este no sería un factor desencadenantes, si no que existen otros factores de mayor relevancia como la personalidad, afectividad y salud mental que podrían considerarse como elementos que se relacionan de una manera relevante en comparación con lo interpersonal.
- No existe relación significativa inversa entre la dimensión desarrollo personal de la satisfacción laboral y estrés, lo que se atribuye a las características específicas de la institución, tales como las políticas de selección y ascenso de grado.

- Existe correlación significativa e inversa entre la dimensión desempeño de tareas y estrés, refiriendo que la apreciación valorativa de los colaboradores es baja por lo cual se considera un desencadenante importante de estrés.
- No existe relación significativa inversa entre la dimensión relación con la autoridad de la satisfacción laboral y estrés, lo que se atribuye a la apreciación valorativa que realiza el trabajador de su relación con el jefe.
- De acuerdo al estudio realizado se halló dos puntos de mayor influencia como generadores de estrés que son políticas administrativas y desempeño de tareas, por lo que se entiende que estos abarcan los estímulos generadores de mayores niveles de estrés para los colaboradores de la institución pública.
- Se interpreta que las dimensiones en las que no se halló relación demuestra que no serían factores desencadenantes a la percepción de los colaboradores y por lo contrario existen otros factores que generan estrés, esto de acuerdo a las características de la institución pública en estudio.
- Así se concluye que tanto el estrés como la satisfacción laboral son generadores de procesos que abarcan la cognición y la emotividad que están sujetos a su vez a las características personales y a la percepción del contexto ambiental frente a las situaciones y condiciones de trabajo.

RECOMENDACIONES

- Generar planes de gestión de talento humano en los que aborde la promoción de la satisfacción laboral trabajando en base a la percepción de los colaboradores y la prevención de estrés actividades de buenas prácticas de seguridad y salud en el trabajo.
- Realizar la aplicación de las escalas trimestralmente con la finalidad de tener un conocimiento actualizado sobre la situación socioemocional de los colaboradores de la institución pública Cajamarca.
- Realizar una adaptación de las políticas institucionales a la realidad de los colaboradores, la cual permita la mejora y agilice la práctica de esta dimensión teniendo como resultado la disminución de los niveles de estrés.
- Incrementar actividades extracurriculares de manera que estas sean generadoras de cambios valorativos positivos de los colaboradores con respecto a la institución.
- Se sugiere convocar líderes por área, servicio y turno de modo que estos representantes expongan posibles dificultades y soluciones que permitan el desarrollo de la promoción y prevención de estrés.
- Se considera importante generar planes de prevención de riesgo laborales y que estos tengan en cuenta la prevención de conductas que pueden estar en riesgo desde el punto de vista laboral.
- Los resultados obtenidos en esta investigación pueden ser de utilidad para generar un proyecto dentro de la institución de salud pública Cajamarca que facilite al establecimiento brindar acciones acordes a las necesidades de la población laboral.

REFERENCIAS

- Adams, J. (1998). *Estres un amigo de por vida*. Argentina: Kier S.A.
- Albaladejo., R. (2004). *Síndrome del Burnout en el personal de enfermería*. Recuperado el 16 de Febrero de 2018, de <https://www.scielosp.org/article/resp/2004.v78n4/505-516/>
- Blanco, P. (2015). *Orientación Laboral*. Obtenido de <http://pachi.blanco.over-blog.es/2015/04/ergonomia-y-estres-laboral.html>
- Boyatzis, R. (2001). El estrés del estrés . (E. Punset, Entrevistador) Brief, & Weiss. (2001).
- Cecilia, S. F. (2011). Estrés Laboral, Satisfacción en el Trabajo y Bienestar Psicológico en Trabajadores de una Industria Cerealera. rosario.
- Clegg, B., & Kogan, P. (2001). *Manejo del Estrés al Instante*. México: 2001 Ediciones Granica SA.
- Coduti, P., Gattás, Y., Sarmiento, S., & Schmid, R. (2013). *ENFERMEDADES LABORALES*. Recuperado el Febrero de 2018, de http://bdigital.uncu.edu.ar/objetos_digitales/5215/codutitesisenfermedadeslaborales.pdf
- Contreras, E. R. (2000). Prevalencia de estrés laboral en trabajadores asistenciales de la Dirección de Salud IV LI. Lima, Lima, Perú.
- Cristancho, F. (2005). *Las 10 causas principales del estrés laboral*. Recuperado el 2018, de <http://blog.acsendo.com/las-10-causas-principales-del-estres-laboral/>
- D Anello, S., Marcano, E., & Guerra, J. (2000). *Estrés Ocupacional y Satisfacción Laboral en médicos del Hospital Universitario de los Andes Mérida Venezuela*. Recuperado el 2018, de Revista de Facultad de Medicina. Universidad de los Andes.
- Dávalos, H. Y. (2005). *Nivel de estrés laboral en enfermeras del Hospital Nacional de Emergencias "José Casimiro Ulloa"*. Obtenido de http://cybertesis.unmsm.edu.pe/xmlui/bitstream/handle/cybertesis/1029/Davalos_ph.pdf?sequence=1
- Diccionario de la Real Academia Española*. (2012).
- Estévez, M. d. (2004). *La teoría del afrontamiento del estrés de Lazarus y los moldes cognitivos*. Recuperado el Febrero de 2018, de Los Moldes de la Mente.: <http://www.moldesmentales.com/otros/mar.htm>
- estreslaboral.info*. (s.f.). Obtenido de <http://www.estreslaboral.info/sindrome-de-burnout.html>
- Fernández Chaves, F., & Rodríguez, D. (s.f.). Recuperado el Febrero de 2018, de <http://www.binasss.sa.cr/revistas/ts/v22n491997/art04.pdf>
- Fernández Chaves, F., & Rodríguez, D. (s.f.). *EL ESTRÉS LABORAL (I PARTE)*. Recuperado el Febrero de 2018, de <http://www.binasss.sa.cr/revistas/ts/v22n491997/art04.pdf>
- Fundación Romero. . (s.f.). *Principales Causas del Estrés Laboral*. . Obtenido de <http://www.pqs.pe/emprendimiento/encuesta-principales-causas-de-depresion-laboral>

- Fernandez, E. (2009). *Estres Percibido, Estrategias de afrontamiento y sentido de coherencia en estudiantes de enfermería: Su asociación con salud psicológica y estabilidad emocional*. . Recuperado el 2018, de <https://buleria.unileon.es/bitstream/handle/10612/902/2009FERN%C3%81NDEZ%20MART%C3%8DNEZ,%20MAR%C3%8DA%20ELENA.pdf?sequence>
- Fernández, I. V. (1995). *Estudio de la Satisfacción Laboral y sus determinantes en los trabajadores sanitarios en un área de Madrid*. Recuperado el 2018, de http://www.msc.es/biblioPublic/publicaciones/recursos_propios/resp/revi
- Fombona, M. F. (2006). *Calidad en los Servicios de Salud. Calidad en los Servicios de Salud*, 11. Caracas.
- Fundacion Romero. (2017). *Principales Causas del Estres Laboral*. Obtenido de <http://www.pqs.pe/emprendimiento/encuesta-principales-causas-de-depresion-laboral>
- Gamero, R. G. (2015). *Estres laboral: Los jefes son mas vulnerables a padecerlo*. . Recuperado el 2018
- Girón, S., Salazar, R., Solano, A., & Saenz, I. (2012). *SATISFACCIÓN LABORAL Y SU RELACIÓN CON ALGUNAS VARIABLES OCUPACIONALES EN TRES MUNICIPALIDADES*. Recuperado el Febrero. de 2018, de http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/4593/ALFARO_L EYTON_MEZA_SAENZ_SATISFACCION_LABORAL.pdf?sequence=1
- Herzberg. (1959). *Motivation to workl*. New York: JOHN WILEY & SONS, INC . Recuperado el 2018
- Hidalgo. (2000). *Estres en emergencia Sanitaria*. Recuperado el 2018, de <https://www.aulavirtualusmp.pe/ojs/index.php/rpoe/article/view/543/415>
- Horna, F. H. (2016). *Satisfaccion laboral y estres laboral en trabajadores de una insitucion de salud en la ciudad de trujillo*. Recuperado el Febrero de 2018, de http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/2458/1/RE_PSICO_FIORELLA.H ORNA_SATISFACCION.LABORAL.Y.ESTRES.LABORAL.EN.TRABAJADO RES.DE.UNA.INSTITUCION_DATOSS.CONDUCTA_DATOS.PDF
- influencia del estrés laboral en el personal de enfermería que brinda atención al paciente que acude al servicio de Medicina Interna del Hospital Luis G. Dávila de la ciudad de Tulcán de Noviembre 2009 a Agosto 2010. (2010). tulcan.
- José Carlos Mingote Adán, F. P. (1999). *El Estrés del Médico*. madrid: Díaz de Santos S.A.
- Kinicki, K. y. (1997). *Prevalencia del estres en la satisfaccion laboral de los docentes universitarios*. . Recuperado el Febrero. de 2018, de https://l.facebook.com/l.php?u=http%3A%2F%2Fpublicaciones.urbe.edu%2Findex.php%2FREDHECS%2Farticle%2FviewArticle%2F450%2F1111&h=ATPsFGTB PPOUvgizA-OIC5FktTKLZqc_s_t4y3TXI7wITkZff_6T-JmlG2u3fW0XHryJIUFYM4_2Viuk_syRG5khti7vkjdXwDSHBWHthpk4M6wQc bM4iOG3HQVuThz
- M. Cassaretto, C. C. (07 de junio de 2007). *Estrés y Afrontamiento*. Recuperado el 13 de octubre de 2015, de *Relación entre Atención al Cliente y el Burnout*: <http://blog.pucp.edu.pe/blog/estres/2007/06/07/relacion-entre-la-atencion-al-cliente-y-el-burnout/>

- M., M. C., Nuñez, A., & Rodrigo, J. (2010). *Relaciones entre clima organizacional y la satisfacción laboral*. Madrid: Biblioteca Comillas.
- Manene., L. M. (2012). *MOTIVACIÓN Y SATISFACCIÓN EN EL TRABAJO Y SUS TEORÍAS*. Recuperado el Febrero. de 2018, de <http://www.luismiguelmanene.com/2012/09/16/la-motivacion-y-satisfaccion-en-el-trabajo-y-sus-teorias/>
- Marín , A., & Usma, L. (2012). *El Estrés en el Personal de Salud y su Relación con la Calidad en la Atención del Paciente.* . Recuperado el 2018, de http://bdigital.ces.edu.co:8080/repositorio/bitstream/10946/1654/2/Estres_personal_salud.pdf
- Maslow, A. H. (1987). *Motivación y Personalidad*. Madrid: DIAZ DE SANTOS S.A.
- Merino Núñez, M., & Díaz Jave, A. (2012). *El estudio del nivel de satisfacción laboral en las empresas públicas y privadas de Lambayeque*. Recuperado el Febrero. de 2018, de file:///C:/Users/CARLOS/AppData/Local/Packages/Microsoft.MicrosoftEdge_8wekyb3d8bbwe/TempState/Downloads/Dialnet-ElEstudioDelNivelDeSatisfaccionLaboralEnLasEmpresa-2710495.pdf
- Merino Núñez, M., & Díaz Jave, A. (2012). *El estudio del nivel de satisfacción laboral en las empresas públicas y privadas de Lambayeque*. Recuperado el Febrero. de 2018, de file:///C:/Users/CARLOS/AppData/Local/Packages/Microsoft.MicrosoftEdge_8wekyb3d8bbwe/TempState/Downloads/Dialnet-ElEstudioDelNivelDeSatisfaccionLaboralEnLasEmpresa-2710495.pdf
- Muñoz., M. R. (2016). *Satisfacción Laboral en le Mercado Centro 99*. Recuperado el Febrero de 2018, de <http://200.35.84.131/porta/bases/marc/texto/3501-06-01161.pdf>
- NOTICIAS., R. (30 de Enero de 2015). *Estre en el Peru*. Recuperado el Febrero de 2018, de <http://rpp.pe/peru/actualidad/el-58-de-los-peruanos-sufre-de-estres-noticia-764777>
- Oesterlind. (1995). *teoria psicometrica. mexico: educational resarch quality*.
- Oliveros, L. V. (s.f.). *TEORIA-DE-LOS-DOS-FACTORES-DE-HERZBERG*. Recuperado el Febrero. de 2018, de <https://es.scribd.com/document/150135447/73273672-TEORIA-DE-LOS-DOS-FACTORES-DE-HERZBERG-pdf>
- Online., P. (s.f.). *Psicología Online*. Recuperado el 218, de <http://www.psicologia-online.com/pir/modelo-teorico-basado-en-la-satisfaccion.html>
- Orientaciones teóricas sobre el estrés.* (s.f.). Recuperado el 2018, de <https://psikipedia.com/libro/psicopatologia-2/2287-orientaciones-teoricas-sobre-el-estres>
- Orlandini, A. (1996). *El estrès: què es y còmo evitarlo*. Mèxico: Fondo de cultura econòmica.
- Palma Ciudad por Alfaro, L. M. (s.f.). *Satsfaccion Laboral y su relacion con algunas variables ocupacionales en tres municipalidades PUCP. Lima Perú*. Recuperado el Febrero. de 2018, de 2012: http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/4593/ALFARO_L EYTON_MEZA_SAEENZ_SATISFACCION_LABORAL.pdf?sequence=1
- Palma, S. (1999). *Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC*.

- Prevención de Riesgos Ergonómicos*. (s.f.). Obtenido de
<http://www.croem.es/prevergo/formativo/2.pdf>
- Quiroz, M., & Labrador, F. (2006). *Evaluación del estrés laboral y burnout en los servicios de urgencias extrahospitalaria*. Recuperado el 2018, de
<http://www.redalyc.org/pdf/337/33717060005.pdf>
- Ríos, C. K. (2012). LA CALIDAD DEL SERVICIO AL CLIENTE Y SU INFLUENCIA EN LOS RESULTADOS ECONÓMICOS Y FINANCIEROS DE LA EMPRESA RESTAURANTE CAMPESTRE SAC CHICLAYO. Chiclayo, Perú.
- Rodríguez, L. N. (2016). *LA SATISFACCIÓN LABORAL Y SU RELACIÓN CON EL ESTRÉS LABORAL*. Recuperado el Febrero. de 2018, de
<https://riull.ull.es/xmlui/bitstream/handle/915/3133/La%20satisfaccion%20laboral%20y%20su%20relacion%20con%20el%20estres%20laboral.pdf?sequence=1>
- Rosa, A. M. (2005). *el estrés y la relaciones interpersonales en el ámbito laboral*.
- Russek, S. (2007). *El estrés y nuestras relaciones*.
- Russell. (1993).
- Sebastián Coduti, P., Belén Gattás, Y., Liz Sarmiento, S., & Andrea Schmid, R. (2013). *ENFERMEDADES LABORALES: CÓMO AFECTAN EL ENTORNO ORGANIZACIONAL*. Obtenido de
http://bdigital.uncu.edu.ar/objetos_digitales/5215/codutitesisenfermedadeslaborales.pdf
- Salazar, R. A. (s.f.). *SATISFACCIÓN LABORAL Y SU RELACIÓN CON ALGUNAS VARIABLES OCUPACIONALES EN TRES MUNICIPALIDADES*. Recuperado el Febrero. de 2018, de
http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/4593/ALFARO_L EYTON_MEZA_SAENZ_SATISFACCION_LABORAL.pdf?sequence=1
- Salud., O. M. (2006). *Informa sobre la salud en el mundo 2006*. World Health Organization.
- Sampieri, R. F. (2014). *Metodología de la Investigación*. Mexico DF: MCGRAW-HILL Interamericana Editores SA.
- Sanchez, F. C. (2011). *ESTRÉS LABORAL, SATISFACCIÓN EN EL TRABAJO Y BIENESTAR PSICOLÓGICO EN TRABAJADORES DE UNA INDUSTRIA CEREALERA*. Recuperado el Febrero. de 2018, de
<http://imgbiblio.vaneduc.edu.ar/fulltext/files/TC111836.pdf>
- Toft, G., & James, A. (2011). Escala de estresores laborales en el personal de salud-enfermería.
- Tornimbeni. (2004). Introducción a los test psicológicos. cordoba: brujas.
- Yañez, R., Arenas, M., & Ripoll, M. (16 de noviembre de 2010). El impacto de las relaciones interpersonales en la satisfacción laboral general. *Periódicos electrónicos en Psicología*.

ANEXOS