



UNIVERSIDAD NACIONAL “SANTIAGO ANTUNEZ DE MAYOLO”

ESCUELA DE POSTGRADO

ESTRESORES LABORALES Y NIVEL DE SATISFACCION DEL PROFESIONAL DE ENFERMERIA, SERVICIO DE EMERGENCIA, HOSPITAL “VICTOR RAMOS GUARDIA”, HUARAZ, 2018

Tesis para optar el grado de Maestro
en Gestión y Gerencia en los Servicios de Salud

ROSA LIZ QUILLATUPA VIDAL

Asesora: **Dra. BIBIANA MARÍA LEÓN HUERTA**

Huaraz – Ancash – Perú

2022

Nº. Registro: **T0820**



FORMATO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE TRABAJOS DE INVESTIGACIÓN, CONDUCENTES A OPTAR TÍTULOS PROFESIONALES Y GRADOS ACADÉMICOS EN EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL

1. Datos del autor:

Apellidos y Nombres: _____

Código de alumno: _____ Teléfono: _____

E-mail: _____ D.N.I. n°: _____

(En caso haya más autores, llenar un formulario por autor)

2. Tipo de trabajo de Investigación:

Tesis

Trabajo de Investigación

Trabajo Académico

3. Trabajo de Investigación para optar el grado de:

4. Título del trabajo de Investigación:

5. Escuela: _____

6. Programas: _____

7. Asesor:

Apellidos y nombres _____ D.N.I n°: _____

E-mail: _____ ID ORCID: _____

8. Referencia bibliográfica: _____

9. Tipo de acceso al Documento:

Acceso público* al contenido completo. Acceso

restringido** al contenido completo

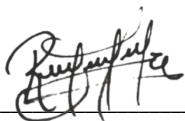
Si el autor eligió el tipo de acceso abierto o público, otorga a la Universidad Santiago Antúnez de Mayolo una licencia no exclusiva, para que se pueda hacer arreglos de forma en la obra y difundirlo en el Repositorio Institucional, respetando siempre los Derechos de Autor y Propiedad Intelectual de acuerdo y en el Marco de la Ley 822.

En caso de que el autor elija la segunda opción, es necesario y obligatorio que indique el sustento correspondiente:



10. Originalidad del archivo digital

Por el presente deixo constancia que el archivo digital que entrego a la Universidad, como parte del proceso conducente a obtener el título profesional o grado académico, es la versión final del trabajo de investigación sustentado y aprobado por el Jurado.



Firma del autor

11. Otorgamiento de una licencia *CREATIVE COMMONS*

Para las investigaciones que son de acceso abierto se les otorgó una licencia *Creative Commons*, con la finalidad de que cualquier usuario pueda acceder a la obra, bajo los términos que dicha licencia implica.



El autor, por medio de este documento, autoriza a la Universidad, publicar su trabajo de investigación en formato digital en el Repositorio Institucional, al cual se podrá acceder, preservar y difundir de forma libre y gratuita, de manera íntegra a todo el documento.

Según el inciso 12.2, del artículo 12º del Reglamento del Registro Nacional de Trabajos de Investigación para optar grados académicos y títulos profesionales - RENATI "Las universidades, instituciones y escuelas de educación superior tienen como obligación registrar todos los trabajos de investigación y proyectos, incluyendo los metadatos en sus repositorios institucionales precisando si son de acceso abierto o restringido, los cuales serán posteriormente recolectados por el Recolector Digital RENATI, a través del Repositorio ALICIA".


12. Para ser verificado por la Dirección del Repositorio Institucional

Fecha de Acto de sustentación:

Huaraz,

Firma:




Varillas Wiliam Eduardo
Asistente en Informática y Sistemas
- UNASAM -

***Acceso abierto:** uso lícito que confiere un titular de derechos de propiedad intelectual a cualquier persona, para que pueda acceder de manera inmediata y gratuita a una obra, datos procesados o estadísticas de monitoreo, sin necesidad de registro, suscripción, ni pago, estando autorizada a leerla, descargarla, reproducirla, distribuirla, imprimirla, buscarla y enlazar textos completos (Reglamento de la Ley No 30035).

**** Acceso restringido:** el documento no se visualizará en el Repositorio.



UNIVERSIDAD NACIONAL
"SANTIAGO ANTÚNEZ DE MAYOLO"
ESCUELA DE POSTGRADO

ACTA VIRTUAL DE SUSTENTACION DE TESIS

Los miembros del Jurado de Sustentación de Tesis, que suscriben, reunidos en acto público en la Plataforma Microsoft Teams, de la Universidad Nacional "Santiago Antúnez de Mayolo" para calificar la Tesis presentada por la:

Bachiller: **ROSA LIZ QUILLATUPAVIDAL**

Título : **"ESTRESORES LABORALES Y NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL PROFESIONAL DE ENFERMERIA, SERVICIO DE EMERGENCIA, HOSPITAL "VICTOR RAMOS GUARDIA" HUARAZ, 2018"**

Después de haber escuchado la sustentación, las respuestas a las preguntas y observaciones finales, la declaramos:

APROBADA CON MENCIÓN, con el calificativo de **dieciocho (18)**

De conformidad al Reglamento General a la Escuela de Postgrado y al Reglamento de Normas y Procedimientos para optar los Grados Académicos de Maestro y Doctor, queda en condición de ser aprobado por el Consejo de la Escuela de Postgrado y recibir el Grado Académico de Maestro en **GESTIÓN Y GERENCIA EN LOS SERVICIOS DE SALUD**, a otorgarse por el Honorable Consejo Universitario de la UNASAM.

Huaraz, 14 de diciembre del 2021

Dr. Jesús Víctor Zúñiga Huerta
PRESIDENTE

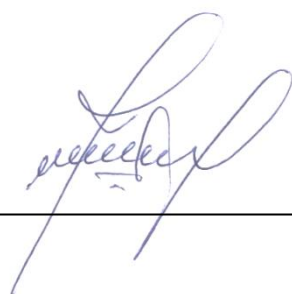
Dra. Gina Dominga Mendoza Ramírez
SECRETARIA

Dra. Bibiana María León Huerta
VOCAL

MIEMBROS DEL JURADO:

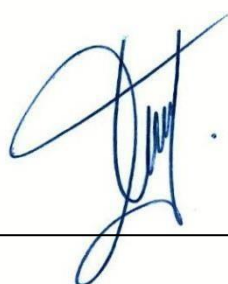
Doctor Jesús Víctor Zúñiga Huerta

Presidente



Magister Gina Mendoza Ramirez

Secretaria



Doctora Bibiana María León Huerta

Vocal



ASESORA

Doctora Bibiana María León Huerta



AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por protegerme durante todo mi camino y darme fuerzas para superar obstáculos y dificultades a lo largo de toda mi vida.

A mi madre por ser la principal promotora de mis sueños, por cada día confiar y creer en mí y en mis expectativas, que con su ejemplo me ha enseñado a no desfallecer ni rendirme ante nada y siempre perseverar a través de sus sabios consejos.

A mi hermano y mis tías por su apoyo incondicional y por mostrarme siempre que creen en mí.

A mi asesora por su participación como guía, absolviendo todas mis dudas siempre con mucha dedicación y paciencia.

Y en general a todas las personas que ayudaron directa e indirectamente en la realización de este trabajo.

ÍNDICE

	Página
Resumen.....	vii
Abstrac	viii
I. INTRODUCCION.....	1-5
1.1. OBJETIVOS:	3
1.2. HIPÓTESIS.....	4
1.3. VARIABLES	4
II MARCO TEORICO	6-33
2.1. ANTECEDENTES.....	6
2.2. BASES TEÓRICAS.....	17
FACTORES ESTRESORES.....	17
Estrés laboral:.....	18
Estresores laborales:.....	20
SATISFACCION LABORAL	25
Factores determinantes de la satisfacción laboral	27
2.3. DEFINICION DE TERMINOS	33
III. METODOLOGÍA	34-43
3.1. TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN.....	34
3.2. PLAN DE RECOLECCION DE LA INFORMACIÓN Y/O DISEÑO ESTADISTICO.....	34
Población.....	34
3.3. INSTRUMENTOS DE LA RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN .	35

3.4. PLAN DE PROCESAMIENTO DE LA INFORMACIÓN Y/O DISEÑO ESTADISTICO	41
ÉTICA DE LA INVESTIGACIÓN	42
IV. RESULTADOS.....	44
V. DISCUSIÓN	52-59
VI. CONCLUSIONES	60
VII.- RECOMENDACIONES	61
VIII.- REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	62-67
ANEXOS	68

RESUMEN

La investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre los estresores laborales y el nivel de satisfacción del profesional de Enfermería del servicio de emergencia del Hospital Víctor Ramos Guardia _ Huaraz 2018. Metodología: correlacional, cuantitativo, diseño no experimental, de corte transversal. La muestra estuvo constituida por 30 profesionales de enfermería del servicio de emergencia; para la recolección de datos se usó la técnica de la encuesta y como instrumento el cuestionario. Para medir los factores estresantes en el área hospitalaria se utilizó la escala "The Nursing Stress Scale" (NSS), elaborada por Pamela Gray Toft y James Anderson para la satisfacción laboral se utilizó la escala tipo Likert de Sonia Palma Carrillo (SL-PC), la información se procesó con el software SPSS versión 22, la correlación entre las variables se determinó mediante el Coeficiente de Correlación de Pearson, para la contrastación de la hipótesis se utilizó la prueba Chi cuadrado con un nivel de significancia de 5%.

Resultados: La mayoría de la muestra estudiada señaló que los estresores físicos 60%, psicológicos 53% y sociales 57% son frecuentes en el desarrollo de sus tareas, en el nivel de satisfacción el mayor porcentaje 57% se muestra insatisfecho, el Coeficiente de Correlación de Pearson arrojó $r = -0,74$. Se concluyó que existe correlación negativa, alta y significativa entre los estresores laborales y el nivel de satisfacción del profesional de Enfermería del servicio de emergencia del Hospital Víctor Ramos Guardia _ Huaraz 2018.

Palabras Clave: estresores laborales, satisfacción laboral, profesional de enfermería.

ABSTRACT

The objective of the research was to determine the relationship between occupational stressors and the level of satisfaction of the nursing professional in the emergency service of Hospital Víctor Ramos Guardia _ Huaraz 2018. The study was a correlational descriptive type, with a quantitative approach, non-experimental design, cross-descriptive cut. The sample consisted of 30 nursing professionals from the emergency service; for data collection, the survey technique was used and the questionnaire was used as an instrument. To measure the stressors in the hospital area we used the scale "The Nursing Stress Scale" (NSS), developed by Pamela Gray Toft and James Anderson for job satisfaction using the scale Likert type of Sonia Palma Carrillo (SL-PC) , the information was processed with the software SPSS version 22, the correlation between the variables was determined by the Pearson Correlation Coefficient, in the test of the hypothesis the Chi square test was used with a level of significance of 5%.

Results: The majority of the sample studied indicated that physical stressors 60%, psychological stress 53% and social stressors 57% are frequent in the development of their tasks, in the level of satisfaction the highest percentage 57% is unsatisfied, the Correlation Coefficient of Pearson yielded $r = -0.74$. It was concluded that there is a negative, high and significant correlation between occupational stressors and the level of satisfaction of the Nursing professional in the emergency service of the Hospital Víctor Ramos Guardia _ Huaraz 2018.

Key Words: occupational stressors, job satisfaction, nursing professional.

I. INTRODUCCION

Durante las últimas décadas múltiples investigaciones han puesto de manifiesto que el personal sanitario y particularmente el personal de Enfermería están sometidos a altos niveles de estrés. Sin embargo, es importante destacar que no existen muchos datos globales disponibles sobre la prevalencia y el impacto del estrés laboral en el trabajo; pero, estudios realizados a nivel mundial, de los países de América y otras regiones indican que es un problema significativo.

En este contexto en el mundo se reconoce al estrés laboral como un problema cada vez más sustancial, que se presenta acentuadamente en los trabajos asistenciales como es la enfermería, ya que se caracteriza por el manejo de situaciones críticas donde deben prevalecer el desempeño eficiente y efectivo, convirtiéndola en una profesión que conlleva gran responsabilidad en medio de presiones, conflictos y cambios continuos.

Muchos son los factores de riesgo, también llamados estresores laborales que se han identificado como causales de estrés en el personal Enfermería. Por un lado, están aquellos que son implícitos a la profesión como: dificultad de afrontar el dolor, el sufrimiento y la muerte de los pacientes y por otro los relacionados con la organización del trabajo: Falta de personal, sobrecarga del trabajo y los problemas con los compañeros del equipo.

En el caso de los servicios de Emergencia, estos constituyen áreas donde la población confía encontrar respuestas a sus necesidades de salud y son articuladores de la respuesta inmediata para cumplir un rol importante en la denominada “hora de oro”, dado que la actuación del equipo multidisciplinario ha demostrado

disminuir el número de lesiones invalidantes, así como los fallecimientos, esto genera un mayor grado de estrés entre el profesional de enfermería, considerando que en cada nueva oportunidad de debe enfrentar y estabilizar al paciente en estado crítico. Todo ello podría conllevar a una alta prevalencia de trastornos psicológicos; como la insatisfacción laboral.

En cuanto a la relación entre el estrés laboral y la insatisfacción laboral, son dos conceptos estudiados frecuentemente y relacionados negativamente, es decir a mayor estrés mayor insatisfacción y a menor estrés mayor satisfacción. La satisfacción laboral en enfermería se ha considerado actualmente un desafío crítico para las organizaciones de salud, ya que el personal de enfermería más satisfecho tiende a estar más comprometido con la organización donde se desempeñan.

La motivación para realizar el presente estudio fue el interés y la importancia que subyace el tema de la satisfacción laboral en enfermería y los factores que la determinan para contribuir en el desarrollo de estrategias organizacionales que promuevan el compromiso de los profesionales de enfermería dentro de las instituciones de salud y por consiguiente obtener calidad en la atención en salud ofertada a los usuarios.

Los hallazgos de este estudio permiten aumentar los conocimientos de la profesión desde el área de la gerencia de servicios de la salud, para estar preparados para liderar y gestionar aspectos referentes al capital humano con el fin de generar mejores oportunidades y condiciones de trabajo que contribuyan al desarrollo personal y laboral de sus miembros.

La utilidad metodológica de la investigación se centra en que se proporcionarán instrumentos validados y confiables sobre los estresores laborales y la satisfacción

laboral para instituciones de salud; lo que la convierte en un referente para otros investigadores que realicen en el futuro estudios similares con ambas variables analizadas, siendo además uno de los primeros estudios que busca aproximarse científicamente a esta realidad a nivel regional.

Por otro lado, la investigación tiene valor teórico porque la información obtenida ha sido científicamente comprobada, puesto que durante todo el proceso se aplicó con rigurosidad el método de la investigación científica, lo que permitió contrastar los resultados obtenidos con otras investigaciones a nivel nacional e internacional. El estudio fue viable porque se dispuso de los recursos humanos, económicos y bibliográficos para ejecutarlo. Así mismo el tiempo manejado fue el necesario para su ejecución.

Por toda la problemática expuesta, la importancia del estudio y su aporte científico, se planteó la siguiente pregunta de investigación:

¿Existe relación entre los estresores laborales y el nivel de satisfacción del profesional de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Víctor Ramos Guardia – Huaraz 2018?

1.1. OBJETIVOS:

Objetivo General

Determinar la relación entre los estresores laborales y el nivel de satisfacción del profesional de Enfermería del servicio de emergencia del Hospital Víctor Ramos Guaria _ Huaraz 2018.

Objetivos Específicos

- Identificar los estresores laborales físicos del profesional de enfermería.

- Identificar los estresores psicológicos del profesional de enfermería
- Identificar los estresores sociales del profesional de Enfermería.
- Identificar el nivel de satisfacción del profesional de Enfermería
- Relacionar los factores estresantes con las dimensiones de la satisfacción del profesional de Enfermería.

1.2. HIPÓTESIS

Los estresores laborales se relacionan significativamente con el nivel de satisfacción del profesional de Enfermería en el servicio de Emergencia del Hospital “Víctor Ramos Guardia” Huaraz 2018.

1.3. VARIABLES

- **Variable Independiente:**
Estresores laborales.
- **Variable Dependiente:**
Satisfacción del profesional de enfermería

OPERACIONALIZACION DE VARIABLES

VARIABLES	DEFINICION CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES	CATEGORIAS	ESCALA DE MEDICION
VARIABLE INDEPENDIENTE ESTRESORES LABORALES	Son todas las situaciones que ocurren alrededor del trabajador y que producen estrés, siendo estas situaciones provocadas por personas, grupos o conjunto de grupos.	Físicos	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Contenido del trabajo. ▪ Contexto del trabajo. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Nunca ▪ Alguna vez ▪ Frecuentemente ▪ Muy frecuentemente. 	Ordinal
		Psicológicos	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Conducta. ▪ Pensamiento. 		
		Sociales	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Situaciones de conflicto. 		
VARIABLE DEPENDIENTE SATISFACCIÓN DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA	Es una respuesta afectiva del trabajador hacia diferentes aspectos de su trabajo.	Extrínsecos	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Condiciones físicas ▪ Beneficios laborales ▪ Políticas administrativas ▪ Relaciones sociales ▪ Relación con la autoridad. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Totalmente en desacuerdo ▪ En desacuerdo ▪ Indeciso ▪ De acuerdo ▪ Totalmente de acuerdo. 	Ordinal
		Intrínsecos	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Desempeño personal. ▪ Desempeño de tareas. 		

II MARCO TEORICO

2.1. ANTECEDENTES

Díaz, L. y Farro, L. (2017) Estrés y Satisfacción Laboral del profesional de Enfermería en el servicio de Centro Quirúrgico del Hospital Regional de Lambayeque, 2016 [Tesis de Postgrado]. Lambayeque, Perú: Universidad Nacional “Pedro Ruiz Gallo”, Escuela de Postgrado. El objetivo fue: Determinar la relación entre el nivel de estrés laboral y la satisfacción laboral del profesional de enfermería en el servicio de centro quirúrgico. Metodología: Trabajo de investigación de enfoque cuantitativo, respaldado en la teoría transaccional del estrés de Lazarus y Folkman (1986) y la teoría bifactorial de la satisfacción de Herzberg (1966). Muestra: Estuvo constituida por 33 enfermeras del servicio de centro quirúrgico del HRL. Instrumento: Se aplicó el Cuestionario de “The Nursing Stress Scale” (NSS) y el cuestionario de satisfacción laboral elaborado por el MINSA (2002). El procesamiento de datos se realizó usando el paquete estadístico SPSS versión 21. Resultados: La mayoría de enfermeras presenta un nivel moderado de estrés (66,7%). Siendo la dimensión ámbito físico el que genera mayor estrés, mientras que las dimensiones de ámbito psicológico (87,9%) y social (78,8%) general un nivel moderado de estrés. Respecto a la satisfacción laboral la mayoría de enfermeras presenta un nivel moderado de satisfacción (72,7%), las dimensiones con mayor satisfacción son trabajo actual (84,8%), trabajo en general (72,7%) y ambiente de trabajo (54,50%); las dimensiones con insatisfacción laboral fueron: Remuneraciones e incentivos (24,20%),

interrelación con sus compañeros de trabajo (18,20%) e interacción con el jefe inmediato (12,10%) esta última dimensión con más de 60% con niveles medianamente satisfechos. Conclusión: Si existe relación estadísticamente significativa entre el nivel de estrés y la satisfacción laboral.

Chero, J. (2017) Nivel de estrés y Satisfacción Laboral del profesional de Enfermería del servicio de Emergencia. Hospital Víctor Lazarte Echegaray Essalud- Trujillo [Tesis de especialidad]. Trujillo, Perú: Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Facultad de Ciencias de la Salud. El Objetivo: Determinar la Relación que existe entre el nivel de estrés y la satisfacción laboral del profesional de Enfermería del servicio de emergencia del Hospital “Víctor Lazarte Echegaray”. Metodología: Trabajo de investigación de tipo descriptivo, de diseño correlacional y de corte transversal. Muestra: Estuvo constituida por 40 Enfermeras. Instrumento: Se aplicó dos encuestas elaboradas por el autor; a) Escala de valoración del nivel de estrés del profesional de enfermería y b) la escala de valoración de la satisfacción laboral del profesional de enfermería. Resultados: El 77.5% de enfermeras tienen un nivel de estrés bajo; el 52.5% de enfermeras presentan un nivel de satisfacción laboral alto. Conclusión: Existe relación significativa entre el nivel de estrés y la satisfacción laboral de las enfermeras a menor nivel de estrés la satisfacción es alta.

Godoy, L y Yance, J. (2016). Estresores Laborales y su relación con el síndrome de Burnout según dimensiones en el profesional de enfermería de

la Clínica Limatambo 2016 [Tesis de Grado]. Lima, Perú: Universidad Privada Norbert Wiener, Facultad de Ciencias de la Salud, Escuela Académica Profesional de enfermería. El objetivo fue: Determinar los estresores laborales y su relación con el Síndrome de Burnout según dimensiones en el profesional de enfermería de la clínica Limatambo 2016. Metodología: El tipo de estudio es cuantitativo de diseño descriptivo correlacional y de corte transversal. Muestra: Estuvo conformada por un total de 33 profesionales de enfermería. Instrumento: La técnica para la recolección de datos fue la encuesta, se utilizó para su realización el instrumento: “The Nursing Stress scale” en versión castellana y Maslach Burnout Inventory en versión traducida y validada en el Perú. Resultados: Más del 55% del personal de enfermería tiene estresores laborales de los 3 tipos (físico, psicológico y social) con predominancia de los estresores sociales (60.6%), sin embargo, ningún profesional a desencadenado Síndrome de Burnout. Quienes muestran niveles bajos de agotamiento emocional y despersonalización y nivel alto a medio en realización personal. No se encontró relación estadísticamente significativa (estresores laborales y síndrome de Burnout). Conclusión: A pesar de la presencia de estresores laborales el profesional de enfermería de la clínica Limatambo no muestra evidencia del síndrome de Burnout.

Valenzuela, S. (2016) Estresores laborales percibidos por el personal de Enfermería en el área Hospitalaria [Tesis de postgrado] Santiago de Querétaro, México: Universidad Autónoma de Querétaro, Facultad de

Enfermería. El objetivo fue: Determinar de acuerdo al género los estresores laborales percibidos por el personal de Enfermería que laboran en unidades hospitalarias. Metodología: El estudio es cualitativo, con referente metodológico fenomenológico. La muestra: Es por conveniencia, el grupo de informantes, constituido por 16 profesionales de Enfermería distribuidos en 2 grupos de discusión de 8 cada uno, incluyendo hombres y mujeres, que trabajan en dos instituciones hospitalarias. Resultados: Con respecto a la percepción de los profesionales de Enfermería ante los estresores laborales intra, inter y extra personales según el modelo de Neuman se encontraron las siguientes categorías cada una con subcategoría: 1. El significado que los profesionales de Enfermería atribuyen a la profesión. 2. Relacionamiento del rol profesional de acuerdo al género y sus expectativas y otras esferas de la vida. 3. Factores que reconocen las Enfermeras y los Enfermeros como estimulante para la satisfacción con la práctica de Enfermería. 4. Insatisfacción percibida por los profesionales de Enfermería en el área de trabajo. Conclusiones: Existen factores estresantes intrapersonales generados por el trabajo con personas en estado crítico, con enfermedad y dolor con mayor repercusión en el género femenino, las y los profesionales describen el valor que le otorgan a la enfermería como humanitaria y de confianza basándose en la vocación, considerándolos factores que atenúan el estrés. Así mismo el personal experimenta situaciones que minimizan el estrés, asegurando que la satisfacción en su trabajo generado por el bienestar y el agradecimiento de los usuarios. Los factores extra personales, generadores de estrés son: insuficiencia de espacio físico, falta de equipo, material y personal

derivado por la elevada demanda de los servicios y el ausentismo, así mismo la falta de reconocimiento a su labor en comparación con otras áreas del equipo multidisciplinario, siendo esto de los determinantes más destacados del estrés laboral de los profesionales de Enfermería.

Menor, M. y Diaz, R. (2015). Factores estresores y Síndrome de Burnout en Enfermeras de cuidados intensivos en dos hospitales de ESSALUD nivel III-2 Lima Metropolitana [Artículo de Investigación]. Lima, Perú. El objetivo: Determinar los factores estresores asociados al Síndrome de Burnout en enfermeras de UCI DEL HOSPITALES DE EsSalud nivel III-2, Lima Metropolitana. Metodología: Estudio Cuantitativo, diseño descriptivo correlacional. Muestra: 114 enfermeras de UCI. Instrumento: Inventario de Burnout de Maslach y cuestionario de Respuesta emocional al Estrés laboral, recolectados en agosto 2014. Resultados: El 60% de enfermeras presenta factores estresores en nivel medio y 22% nivel alto, destacándose en el análisis por factores “presión y exigencia” y “organizativos y relaciones humanas” con nivel medio y “ambientales” nivel alto. Respecto al síndrome de Burnout el 7% estaba quemado y 84% tenía tendencia a desarrollarlo. Conclusión: La correlación de variables mostro que los factores estresores están asociados con el síndrome de Burnout, siendo necesario implementar mejoras acordes con las recomendaciones internacionales.

Torres, D. (2015). Satisfacción Laboral y su relación con el estrés ocupacional en enfermeras del sector de salud pública [Tesis de Grado].

Lima, Perú: Pontificia Universidad Católica del Perú, Facultad de Letras y Ciencias Humanas. El Objetivo fue: Explorar el nivel de Satisfacción laboral y su relación con el estrés ocupacional en enfermeras del sector de salud pública. Metodología: Muestra; Estuvo conformada por 100 enfermeras de dos hospitales de Lima Metropolitana con un rango de edad de 22 a 61 años. Instrumento: Se aplicaron dos instrumentos de medición: Escala SL-SPC para trabajadores de Lima Metropolitana y la escala de estrés laboral e la OIT-OMS. Resultados: Las enfermeras de los hospitales públicos tienen un nivel de satisfacción laboral promedio bajo cuyas dimensiones con menor puntuación son: Beneficios Económicos y condiciones de trabajo. Asimismo, presentan un grado promedio bajo de estrés ocupacional, siendo el componente superiores y recursos el que obtiene un mayor puntaje. Conclusión: Existe una correlación inversamente proporcional moderada entre el nivel total de satisfacción laboral y el de estrés ocupacional.

Tapia, N. (2013) Nivel de estrés y satisfacción laboral del profesional de Enfermería del servicio de Neonatología del Instituto Nacional Materno Perinatal [Tesis de postgrado]. Lima, Perú: Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Facultad de Medicina Humana. El objetivo fue: Determinar el nivel de estrés y satisfacción laboral del profesional de Enfermería del servicio de Neonatología del INMP 2013. Metodología: El estudio es de nivel aplicativo, tipo cuantitativo, método descriptivo de corte transversal. La población: Estuvo conformada por 147 profesionales de Enfermería. La muestra: fue de 42 enfermeras. El instrumento: La técnica fue la encuesta y

los instrumentos aplicados el inventario de Maslach y la escala de satisfacción laboral de Sonia Palma Carrillo, aplicados previo consentimiento informado. Resultado: Del 100% (42) profesionales de Enfermería, 55% (23) tienen nivel de estrés medio, 24% (10) alto y 21% (9) bajo. En relación a la satisfacción laboral 45% (19) tienen satisfacción media, 29% (12) baja y 26% (11) alta. Conclusiones: El nivel de estrés de los profesionales de Enfermería del servicio de Neonatología del INMP, en su mayoría es de medio a alto, referido a sentirse emocionalmente agotados por el trabajo, sentirse cansados al levantarse en las mañanas y tener que enfrentar otro día en el trabajo, no tener facilidad para crear una atmosfera relajada a los pacientes, sentirse cansados al final del turno de trabajo, preocuparse de que el trabajo le esté endureciendo emocionalmente, sentir que en el trabajo están al límite de sus posibilidades y sentir que no sabe tratar de forma adecuada los problemas emocionales en el trabajo. En cuanto al nivel de satisfacción laboral, la mayoría tiene un nivel de satisfacción de media a baja ya que expresan su trabajo les hace sentir realizados, la relación que tienen con sus inmediatos superiores es cordial, es buena la disposición de los jefes cuando se pide una consulta sobre su trabajo, su jefe inmediato valora el esfuerzo que hacen en su trabajo sin embargo la remuneración económica que reciben es muy baja en relación a la labor que realizan, no se les reconoce el esfuerzo si realizan más de las horas programadas y sentir que felizmente su trabajo le permite en ocasiones cubrir sus expectativas económicas.

Suarez Diaz S. (2012) Estresores y satisfacción laboral del personal de enfermería de las unidades de cuidados intensivos del principado de Asturias [Tesis postgrado]. Principado de Asturias, España: Universidad de Oviedo. Los objetivos fueron: Determinar las situaciones que con mayor frecuencia producen estrés en el personal de enfermería que trabaja en las unidades de cuidados intensivos en el Principado de Asturias, analizar las condiciones laborales y sociodemográficas que se relacionan con mayor estrés, estudiar la satisfacción laboral de los enfermeros que trabajan en unidades de cuidados intensivos en hospitales del Principado Asturias, identificar el desgaste por empatía y los factores relacionados. Metodología: Estudio descriptivo de corte transversal. Población: Personal de enfermería y auxiliares de enfermería que trabajan en unidades de cuidados intensivos de los hospitales de Cabueñes, hospital San Agustín, Hospital Universitario central de Asturias. La totalidad de la población diana es de 196 personas. Instrumento: Se usó el “cuestionario ad hoc de variables sociodemográficas y laborales”, que consta de 12 ítems, la “Escala de estresores en Enfermería (NSS-Nursing Stress Scale)”, que consta de 34 ítems, Cuestionario “Font-Roja de satisfacción laboral (versión ampliada)” que consta de 26 ítems, “Cuestionario ProQol (Professional Quality Of Life. Compassion Satisfaction and fatigue Subscale)” que consta de 30 ítems Resultados: Se ha obtenido una puntuación media de 37.79 similar a otros estudios que hemos encontrado y que han sido calificados, como moderado nivel de estrés, hemos visto que las 10 situaciones que con mayor frecuencia generan estrés, se reparten entre aquellos pertenecientes al ambiente psicológico (muerte y sufrimiento,

incertidumbre en el tratamiento y preparación insuficiente) y la carga de trabajo, en cuanto a la satisfacción laboral se obtuvo una media de 71.31, lo cual podría calificarse como de una satisfacción laboral global bastante elevada. Conclusiones: Las situaciones que con mayor frecuencia generan estrés en el personal de enfermería, son aquellas relacionadas con el ambiente psicológico, a menudo inherentes a la profesión y relacionadas a la sobrecarga laboral y condiciones en las que se desarrolla su trabajo. Presentan mayores niveles de satisfacción laboral relativamente altos.

Lopez Layos M. et al (2011) Estrés y Satisfacción laboral de las enfermeras de Hospitales Toledanos. [Artículo de investigación]. El objetivo fue: Determinar el nivel de satisfacción laboral y estresores laborales percibidos por los profesionales de enfermería del ámbito hospitalario y analizar la influencia del centro de trabajo y factores socio laboral tanto en la satisfacción como en los estresores laborales. Metodología: Diseño descriptivo y transversal, multicentrico. Población: Enfermeras de los hospitales toledanos, tamaño muestral 299 sujetos. Instrumento: Cuestionarios validados Font Roja y Escala de Estresores Laborales. Resultados: La significación estadística de las diferencias de medias se valoró mediante la prueba T de Student, ANOVA y pruebas post hoc. Satisfacción laboral global: 74.59. Estresores laborales 42.84. Factores estresores: muerte y sufrimiento relacionados con edad, turno y experiencia laboral. Conclusiones: La satisfacción en los profesionales enfermeros de los hospitales toledanos es intermedia y los estresores están más elevados que lo encontrado en la bibliografía. Existe una importante

influencia negativa del turno rotatorio sobre los estresores. La carga de trabajo, la muerte y el sufrimiento son los estresores más frecuentes, concordando con otros trabajos similares.

Enríquez, C. y Cols. (2009) Estresores laborales en personal de enfermería identificados mediante una escala de adaptación. [Artículo de Investigación]. Veracruz, México. El objetivo fue: identificar la presencia de estresores laborales a través de “The Nursing Stress Scale”. Metodología: el estudio fue de tipo descriptivo transversal. La población de estudio estuvo constituida por 36 enfermeras de todas las categorías de un hospital de segundo nivel de la Ciudad de Veracruz, México. Instrumento: Se aplicaron dos instrumentos uno para datos sociodemográficos y laborales, el segundo The Nursing Stress Scale exploró siete dimensiones, con un índice global de rango entre 0 y 102, a mayor puntuación mayor nivel de estresores. Resultados: obtenidos indican que la presencia de estresores en el personal de enfermería se reportó en un 52% de la población estudiada, de los cuales se identificaron como principales estresores los relacionados con el ambiente psicológico (sufrimiento y muerte del paciente) de igual forma en el ambiente físico siendo el mayor indicador la sobrecarga de trabajo. Conclusión: El sufrimiento del paciente, la muerte y la sobrecarga de trabajo identificados: como estresores laborales en Enfermería, requiere implementar estrategias para disminuirlos.

Gonzales, N. (2008) Prevalencia del Estrés en la Satisfacción laboral de los Docentes Universitarios [Artículo de Investigación]. Estado de Zulia,

Venezuela: Universidad Rafael Bellosó Chacín. El objetivo fue: Determinar la prevalencia del estrés laboral en el a Satisfacción del trabajo de los profesores en los Institutos Universitarios de Tecnología de Cabimas y Maracaibo del Estado de Zulia. Metodología: Tipo de investigación Cuantitativa-Descriptivo-Prospectivo; se utilizó el método hermenéutico, que consiste en analizar, discutir e interpretar los resultados. La muestra fue no probabilística intencional, accidental y voluntaria según su orden de aparición; 30 profesores de cada instituto. Instrumento: Se aplicó un cuestionario con 54 ítems, fue validado por expertos, se aplicó la validez de contenido para posteriormente por medio de la fórmula de Alfa Cronbach lograr una confiabilidad de 0,81 para el cuestionario de los Docentes. Resultados: El distres laboral (estrés malo) prevalece en la tercera parte de los profesores en los Institutos Universitarios de Tecnología Cabimas y Maracaibo debido a que las demandas de trabajo son excesivas superando su capacidad de resistencia, lo cual produce un desequilibrio en su comportamiento. También se pudo constatar, que están satisfechos con el trabajo la tercera parte de los profesores, siendo los factores intrínsecos los determinantes de la satisfacción con el trabajo afirmando su individualidad. Conclusión: No existe correlación entre las variables estudiadas, esto significa que el estrés laboral en los docentes no aumenta los niveles de satisfacción con el trabajo, es decir, el incremento de los niveles de estrés laboral no aumenta ni disminuye los niveles de satisfacción con el trabajo de los docentes.

2.2. BASES TEÓRICAS

FACTORES ESTRESORES

El estrés, la primera persona que mencionó el tema fue el húngaro Hans Selye (1907-1982), concibió por mera casualidad la idea del Síndrome de Adaptación General (SAG), sobre el cual escribió por primera vez en el *British Journal Nature* en el verano de 1936. El SAG, también conocido como síndrome del estrés, es lo que Selye señaló como el proceso bajo el cual el cuerpo confronta lo que desde un principio designó como: agente nocivo. (Citado en Coronado 2006).

Las ideas novedosas de Selye acerca del estrés ayudaron a forjar un campo enteramente nuevo de la medicina, el estudio del estrés biológico y sus efectos, que afloró en la primera mitad del siglo XX. Por el desarrollo sistemático que realizó desde entonces, Selye es considerado por muchos como el “padre del concepto moderno de estrés” pues marcó un hito insoslayable en el desarrollo de dicha noción. (Citado en Coronado 2006).

Hans Selye dividió al estrés (distrés) en tres fases:

- **1era fase o reacción de alarma:** Cuando el organismo sufre una amenaza, se estimula el hipotálamo, que es el área del cerebro que produce “factores liberadores” que son sustancias que cumplen la función de mensajeros, llevando las señales de aviso, (mediante el envío de sustancias), de haber recibido una alarma, a las distintas zonas del cuerpo. Una de estas sustancias es la hormona denominada ACTH (adrenocorticotropina) que viajando por el torrente sanguíneo llega hasta la glándula suprarrenal, haciendo que ésta

produzca cortisona u otras hormonas denominadas corticoides. Otro mensaje o señal que va por la vía nerviosa desde el hipotálamo hasta la médula suprarrenal va a provocar la secreción de adrenalina. (Citado en Coronado 2006)

- *2da fase o estado de resistencia*: Tiempo (amenaza por agentes lesivos físicos, químicos, biológicos o sociales) puede ocurrir un equilibrio dinámico u homeostasis entre el medio ambiente interno y externo de la persona o una disminución en la capacidad de respuesta, debido al agotamiento de las glándulas del estrés. Si el organismo posee la capacidad suficiente para resistir durante mucho tiempo, no aparecerán problemas, de lo contrario, se avanzará a la tercera y última fase que es la de agotamiento. (Citado en Coronado 2006)

- *3era fase denominada de agotamiento*: El agotamiento del organismo por una situación prolongada de estrés, va a provocar un gran deterioro de las capacidades fisiológicas y con ello la enfermedad estrés (distrés) ingresa a esta última fase denominada precisamente de agotamiento. Las capacidades del organismo se reducen al mínimo y por lo tanto sucumbe fácilmente a los estresores tanto externos como internos. (Citado en Coronado 2006).

Estrés laboral:

Según la Organización Internacional del Trabajo (OIT), el estrés laboral es la reacción que puede tener el individuo ante exigencias y presiones laborales que no se ajustan a sus conocimientos y capacidades y que ponen a prueba su capacidad para afrontar la situación. (Citado en Costa y De Sousa 2011).

La Organización Mundial de la Salud (2008), define al estrés relacionado con el trabajo como un patrón de reacciones que ocurren cuando los trabajadores confrontan exigencias ocupacionales que no corresponden a su conocimiento, destrezas o habilidades y que retan su habilidad para enfrentar la situación; o cuando existe un desequilibrio entre las exigencias ocupacionales y los recursos del entorno o personales con los que cuenta el trabajador. (Citado en Suarez 2012)

El Consejo Internacional de Enfermería (CIE) sostiene que el estrés en el ambiente laboral está constituido por las reacciones emocionales y físicas nocivas que se producen en las interacciones entre el trabajador y su entorno de trabajo cuando las demandas del puesto superan las capacidades y recursos del trabajador. (Citado en Suarez 2012)

La Organización Panamericana de la Salud (OPS) ilustra que son cuantiosos los gastos y pérdidas derivadas por el costo del estrés; aumentan año a año, generalmente determinados por crecientes índices de ausentismo, baja productividad, accidentes profesionales, aumento del lucro cesante, y lo que es más significativo, la incidencia sobre la salud mental y física de los individuos, que si bien podrán ser cuantificados por los gastos en salud, internaciones, tratamientos, etcétera, son en realidad invaluableles, por cuanto compromete la calidad de vida. (Citado en Menzani y Ferraz 2005).

Por otro lado, el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, dependiente del Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales (1997) desde una perspectiva integradora, lo define como "la respuesta fisiológica, psicológica y de comportamiento de un individuo que intenta adaptarse y ajustarse a

presiones internas y externas". El estrés laboral aparece cuando se presenta un desajuste entre la persona, el puesto de trabajo y la propia organización. (Citado en Suarez 2012).

Estresores laborales:

En el ámbito laboral los llamados agentes estresores son todas las situaciones que ocurren alrededor del trabajador los cuales producen estrés, siendo estas situaciones provocadas por personas, grupos o conjunto de grupos.

Hans Selye confirma que los estresores no eran exclusivamente de naturaleza física, sino que también podía ser de naturaleza psicológica, como ocurre en el caso de emociones tales como el temor, la alegría, la ira o el odio, por lo tanto, la definió como: cualquier suceso, situación, persona u objeto, que se percibe como estímulo o situación que provoca una respuesta de estrés en la persona evaluada. Inclusive consideró el factor psicológico como el más frecuente activador de respuestas ante situaciones estresantes, aunque dejando claro que no puede ser considerado como el único factor. (Citado en Coronado 2006)

Cuando analizó el estrés desde una perspectiva organizacional clasificó a los estresores en dos partes importantes: en extra organizacionales que son aquellos los que aparecen fuera del ámbito de la empresa e intra organizacionales o estresores laborales que aparecen dentro del ámbito laboral de una determinada organización, los que se puede dividir en:

a) Estresores del ambiente físico, entre los que se encuentran:

- La iluminación. No es lo mismo trabajar en turno nocturno que en el diurno.

- El ruido. Trabajar con alarmas continuamente, puede afectar no sólo al oído, sino al desempeño del trabajo: satisfacción, productividad, etc.
- Ambientes contaminados. La percepción de los riesgos, puede producir mayor ansiedad en el profesional, repercutiendo en el rendimiento y en el bienestar psicológico.
- La temperatura. A veces trabajar en un ambiente caluroso o muy frío genera un mayor discomfort.
- Peso. Los profesionales que han de trabajar en ambientes que requieren protección como el quirófano muchas horas con delantales o guantes protectores de plomo, pueden estar sometidos a cargar con un peso importante. El cansancio puede duplicarse. (Citado en Coronado 2006)

b) Estresores de la tarea: La generación de estrés varía de unas personas a otras, ya que las características de cada tarea y de lo que genera en los profesionales van en función de lo que gusta o no hacer. Cuando la tarea se adecua a las expectativas y a la capacidad de profesional, contribuye al bienestar psicológico y supone una importante motivación.

Entre estos estresores se encuentran:

- La carga mental de trabajo. Es el grado de movilización de energía y capacidad mental que el profesional pone en juego para desempeñar la tarea. Ejemplo: tener que preparar 25 sueros llenos de medicación en un horario reducido.
- El control sobre la tarea. Ocurre cuando no se controla la tarea, es decir, cuando las actividades a realizar no se adecuan a los conocimientos del trabajador.

c) **Estresores de la organización:** Los estresores más importantes que aparecen en la organización son los siguientes:

- Conflicto y ambigüedad del Rol. Ocurre cuando hay diferencias entre lo que espera el profesional y la realidad de lo que le exige la organización.
- La jornada de trabajo excesiva produce desgaste físico y mental e impide al profesional hacer frente a las situaciones estresantes.
- Las relaciones interpersonales pueden llegar a convertirse en una fuente de estrés. Piénsese en un profesional desequilibrado emocionalmente que hace la vida imposible a todos sus compañeros. Es una fuente continua de estrés.
- Promoción y desarrollo profesional. Si las aspiraciones profesionales no se corresponden con la realidad por falta de valoración de méritos, se puede generar una profunda frustración apareciendo el estrés. (Citado en Coronado 2006)

De aquí que La Organización Internacional del Trabajo, define los estresores laborales como elementos que no son aislados, sino que se produce en un contexto determinado, con una intensidad y frecuencia específica, y con una respuesta del individuo en función de sus características individuales.

Agrupando a los factores estresantes de la siguiente manera:

a) **Estresores del ambiente físico de trabajo:** iluminación, ruido, temperatura, disponibilidad y disposición de espacio para el trabajo, condiciones climáticas, radiaciones y toxicidad.

b) **Estresores del individuo inherentes al trabajo:** Ambigüedad y conflicto del rol, desarrollo de tareas y factores de desarrollo de actividades (ajuste

persona – puesto, carga de trabajo, contenido, autonomía, control y ritmo del trabajo).

- c) **Estresores organizacionales y grupales:** estructura de la organización, clima laboral, nuevas tecnologías, relaciones con compañeros, superiores y responsabilidades sobre terceros, falta de cohesión y apoyo del grupo, conflictos grupales, características de la tarea (factores ergonómicos y jornada de trabajo).

Por todo ello las instituciones hospitalarias son consideradas áreas de alto nivel de estrés, por lo tanto, la profesión de enfermería está sometida a varios factores de estrés, lo cual puede conducir a una situación de insatisfacción. (Citado en Costa y De Sousa 2011).

Estresantes Laborales en el Profesional de Enfermería:

Uno de los grupos profesionales más afectados por el estrés en el trabajo diario lo constituyen los profesionales de la salud y en especial el personal de enfermería. Existe un gran número de factores de riesgo relacionados con el trabajo que puede causar estrés en este colectivo de trabajadores.

Actualmente existen diversos instrumentos y escalas para medir el estrés en el ambiente laboral. Algunos de ellos han sido desarrollados para ser aplicados de forma específica en el personal de enfermería: Una de las escalas más ampliamente utilizada en el ámbito de la salud es la Escala de Estrés de Enfermería "The Nursing Stress Scale" (NSS). Se trata de una escala elaborada por Pamela Gray Toft y James Anderson, que mide la frecuencia

con la que ciertas situaciones son percibidas como estresantes por el personal de enfermería hospitalario. Estas situaciones han sido identificadas por los autores a partir de la revisión bibliográfica y de entrevistas realizadas a diversos profesionales sanitarios, a manera de clasificación los han agrupado en:

a) Factores Físicos: Son las características relacionadas con el contenido y carga de las actividades de trabajo y el ambiente en que se desarrollan las mismas. Sucesos que alteran el curso normal de la labor del profesional en salud debido a que alteran la concentración y tranquilidad que requieren para ejecutar su labor de una manera óptima, siendo esencialmente el ambiente laboral inadecuado.

Pamela Gray Toft y James Anderson lo resumen en:

- Los relacionados con el contenido del trabajo.
- La carga de trabajo.
- Los horarios irregulares.
- El ambiente físico en el que se realiza el trabajo.

b) Factores Psicológicos: Vienen a ser el conjunto de características personales del trabajador que generan una organización dinámica, en el interior del individuo que determinan su conducta y su pensamiento característicos ante la presencia de agentes estresores. Son particulares de cada individuo, y que en ellos se expresa su adaptación al ambiente, a la vez que son formas de acción sobre él. Pamela Gray Toft y James Anderson lo resumen en:

- Muerte y sufrimiento

- Preparación insuficiente.
- Falta de apoyo en las actividades.
- El grado de responsabilidad.
- Incertidumbre en el tratamiento
- El contacto con pacientes.
- La necesidad de mantenimiento y desarrollo de una calificación profesional.

c) Factores Sociales: Son aquellas características de la estructura del trabajo en el hospital, ocasionadas por las relaciones interpersonales que suceden diariamente en el ambiente laboral que también afectan la salud de los miembros del equipo de salud.

Pamela Gray Toft y James Anderson lo resumen en:

- Problemas con los médicos y otros miembros del equipo de enfermería.
- El conflicto y la ambigüedad de rol.
- La violencia hacia el profesional sanitario.
- Los contactos sociales y el clima de la organización. (Citado en Mas y Escriba 1998)

SATISFACCION LABORAL

A lo largo del siglo XX se han desarrollado numerosos trabajos que han sido motivo de investigación en este tema, entregando enfoques teóricos muy diferentes vistos desde diferentes perspectivas. Entre las primeras aportaciones, Frank Taylor (1911), asumía que la satisfacción laboral obedecía totalmente por el salario recibido (refuerzo extrínseco o recompensa), mientras que otros teóricos como Elton Mayo (1945), defendían

que la interacción del individuo con el grupo era el determinante más importante de la satisfacción en el trabajo. (Citado en López 2001).

En la actualidad el fenómeno de la satisfacción laboral adquiere una trascendental importancia para el desarrollo de la humanidad. Resulta evidente que es necesario combinar las nuevas tecnologías con el factor humano para lograr la eficacia, eficiencia y efectividad en las organizaciones del siglo XXI. (Citado en Nava 2013).

Existen diversas conceptualizaciones sobre la satisfacción laboral. En el marco de la Psicología, la satisfacción laboral se ha definido de muchas maneras que coinciden en la idea de concebirla como una respuesta afectiva del trabajador hacia diferentes aspectos de su trabajo. En consecuencia, esta respuesta vendrá condicionada por las circunstancias del trabajo y las características de cada persona. (Citado en Simón 2005).

Keith y Newstrom definen a la satisfacción laboral como un "conjunto de sentimientos y emociones favorables o desfavorables con el cual los empleados consideran su trabajo". Una persona con gran satisfacción laboral se le considera más productiva y con actitudes positivas, mientras las personas que se sienten insatisfechas presentan actitudes negativas y poco productivas. (Citado en López 2001).

Según Peiró es "la actitud general resultante de muchas actitudes específicas relacionadas con diversos aspectos del trabajo. También fue definida como "un estado emocional positivo o placentero, resultante de la percepción o de las experiencias laborales del sujeto, es la respuesta afectiva de una persona a su propio trabajo". (Citado en López 2001).

Robbins la considera como la "actitud del trabajador frente a su propio trabajo", dicha actitud basada en las creencias y valores que el trabajador desarrolla de su propio trabajo. Las actitudes son determinadas conjuntamente por las características actuales del puesto como por las percepciones que tiene el trabajador de lo que deberían ser. Además, refiere que los empleados tienden a preferir trabajos que les den oportunidad de usar sus habilidades, que ofrezcan una variedad de tareas, libertad y retroalimentación de cómo se están desempeñando, de tal manera que un reto moderado causa placer y satisfacción. Es por eso que el enriquecimiento del puesto a través de la expansión vertical del mismo puede elevar la satisfacción laboral ya que se incrementa la libertad, independencia, variedad de tareas y retroalimentación de su propia actuación, se debe tomar en cuenta que el reto debe ser moderado, ya que un reto demasiado grande generaría frustración y sensaciones de fracaso disminuyendo la satisfacción en el empleado. (Citado en Simón 2005).

También cabe mencionar a Barraza y Ortega (2009) que señalan que la satisfacción laboral se puede definir como la actitud que muestra el trabajador frente a su trabajo, y que esta actitud se basa en creencias y valores que el trabajador desarrolla de su propio trabajo que necesariamente influirán de manera significativa en sus comportamientos y en sus resultados.

Factores determinantes de la satisfacción laboral

Existen diferentes puntos de vista sobre los factores determinantes de la satisfacción laboral los que se pueden resumir en:

- a. Las condiciones físicas y/o materiales
- b. Relaciones sociales
- c. Desempeño de la tarea
- d. Relación con la autoridad o la supervisión
- e. Desarrollo personal
- f. Beneficios laborales y administrativos
- g. Políticas administrativas

La teoría de Frederick Herzberg (1959), renombrado psicólogo que se convirtió en uno de los hombres más influyentes en la gestión administrativa de empresas. Es especialmente reconocido por su teoría del enriquecimiento laboral y la teoría de la motivación e higiene. Quien basó su estudio de satisfacción de necesidades y en los efectos registrados. Una de las propuestas teóricas explicativas de la satisfacción laboral es la teoría de los dos factores o teoría bifactorial de la satisfacción. (Citado en Cifuentes 2012).

a) Factores extrínsecos: se refieren a las condiciones que rodean al empleado mientras trabaja, incluyendo las condiciones físicas y ambientales del trabajo, el salario, los beneficios sociales, las políticas de la empresa, el tipo de supervisión recibido, el clima de las relaciones entre la dirección y los empleados, los reglamentos internos, las oportunidades existentes. Corresponden a la perspectiva ambiental. (Citado en Cifuentes 2012).

b) Factores intrínsecos: se refieren al contenido del cargo, a las tareas y a los deberes. Son los factores motivacionales que producen efecto duradero de satisfacción y de aumento de productividad en niveles de excelencia, o sea,

superior a los niveles normales. Pero al ser precarios, provocan pérdida de satisfacción.

Sin embargo, Herzberg, consideró los factores extrínsecos muy limitados en su capacidad de influir poderosamente en el comportamiento de los empleados. Cuando esos factores son óptimos, simplemente evitan la insatisfacción, ya que su influencia sobre el comportamiento no logra elevar substancial y duraderamente la satisfacción. Sin embargo, cuando son precarios, provocan insatisfacción y los factores intrínsecos cuando son óptimos provocan satisfacción por esta razón son llamados factores satisfactores. (Citado en Cifuentes 2012).

Importancia de la Satisfacción Laboral:

Los motivos para interesarse por el grado de satisfacción laboral existente son porque los trabajadores pasan una porción considerable de sus vidas en las organizaciones:

- Existen muchas evidencias de que los empleados insatisfechos faltan a trabajar con más frecuencia y suelen renunciar más.
- Se ha demostrado que los empleados satisfechos gozan de mejor salud física y psicológica.
- Una fuerza de trabajo satisfecha se traduce en más productividad debido a menos variaciones provocadas por el ausentismo o las renuncias de los buenos empleados.
- Los estudios demuestran que la satisfacción laboral constituye un buen predictor de longevidad, de adhesión a la empresa, mejora la vida no sólo

dentro del lugar de trabajo, sino que también influye en el entorno familiar y social. (Citado en Aguilera 2011).

Escala de Satisfacción Laboral de Sonia Palma Carrillo

La escala elaborada por la Psicóloga Sonia Palma carrillo en el año 1999, es un instrumento diseñado con la técnica de escala Likert (la técnica de mayor uso para la medición de actitudes) que explora la variable satisfacción laboral que fue validada y estandarizada en Lima con una muestra de 952 trabajadores con la finalidad de ser adaptable a nuestro medio , es una escala aditiva de medición ordinal de 36 preposiciones asociadas a siete factores presentes en este estudio y que se definen como sigue:

- Factor I: Condiciones físicas y/o materiales:

Son los elementos materiales o de infraestructura donde se desenvuelve la labor cotidiana de trabajo y se constituye como facilitador de la misma.

- Factor II: Beneficios laborales y/o remunerativos

Es el grado de complacencia en relación con el incentivo económico regular o adicional como pago por la labor que se realiza.

- Factor III: Políticas administrativas

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

- Factor IV: relaciones sociales

El grado de complacencia frente a la interrelación con otros miembros de la organización con quien se comparten las actividades laborales cotidianas.

- Factor V: Desarrollo personal

Oportunidad que tiene el trabajador de realizar actividades significativas a su autorrealización.

- Factor VI: Desempeño de tareas

La valoración con la que asocia el trabajador sus tareas cotidianas en la entidad en que labora.

- Factor VII: Relación con la autoridad

El grado de comprensión, relación cordial y apreciación valorativa.

(Chávez y Ríos 2015)

Profesional de Enfermería del Servicio de Emergencia:

La polivalencia y complejidad de las funciones del enfermero de Emergencia, a las que hay que sumar la eventual sobrecarga de trabajo y el afrontamiento cotidiano de la enfermedad, el sufrimiento ajeno y la muerte, han supuesto que el enfermero de servicios de alto riesgo (emergencia) sea considerado con mayor índice de estrés laboral. (Citado en Chero 2017).

El personal de enfermería que trabaja en los servicios de alto riesgo (emergencia), está expuesto a un alto grado de estrés por la gran responsabilidad del trabajo que desempeña, interrupción frecuente en la realización de la tarea, recibir de manera constante críticas de otras personas, como médicos, supervisores, familiares de los pacientes y el paciente mismo. Se observa además falta de comunicación con los compañeros de trabajo

sobre problemas de servicio y compartir experiencias y sentimientos positivos o negativos hacia los pacientes; ausencia del personal médico en situaciones de urgencia como paro cardiorespiratorio o empeoramiento de la situación clínica del paciente. Las enfermeras que trabajan en unidades de alto riesgo (emergencia) deben ser inteligentes, independientes y asertivas, ya que deben tomar decisiones certeras en poco tiempo. También es necesario que hagan reporte de los cuidados que se brindan al paciente a partir de una completa recolección de datos técnicos (signos vitales, exámenes de laboratorio, etc.). La enfermera de emergencia debe ser el miembro del equipo más informado del estado general del paciente, de los cambios, su evolución, adquiriendo por ello responsabilidades importantes. Al asumir estas responsabilidades, no deben olvidar que su labor se inserta dentro de un marco legal y una institución, dónde hay normas internas de funcionamiento y competencias que limitan y regulan su autonomía e iniciativa laboral. Pero en muchas oportunidades se las presiona por diferentes situaciones a tomar determinaciones sobre el paciente fuera de sus competencias profesionales y legales. En estos ambientes de alta exigencia, donde no hay espacio para el error, se tiende a realizar un amplio análisis de las equivocaciones cometidas por el personal de enfermería, recibiendo refuerzos positivos ocasionalmente. (Citado en Chero 2017).

Entonces el estrés relacionado con el trabajo aparece como resultado del desequilibrio mantenido entre las demandas que el ejercicio profesional exige y las capacidades de afrontamiento del trabajador. Una deficiente adecuación entre la persona y su trabajo, los conflictos de rol en el trabajo y fuera de él,

y el no tener un nivel razonable de control sobre el propio trabajo y la propia vida, puede llevar a un estado de estrés caracterizado por altos niveles de excitación y angustia, y la sensación de no poder afrontar la situación. (Citado en Chero 2017).

2.3. DEFINICION DE TERMINOS

Estresores laborales: Es cualquier suceso, situación, persona u objeto, que se percibe como estímulo o situación dentro del ambiente del trabajo, que provoca una respuesta de estrés en el profesional de enfermería.

Nivel de Satisfacción laboral: Es la respuesta expresada por el profesional de enfermería, en torno a la sensación de bienestar, complacencia que experimenta ante el trabajo que desarrolla y que se traduce en el desarrollo profesional, desempeño de tareas, relación con la autoridad, relaciones sociales, condiciones físicas ambientales y/o materiales, beneficios laborales y remunerativos y políticas administrativas.

Profesional de enfermería del servicio de emergencia: Es el profesional que posee el título universitario, colegiatura del colegio de enfermeros del Perú (CEP) y que labora en el servicio de emergencia del Hospital “Víctor Ramos Guardia”

III. METODOLOGÍA

3.1. TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

Tipo de Investigación

La investigación tuvo un enfoque Cuantitativo de tipo Correlacional por la asociación de las variables independiente (Estresores laborales) y la variable dependiente (Satisfacción).

Diseño de Investigación

El diseño de investigación usado fue el no experimental y para dar respuesta al problema de investigación y evaluar el logro de los objetivos se usó como diseño de investigación el Transeccional o Transversal - Correlacional, debido a que la información se recolecto en un solo periodo de tiempo de acuerdo al cronograma.

3.2. PLAN DE RECOLECCION DE LA INFORMACIÓN Y/O DISEÑO ESTADISTICO

Población

La población estuvo conformada por 30 enfermeras que brindaron atención en el servicio de emergencia del Hospital “Víctor Ramos Guardia” de Huaraz durante el periodo 2018.

Muestra

Por el número de elementos de la población se usó la totalidad de las unidades de análisis.

a) Criterios de Inclusión:

- Profesionales de Enfermería nombrados y contratados que estuvieron involucrados en la atención del paciente en el servicio de Emergencia.
- Profesionales de Enfermería con un mínimo de seis meses de relación laboral con la institución y de permanencia laboral en el servicio de emergencia.
- Profesionales de Enfermería que aceptaron voluntariamente participar en la investigación.
- Profesionales de Enfermería que firmaron el consentimiento informado

b) Criterios de Exclusión:

- Profesionales de enfermería que no estuvieron involucrados en la atención del paciente en el servicio de emergencia.
- La enfermera jefa del servicio de emergencia
- Internos y estudiantes de la carrera profesional de enfermería.
- Profesionales de Enfermería que se encontraron de licencia o vacaciones durante la realización de la investigación.
- Todos los que no aceptaron participar voluntariamente para dar respuesta al instrumento.

3.3. INSTRUMENTOS DE LA RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN

Técnica

La técnica que se usó fue la Encuesta a cada una de las unidades de análisis.

Instrumento

El instrumento que se usó para recolectar los datos fue el Cuestionario; cuya validación se realizó mediante el juicio de expertos, en la que participaron 05 profesionales con el grado de Maestría y Doctorado (Anexo 02), se verificó que los expertos coincidieron estar de acuerdo en el 100% de ítems evaluados, en consecuencia, se ha demostrado que existe concordancia del problema con los objetivos y la hipótesis de la investigación.

Para la recolección de la información se usaron dos cuestionarios:

a) **Cuestionario sobre estresores laborales** (Anexo N°1)

Para medir los factores estresantes en el área hospitalaria se utilizó la escala "The Nursing Stress Scale" (NSS), elaborada por Pamela Gray Toft y James Anderson, que mide la frecuencia con la que ciertas situaciones son percibidas como estresantes por el personal de enfermería hospitalario, que consta de 34 ítems divididos en las dimensiones de:

- Estresores Físico (6 ítems)
- Estresores Psicológicos (18 ítems)
- Estresores sociales (10 ítems).

La escala ofrece cuatro categorías de respuesta: nunca (1), alguna vez (2), frecuentemente (3) y muy frecuentemente (4).

La puntuación se obtiene sumando cada una de los valores; el rango es de 34 a 136, por lo que a mayor puntuación mayor nivel de estresores.

Dimensiones e ítems

DIMENSION	INDICADOR	ITEM
Estresores físicos	Carga de trabajo	11, 20, 27, 28, 30, 34
Estresores psicológicos	Muerte y sufrimiento de los paciente	3, 6, 8, 12, 21
	Preparación inadecuada para afrontar las necesidades emocionales de los pacientes y sus familias.	10, 15, 18, 23, 32, 33
	Falta de apoyo emocional.	1, 16, 25
	Incertidumbre relativa a los tratamientos	4, 14, 17, 19
Estresores sociales	Conflicto con los médicos.	2, 9, 13, 26, 31
	Conflicto con otros enfermeros y supervisores	5, 7, 22, 24, 29

Puntajes y escalas

NIVEL	PUNTAJES/ESCALAS POR DIMENSIONES			PUNTAJE/ ESCALA GENERAL
	Físicos	Psicológicos	Sociales	
Muy frecuente	24	72	40	136
Frecuente	18	54	30	102
Poco frecuente	12	36	20	68
Nada frecuente	6	18	10	34

b) Cuestionario de satisfacción laboral (Anexo 1)

Para la variable satisfacción laboral se utilizó la escala tipo Likert de Sonia Palma Carrillo (SL-PC), que consta de 36 ítems divididos en las dimensiones de:

- Extrínsecos (24 ítems)

- Intrínsecos (12 ítems)

La escala ofrece cinco categorías de respuesta: totalmente en desacuerdo (1), desacuerdo (2), Ni de acuerdo ni desacuerdo (3), de acuerdo (4) y totalmente de acuerdo (5).

Para los ítems negativos (2, 7, 8, 15, 16, 17, 19, 23, 26, 31, 33) se considera la puntuación de forma inversa, el puntaje que se puede alcanzar oscila entre 36 y 180. Los puntajes altos significan satisfacción frente al trabajo y los puntajes bajos insatisfacción frente al trabajo.

Dimensiones e ítems

Clasificación según factores:

Factor	Condición	Ítems
Factor I: Condición física y/o material	- Comodidad dentro del trabajo. - Ambiente físico. - Distribución física.	1, 13, 21, 28, 32
Factor II: Beneficios laborales y/o remunerativos.	- Baja remuneración. - Calidad del trabajo. - Condición de Ascenso.	2, 7, 14, 22
Factor III: Políticas administrativas.	- Mal trato - Horario inadecuado - Falta de reconocimiento.	8, 15, 17, 23, 33
Factor IV: Relaciones sociales.	- Relaciones interpersonales. - Apoyo moral - Funciones claras	3, 9, 16, 24
Factor V: Desarrollo personal	- Oportunidad de ascenso. - Felicidad laboral - Realización personal	4, 10, 18, 25, 29, 34
Factor VI: Desempeño de tarea.	- Rendimiento laboral - Aptitudes - Productividad	5, 11, 19, 26, 30, 35
Factor VII: Relación con la autoridad.	- Comprensión - Relación cordial	6, 12, 20, 27, 31, 36

	- Apreciación valorativa	
--	--------------------------	--

Clasificación según la teoría Higiene-motivacional de Herzberg

DIMENSIÓN	ÍTEMS
Extrínsecos	1,2,3,6,7,8,9,12,13,14,15,16,17,20,21,22,23,24,27,28,31,32, 33 y 36.
Intrínsecos	4,5,10,11,18,19,25,26,29,30,34 y 35.

Puntajes y escalas

NIVEL	PUNTAJES/ESCALAS POR DIMENSIONES		PUNTAJE/ ESCALA GENERAL
	Extrínsecos	Intrínsecos	
Satisfecho	85 – 120	46 – 60	131 – 180
Medianamente satisfecho	54 – 84	28 – 45	82 – 129
Insatisfecho	24 - 53	12 – 27	36 – 80

Validez:

El proceso de validez de los dos instrumentos se realizó mediante la evaluación de juicio de expertos, en la que participaron 05 profesionales con el grado de Maestría y Doctorado (Anexo 02), se verificó que los expertos coincidieron estar de acuerdo en el 100% de ítems evaluados, en consecuencia, se ha demostrado que existe concordancia entre las variables, las dimensiones y los ítems planteados en los cuestionarios.

Confiabilidad:

Para el cálculo de la Confiabilidad del instrumento se utilizó el estadístico Coeficiente Alfa de Cronbach, usando para ello una muestra piloto de 10

profesionales de enfermería con similares características de la unidad de análisis de la investigación. Los resultados se muestran en la tabla.

a) Cuestionario de estresores laborales

Tabla 1: Resumen de procesamiento de casos para estresores laborales

		N	%
Casos	Válido	10	100,0
	Excluido	0	,0
	Total	10	100,0

Tabla 2: Estadísticas de fiabilidad para estresores laborales

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,925	34

Fuente: Encuesta piloto

El coeficiente $\alpha = 0,925 = 92,5\%$, en consecuencia, el instrumento en la variable estresores laborales es confiable para su aplicación.

b) Cuestionario de satisfacción laboral

Tabla 1: Resumen de procesamiento de casos para nivel de satisfacción

		N	%
Casos	Válido	10	100,0
	Excluido	0	,0
	Total	10	100,0

Tabla 2: Estadísticas de fiabilidad para nivel de satisfacción

--	--	--	--

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,855	36

Fuente: Encuesta piloto

El coeficiente $\alpha = 0,855 = 85,5\%$, en consecuencia, el instrumento en la variable satisfacción laboral es confiable para su aplicación.

3.4. PLAN DE PROCESAMIENTO DE LA INFORMACIÓN Y/O DISEÑO ESTADÍSTICO

a) Análisis descriptivo y correlacional:

Con los datos que se obtengan de las unidades de análisis se conformará una base de datos que se construirá en el programa estadístico SPSS versión 24.0, el cual permitirá la distribución de frecuencias identificando las variables de estudio, luego se procederá a realizar el análisis descriptivo de las variables, se aplicará el Coeficiente de Correlación de Pearson con la finalidad de establecer la relación entre las variables en estudio.

b) Contratación de la hipótesis:

Para la contratación de la hipótesis de investigación se usó la prueba Chi-cuadrado con un nivel de significancia de 5%.

c) Análisis inferencial

La generalización de los resultados encontrados en la muestra se realizó mediante la prueba de hipótesis para la diferencia de proporciones con un nivel de confianza del 95%.

ÉTICA DE LA INVESTIGACIÓN

Toda investigación debe tener el consentimiento informado de los participantes, por lo que en el desarrollo de la investigación las personas que intervinieron como parte del estudio fueron informadas oportunamente de los objetivos del estudio. Respecto a la autorización para el recojo de información se contó con permiso de la Dirección del Hospital y la participación voluntaria de los trabajadores.

En referencia a la información incluida en el informe de investigación, se respetó los derechos de autor, todos los autores mencionados en el informe, han sido citados e incluidos en las referencias de acuerdo a las Normas APA.

También en la investigación se ha considerado pertinente tener en cuenta la Declaración de Helsinki de la Asociación Médica Mundial, que considera los siguientes principios.

Principios generales

Principio 7: La investigación médica está sujeta a normas éticas que sirven para promover y asegurar el respeto a todos los seres humanos y para proteger su salud y sus derechos individuales.

Privacidad y confidencialidad

Principio 24: Deben tomarse en cuenta toda clase de precauciones para resguardar la intimidad de la persona que participa en la investigación y de la confidencialidad de su información personal.

Consentimiento informado

Principio 25: La participación de personas capaces de dar su consentimiento

informado en la investigación médica debe ser voluntaria. Aunque puede ser apropiado consultar a familiares o líderes de la comunidad, ninguna persona incapaz de dar su consentimiento informado debe ser incluida en un estudio, a menos que la acepte libremente.

IV. RESULTADOS

Análisis descriptivo

Tabla 1

Distribución de frecuencias del nivel de estresores laborales físicos del profesional de enfermería del hospital Víctor Ramos Guardia – Huaraz

Niveles	N°	%
Muy frecuente	3	10
Frecuente	18	60
Poco frecuente	9	30
Nada frecuente	0	0
TOTAL	30	100

Fuente: Base de datos-encuesta estresores laborales

En la tabla 1 se observan los resultados obtenidos del nivel de estresores físicos del profesional de enfermería del Hospital Víctor Ramos Guardia, del total de encuestados el 60% manifiesta que los estresores físicos se presentan frecuentemente en la realización de sus labores, el 30% opina que es poco frecuente y el 10% afirma que no es nada frecuente.

Tabla 2

Distribución de frecuencias del nivel de estresores laborales psicológicos del profesional de enfermería del hospital Víctor Ramos Guardia – Huaraz

Niveles	N°	%
Muy frecuente	7	24
Frecuente	16	53
Poco frecuente	6	20
Nada frecuente	1	3
TOTAL	30	100

Fuente: Base de datos-encuesta estresores laborales

En la tabla 2 se muestran los resultados alcanzados sobre el nivel de estresores laborales psicológicos del profesional de enfermería del hospital Víctor Ramos Guardia, de la muestra de estudio el 53% señala que los estresores laborales psicológicos se presentan en forma frecuente, el 24% señala que se presentan muy frecuentemente y el 20% afirma que no es nada frecuente, en el desarrollo de las labores diarias.

Tabla 3

Distribución de frecuencias del nivel de estresores laborales sociales del profesional de enfermería del hospital Víctor Ramos Guardia – Huaraz

Niveles	N°	%
Muy frecuente	6	20
Frecuente	17	57
Poco frecuente	6	20
Nada frecuente	1	3
TOTAL	30	100

En la tabla 3 se detallan los resultados hallados del procesamiento de datos obtenidos del cuestionario estresores laborales, el 57% de personal de enfermería encuestado señala que los estresores laborales se presentan en forma frecuente en el desarrollo de sus actividades laborales en el hospital, el 20% indica en forma muy frecuente, otro 20% en forma poco frecuente y solo un 3% señala que no es nada frecuente.

Tabla 4

Distribución de frecuencias del nivel de satisfacción del profesional de enfermería del hospital Víctor Ramos Guardia – Huaraz

Niveles	N°	%
Satisfecho	4	13
Medianamente satisfecho	9	30
Insatisfecho	17	57
TOTAL	30	100

Fuente: Base de datos de la encuesta

En la tabla 4 se detallan los resultados globales obtenidos del procesamiento de datos de la variable satisfacción laboral del personal de enfermería del hospital Víctor Ramos Guardia, del total de encuestados el 57% se muestra insatisfecho, el 30% medianamente satisfecho y solo el 13% se encuentra satisfecho en el centro laboral.

Tabla 5

Distribución de frecuencias del nivel de satisfacción del profesional de enfermería del hospital Víctor Ramos Guardia – Huaraz

NIVEL	Dimensiones – Satisfacción laboral			
	EXTRÍNSECOS		INTRÍNSECOS	
	Nº	%	Nº	%
Satisfecho	5	17	5	17
Medianamente satisfecho	6	20	11	36
Insatisfecho	19	63	14	47
TOTAL	30	100	30	100

Fuente: Base de datos de la encuesta

En la tabla 5 se detallan los resultados del procesamiento de datos de las dimensiones de la satisfacción laboral el 63% de insatisfacción se registra en la dimensión extrínseca y el 47% en la dimensión intrínseca, el 20% se muestra medianamente satisfecho en la dimensión extrínseca y el 36% en la dimensión intrínseca.

Tabla 6

Relación entre los factores estresante y las dimensiones de la satisfacción del profesional de enfermería del hospital Víctor Ramos Guardia – Huaraz

COEFICIENTE DE CORRELACIÓN DE PEARSON		Factores estresantes
Dimensión extrínseca	Coefficiente “r”	-0,723
	Significancia (p<0,01)	0,00001
Dimensión intrínseca	Coefficiente “r”	-0,573
	Significancia (p<0,01)	0,001

Fuente: Base de datos – encuesta estresores laborales y satisfacción laboral

En la tabla 6 se muestran los resultados de la aplicación del Coeficiente de Correlación de Pearson entre los factores estresantes y las dimensiones de la variable satisfacción del personal de enfermería; se observa que en la dimensión extrínseca se halló un $r = -0,72$ lo que indica que existe una correlación negativa, alta y significativa entre los factores estresores y la dimensión extrínseca de la satisfacción profesional del personal de enfermería. En la dimensión intrínseca se encontró $r = -0,57$ lo que indica que existe una correlación negativa, moderada y significativa entre los factores estresante y la dimensión intrínseca de la variable satisfacción profesional del personal de enfermería del Hospital Víctor Ramos Guardia - Huaraz, a un nivel de significancia de 1%.

Tabla 7

Relación entre los estresores laborales y el nivel de satisfacción del profesional de Enfermería del servicio de emergencia del Hospital Víctor Ramos Guaria _ Huaraz, 2018

COEFICIENTE DE CORRELACIÓN DE PEARSON		Satisfacción del profesional de enfermería
Estresores laborales	Coefficiente "r"	-0,737
	Significancia (p<0,01)	0,000003

Fuente: Base de datos – encuesta estresores laborales y satisfacción laboral

En la tabla 7 se detallan los resultados de la aplicación del Coeficiente de Correlación de Pearson, a las variables estresores laborales y satisfacción del profesional de enfermería, obteniéndose $r = -0,74$; con lo que se afirma que existe una correlación negativa alta y significativa para $p < 0,01$ entre las variables estresores laborales y satisfacción del profesional de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Víctor Ramos Guaria _ Huaraz 2018.

Prueba de hipótesis

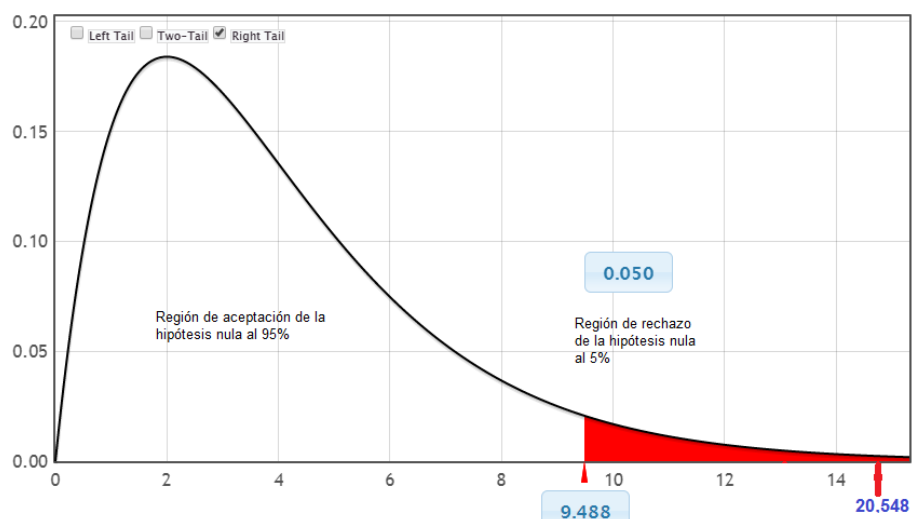
Tabla 8

Hipótesis de investigación

Pruebas de Chi-cuadrado			
	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	20,548 ^a	4	0,0004
Razón de verosimilitudes	20,761	4	,000
N de casos válidos	30		
Significancia ($p < 0,05$)			

Fuente: Base de datos – encuesta estresores laborales y satisfacción laboral

En la tabla 8 se indican los resultados de la prueba de hipótesis aplicando el estadístico Chi cuadrado, lo cual indica que el valor calculado 20,548 es mayor al valor tabular 9,488 con grados de libertad = 4; por lo tanto, se acepta la hipótesis de investigación que indica que los estresores laborales se relacionan significativamente con el nivel de Satisfacción del profesional de Enfermería en el servicio de Emergencia del Hospital “Víctor Ramos Guardia” Huaraz 2018, a un nivel de significancia de 5%.



Fuente: Tabla 8

Figura 6: Distribución Chi Cuadrado

V. DISCUSIÓN

Luego del recojo, registro y procesamiento de datos de las variables de estudio estresores laborales y nivel de satisfacción, los resultados obtenidos presentan la siguiente perspectiva:

Al analizar la relación entre los estresores laborales y el nivel de satisfacción del profesional de Enfermería del servicio de emergencia del Hospital Víctor Ramos Guaria _ Huaraz 2018, (Tabla 7) aplicando el Coeficiente de Correlación de Pearson, se obtuvo $r = -0,74$; indicando que existe una correlación negativa alta y significativa para $p < 0,01$ entre las variables de estudio, este resultado revela que cuando el nivel de estresores laborales se eleva el nivel de satisfacción laboral disminuye y viceversa; lo que representa una relación estadística inversa significativa entre las variables. De la aplicación del estadístico Chi cuadrado (Tabla 8), arrojó como resultado que el valor calculado 20,548 es mayor al valor tabular 9,488; por lo tanto se acepta la hipótesis de investigación: los estresores laborales se relacionan significativamente con el nivel de Satisfacción del profesional de Enfermería en el servicio de Emergencia del Hospital “Víctor Ramos Guardia” Huaraz 2018, a un nivel de significancia de 5%, siendo los factores físicos (60%) y sociales (57%) los que se presentan frecuentemente en el ambiente laboral generando mayor estrés, los cuales determinan el nivel de insatisfacción del personal de enfermería. Resultado que se corrobora con el estudio de Chero (2017) Nivel de estrés y Satisfacción Laboral del profesional de Enfermería del servicio de Emergencia. Hospital Víctor Lazarte Echegaray Essalud- Trujillo, donde los resultados muestran que el 77.5% de enfermeras tienen un nivel de estrés bajo; el 52.5% de enfermeras presentan un nivel de satisfacción laboral alto, llegando a la

conclusión que existe relación significativa entre el nivel de estrés y la satisfacción laboral de las enfermeras a menor nivel de estrés la satisfacción es alta. Corroborado por Díaz y Farro (2017) en su tesis Estrés y Satisfacción Laboral del profesional de Enfermería en el servicio de Centro Quirúrgico del Hospital Regional de Lambayeque, 2016 en cual examinaron el estrés laboral en sus dimensiones físicas, psicológicas y sociales y la satisfacción laboral en sus dimensiones trabajo actual, trabajo en general, ambiente de trabajo, remuneraciones e incentivos, interrelación con sus compañeros de trabajo e interacción con el jefe inmediato, concluyen que existe relación estadísticamente significativa entre el nivel de estrés y la satisfacción laboral. Sin embargo, un resultado contrario es hallado por Gonzales (2008) en su estudio Prevalencia del Estrés en la Satisfacción laboral de los Docentes Universitarios que concluye que no existe correlación entre las variables estrés laboral y satisfacción laboral, esto significa que el estrés laboral en los docentes no aumenta los niveles de satisfacción con el trabajo; es decir, el incremento de los niveles de estrés laboral no aumenta ni disminuye los niveles de satisfacción con el trabajo de los docentes.

Respecto a los estresores laborales físicos del profesional de enfermería se identificó los siguientes niveles (Tabla 1): La mayoría de la muestra estudiada 60% manifiesta que los estresores físicos se presentan frecuentemente en la realización de sus labores, el 30% es poco. Este resultado evidencia que el personal de enfermería del servicio de emergencia del Hospital “Víctor Ramos Guardia” Huaraz, tiene que hacer frente a los factores estresantes que se le presentan diariamente ya sea por el contenido del trabajo que tiene que efectuar o por el contexto donde lo desarrollan, teniendo en cuenta que en el servicio de emergencia

se tienen que atender los requerimientos de salud de los pacientes en forma rápida y oportuna en todas las diversas situaciones de emergencia que se presentan; en estas circunstancias hay casos donde el personal es interrumpido frecuentemente en la realización de sus tareas, se presentan problemas con los médicos o supervisores, se ocasionan discrepancias por estar en desacuerdo con el tratamiento de algunos pacientes, se reciben críticas de los médicos, se muere un paciente, entre otros aspectos que el personal de enfermería experimenta constantemente; en ese contexto, a veces se genera un ambiente desagradable convirtiéndose en factores estresantes que no son favorables para el desempeño óptimo de las funciones del personal de enfermería. Estos resultados concuerdan con los hallados por Valenzuela (2016) en su trabajo de investigación: estresores laborales percibidos por el personal de Enfermería en el área Hospitalaria Santiago de Querétaro, México, donde expresa que los factores extra personales encontrados generadores de estrés son: insuficiencia de espacio físico, falta de equipo, material y personal derivado por la elevada demanda de los servicios y el ausentismo, así mismo la falta de reconocimiento a su labor en comparación con otras áreas del equipo multidisciplinario, siendo esto de los determinantes más destacados del estrés laboral de los profesionales de Enfermería.

En relación a los estresores psicológicos del profesional de enfermería del hospital Víctor Ramos Guardia, se identificaron los siguientes datos (Tabla 2): El 53% señala que los estresores laborales psicológicos se presentan en forma frecuente, el 24% señala que se presentan muy frecuentemente y el 20% afirma que no es nada frecuente, en el desarrollo de las labores diarias. El aspecto psicológico está relacionado con la conducta y el pensamiento que caracteriza a cada uno de los

integrantes del personal de enfermería, los estresores psicológicos en el servicio de emergencia se presentan cuando el personal de enfermería se siente insuficientemente preparado para ayudar emocionalmente a la familia, ver a un paciente sufrir, recibir información insuficiente del médico acerca del estado clínico de los pacientes, lidiar con pacientes conflictivos y/u hostiles, pasar temporalmente de un servicio a otro por falta de personal, no contar con personal y turno predecible y realizar demasiadas tareas que no son netamente de enfermería, convirtiéndose en aspectos que ocasionan situaciones de estrés. Como lo indica Valenzuela (2016) en el estudio estresores laborales percibidos por el personal de Enfermería en el área Hospitalaria Santiago de Querétaro, México, en el que concluye que existen factores estresantes intrapersonales generados por el trabajo con personas en estado crítico, con enfermedad y dolor con mayor repercusión en el género femenino, las y los profesionales describen el valor que le otorgan a la enfermería como humanitaria y de confianza basándose en la vocación, considerándolos factores que atenúan el estrés; coincidiendo en muchos aspectos encontrados en la investigación. Concordando con el trabajo realizado por Suarez (2012) en la investigación estresores y satisfacción laboral del personal de enfermería de las unidades de cuidados intensivos del principado de Asturias, confirma que las situaciones que con mayor frecuencia generan estrés en el personal de enfermería, son aquellas relacionadas con el ambiente psicológico, a menudo inherentes a la profesión y relacionadas a la sobrecarga laboral y condiciones en las que se desarrolla su trabajo.

En cuanto a los estresores sociales del profesional de Enfermería del hospital Víctor Ramos Guardia se encontraron los siguientes resultados (Tabla 3), el 57% de

personal de enfermería encuestado señala que los estresores laborales se presentan en forma frecuente en el desarrollo de sus actividades laborales en el hospital, el 20% indica en forma muy frecuente, otro 20% en forma poco frecuente y solo un 3% señala que no es nada frecuente. El resultado comprueba que existen situaciones de conflicto que afectan el bienestar de los miembros del equipo de salud en el servicio de emergencia, ya sea entre compañeros de trabajo, con los familiares de los pacientes u otras personas, enmarcándose en situaciones como dificultad para trabajar entre compañeros del servicio, no saber el manejo y funcionamiento de equipos nuevos o especializados, no saber qué responder a los familiares de los pacientes cuando el médico no está en una situación de emergencia y generalmente por la falta de personal para cubrir adecuadamente el servicio. Situación que confirma lo que sostienen Gray Toft y James Anderson, que los factores sociales son características de la organización del trabajo en el hospital, que afectan la salud de los miembros del equipo de salud, manifestados en problemas con los médicos y otros miembros del equipo de enfermería, conflicto y ambigüedad de rol, violencia hacia el profesional sanitario, los contactos sociales y el clima de la organización.

Respecto al nivel de satisfacción del profesional de Enfermería del hospital Víctor Ramos Guardia, los datos arrojados fueron los siguientes (Tabla 4) del total de encuestados el 57% se muestra insatisfecho, el 30% medianamente satisfecho y solo el 13% se encuentra satisfecho en el centro laboral. En cuanto a sus dimensiones los factores extrínsecos presentan mayores porcentajes de insatisfacción (67%), las condiciones físicas, beneficios laborales, políticas remunerativas, relaciones sociales y relaciones con la autoridad son determinantes para llegar a este nivel de

disconformidad; frente a los factores intrínsecos (47%) que tiene como ejes principales el desarrollo personal que una condición inherente a la capacidad del trabajador para lograr sus metas y autorrealización, y el desempeño de tareas descrita como el valor que se le otorga al trabajador en relación al desempeño de sus funciones, son situaciones que prevalecen y no tienen nada satisfecho al personal de enfermería del servicio de emergencia. Este resultado es similar al encontrado por Tapia (2013) en su investigación nivel de estrés y satisfacción laboral del profesional de Enfermería del servicio de Neonatología del Instituto Nacional Materno Perinatal, en el que señala que la mayoría del personal de enfermería tiene un nivel de satisfacción de media a baja ya que al expresar su trabajo les hace sentir realizados, la relación que tienen con sus inmediatos superiores es cordial, es buena la disposición de los jefes cuando se pide una consulta sobre su trabajo, su jefe inmediato valora el esfuerzo que hacen en su trabajo; sin embargo la remuneración económica que reciben es muy baja en relación a la labor que realizan, no se les reconoce el esfuerzo si realizan más de las horas programadas y sentir que felizmente su trabajo le permite en ocasiones cubrir sus expectativas económicas. Lo que concuerda con Díaz y Farro (2017) en su tesis Estrés y Satisfacción Laboral del profesional de Enfermería en el servicio de Centro Quirúrgico del Hospital Regional de Lambayeque, 2016 en cual concluyen que la mayoría de enfermeras presenta un nivel moderado de satisfacción (72,7%), las dimensiones con mayor satisfacción son trabajo actual (84,8%), trabajo en general (72,7%) y ambiente de trabajo (54,50%); las dimensiones con insatisfacción laboral fueron: Remuneraciones e incentivos (24,20%), interrelación con sus compañeros

de trabajo (18,20%) e interacción con el jefe inmediato (12,10%) esta última dimensión con más de 60% con niveles medianamente satisfechos.

Al relacionar los factores estresantes con las dimensiones de la satisfacción del profesional de Enfermería del servicio de emergencia del hospital Víctor Ramos Guardia aplicando el Coeficiente de Correlación de Pearson (Tabla 6), se halló $r = -0,72$ indica que existe una correlación negativa, alta y significativa entre los factores estresores y la dimensión extrínseca de la satisfacción del personal de enfermería. En la dimensión intrínseca se encontró $r = -0,57$ señala que existe una correlación negativa, moderada y significativa entre los factores estresante y la dimensión intrínseca de la variable satisfacción profesional del personal de enfermería del Hospital Víctor Ramos Guardia - Huaraz, a un nivel de significancia de 1%. El resultado muestra la relación inversa entre los factores estresantes y las dimensiones de la satisfacción laboral, lo que ocasiona que los niveles de satisfacción laboral del personal de enfermería del servicio de emergencia aumenten o disminuyan en sus dimensiones personal e institucional cuando los factores estresantes se presentan en el desarrollo de sus tareas afectando significativamente, siendo el principal factor de insatisfacción el extrínseco. El resultado se complementa con lo encontrado por Gonzales (2008) en la investigación realizada prevalencia del estrés en la Satisfacción laboral de los Docentes Universitarios, donde señala que el distres laboral (estrés malo) prevalece en la tercera parte de los profesores en los Institutos Universitarios de Tecnología Cabimas y Maracaibo debido a que las demandas de trabajo son excesivas superando su capacidad de resistencia, lo cual produce un desequilibrio en su comportamiento. En la variable satisfacción laboral los resultados hallados son

contrarios a la investigación donde se constata que están satisfechos con el trabajo la tercera parte de los profesores, siendo los factores intrínsecos los determinantes de la satisfacción con el trabajo afirmando su individualidad.

VI. CONCLUSIONES

1. Se determinó que existe una correlación negativa, alta y significativa entre las variables estresores laborales y el nivel de satisfacción del profesional de Enfermería del servicio de emergencia del Hospital Víctor Ramos Guardia_ Huaraz 2018.
2. Se identificó que en los estresores laborales físicos más de la mitad del personal de enfermería confirma que se presentan frecuentemente en sus labores diarias.
3. Los estresores laborales psicológicos se presentan en forma frecuente en la mayoría del profesional de personal de enfermería del servicio de emergencia del hospital Víctor Ramos Guardia, Huaraz.
4. Los estresores sociales se presentan frecuentemente en el desarrollo de las actividades laborales en la mayoría del profesional de Enfermería del hospital Víctor Ramos Guardia.
5. La mayoría del profesional de Enfermería del servicio de emergencia del hospital Víctor Ramos Guardia, se encuentran insatisfecho y medianamente satisfecho.
6. Se encontró una correlación negativa, alta y significativa entre los factores estresores y la dimensión extrínseca de la satisfacción laboral del profesional de enfermería. Así mismo, se encontró correlación negativa, moderada y significativa entre los factores estresante y la dimensión intrínseca de la variable satisfacción laboral del profesional de enfermería del Hospital Víctor Ramos Guardia – Huaraz, indicando una relación inversa; es decir, cuando el nivel de factores estresores aumenta, disminuye la satisfacción laboral en sus dimensiones personal e institucional y viceversa.

VII.- RECOMENDACIONES

1. Al Director del Hospital Víctor Ramos Guardia de la ciudad de Huaraz, promover jornadas y/o talleres que propongan estrategias efectivas para reducir los niveles de estrés del personal de enfermería del centro de salud. debido a que la intervención oportuna en estos casos es la solución más adecuada.
2. Al profesional de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Víctor Ramos Guardia de la ciudad de Huaraz, participar en eventos deportivos y de recreación para minimizar los niveles de estrés, agotamiento, fatiga mental, entre otros aspectos que perjudiquen su salud y la labor cotidiana que realizan. La ejecución de actividades recreativas dentro y fuera del lugar de trabajo mejoran significativamente el estado de ánimo de los trabajadores.
3. A los familiares del profesional de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Víctor Ramos Guardia de la ciudad de Huaraz, brindar espacios de reflexión, recreación y entretenimiento en el ambiente familiar para reducir los niveles de tensión y estrés.
4. A los familiares de los pacientes que utilizan el servicio de emergencia del Hospital Víctor Ramos Guardia de la ciudad de Huaraz, practicar la empatía y la tolerancia, para facilitar el trabajo del personal.

VIII.- REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aguilera, R. (2011). *Satisfacción de las enfermeras/os*. [Tesis de especialidad en cuidados intensivos pediátricos]. Universidad Nacional de Córdoba, Argentina.
- Borges, M. y Alves, M. (2011). *Satisfacción en el trabajo del equipo de enfermería: Revisión integradora*. Revista Latino-am. Enfermagen, 19(4), 2-8.
- Campero, L. y De Montis, J. (2013). *Estrés laboral en el personal de enfermería de alto riesgo*. [Tesis de licenciatura en Enfermería]. Universidad Nacional de Cuyo, Argentina.
- Carrasco, C. (2001). *Estrés laboral*. LOM ediciones.
- Castro J. y Maya, J. (2010). *Relación entre presencia de estresores laborales y aparición de estrés laboral en el personal de enfermería*. [Tesis de licenciatura en enfermería]. Universidad Nacional de Córdoba, Argentina.
- Cifuentes, J. (2012). *Satisfacción laboral en enfermería en una institución de salud de cuarto nivel de atención*. [Tesis de maestría en enfermería]. Universidad de Colombia, Bogotá.
- Cisneros, C. (2011). *Satisfacción laboral del personal de enfermería y su relación con las condiciones de trabajo hospitalario*. [Tesis de maestría en administración de la atención de enfermería]. Universidad autónoma de San Luis Potosí, México.

- Contreras, M. (2013). *Satisfacción laboral de los profesionales de enfermería vinculados a una I.P.S. de III nivel de atención*. [Tesis de maestría en enfermería, énfasis en gerencia en servicios de salud]. Universidad nacional de Colombia, Bogotá.
- Coronado, L. (2006). *Factores laborales y nivel de estrés laboral en enfermeros de los servicios de áreas críticas y medicina del hospital nacional Daniel A. Carrión*. [Tesis de licenciatura en enfermería]. Universidad nacional mayor de San Marcos, Perú.
- Costa, V. y De Sousa, A. (2011). *Factores generadores de estrés en enfermería en unidades de terapia intensiva*. Revista Latino- am. Enfermagen, 19(4), 2-8.
- Chávez, D. y Ríos, K. (2015). *Clima organizacional y satisfacción laboral de las enfermeras en el servicio de cirugía del hospital Víctor Lazarte Echegaray, Essalud*. [Tesis de licenciatura en enfermería]. Universidad privada Antenor Orrego, Perú.
- Chero, J. (2017). *Nivel de estrés y satisfacción laboral del profesional de enfermería del servicio de emergencia del hospital Víctor Lazarte Echegaray*. Revista in crescendo ciencias de la salud, 2(4), 307-318.
- Cremades, J. (2011). *Factores laborales estresantes en profesionales de enfermería que trabajan en unidades hospitalarias con pacientes ingresados por problemas médico-quirúrgicos: una revisión bibliográfica*. Revista científica de enfermería, 2(2), 1-17.

- Díaz, I. y Gaviria, K. (2013). *Estrés laboral y su relación con el desempeño profesional en el personal de enfermería del hospital II-2 Tarapoto*. [Tesis de licenciatura en enfermería]. Universidad nacional de San Martín, Perú.
- Díaz, L. y Farro, L. (2017). *Estrés y satisfacción laboral del profesional de enfermería en el servicio de centro quirúrgico del hospital regional de Lambayeque*. [Tesis de maestría en ciencias con mención en gerencia de servicios de salud]. Universidad nacional Pedro Ruiz Gallo, Perú.
- Egas, M. (2010). *Estresores laborales percibidos por el personal de enfermería en los hospitales de Imbabura, Ecuador*. [Tesis de maestría en organización y gestión de servicios de salud y de instituciones de enseñanza]. Universidad de Ecuador.
- Enríquez, Cl. y Sánchez, A. (2009). *Estresores laborales en el personal de enfermería identificados mediante una escala de adaptación*. Revista desarrollo científico enfermero, 17(3), 110-112.
- Escriba, V. (1999). *Validación de la escala de estresores laborales en el personal de enfermería "The Nursing Stress Scale"*. Revista Gac Sanit, 13(3), 191-200.
- Garza, R. (2011). *Nivel de estrés en enfermeras que laboran en áreas de hospitalización*. Revista desarrollo científico en enfermería, 19(1), 15-17.
- Godoy, L. y Yance, J. (2016). *Estresores laborales y su relación con el síndrome de Burnout según dimensiones en el profesional de enfermería de la clínica*

- Limatambo*. [Tesis de licenciatura en enfermería]. Universidad privada Norbert Wiener, Perú.
- Gonzales, N. (2008). *Prevalencia del estrés en la satisfacción laboral de los docentes universitarios*. Revista electrónica de humanidades, educación y comunicación social, 3(4), 68-75.
- López, L. (ed). (2011). *Estrés y satisfacción laboral de las enfermeras de hospitales Toledanos*. Revista metas de enfermería, 14(8), 8-14.
- Mamani, A. (ed). (2007). *Factores que desencadenan el estrés y sus consecuencias en el desempeño laboral en emergencia*. Revista Per Obst Enf, 3(1), 50-55.
- Mas, R. y Escriba, V. (1999). *Estresores laborales percibidos por el personal de enfermería hospitalario: un estudio cualitativo*. Revista Prev riesgos labor, 2(4), 159-167.
- Mas, R. y Escriba, V. (1998). *La versión castellana de la escala "The Nursing Stress Scale": proceso de adaptación transcultural*. Revista esp.salud pública, 72(6), 529-538.
- Menor, M. y Díaz, R. (2015). *Factores estresores y síndrome de Burnout en enfermeras de cuidados intensivos en dos hospitales de Essalud nivel III-2 de Lima Metropolitana*. Revista cuidado y salud/Kawsayninchis, 2(1), 137-147.
- Menzani, G. y Ferraz, B. (2005). *Determinación de los factores de estrés de los enfermeros que actúan en una unidad de internación*. Revista enfermería global, 7(7), 1-8.

- Molina, L. (2009). *Factores relacionados con la satisfacción laboral de enfermería en un hospital médico-quirúrgico*. Revista investigación y educación en enfermería, 17(2), 219-223.
- Nava, G. (ed). (2013). *Satisfacción laboral del profesional de enfermería en cuatro instituciones de salud*. Revista Arch Neurocién, 18(1), 16-21.
- Preciado, M. (ed). (2016). *Análisis psicométrico de la escala de estrés para profesionales mexicanos de enfermería*. Revista iberoamericana de las ciencias de la salud, 5(10), 1122-1131.
- Simón, M. (2005). *Estresores laborales y satisfacción en la enfermería de una unidad de críticos*. Revista enfermería intensiva, 16(1), 3-14.
- Rivero, E. (2009). *Prevalencia de estrés laboral en trabajadores asistenciales de la dirección de salud IV Lima este*. [Trabajo de investigación MINSAsalud ocupacional].
- Suarez, S. (2012). *Estresores y satisfacción laboral del personal de enfermería de las unidades de cuidados intensivos del principado de Asturias*. [Tesis de maestría en enfermería de urgencias y cuidados críticos]. Universidad de Oviedo, España.
- Taipe, N. (2013). *Nivel de estrés y satisfacción laboral del profesional de enfermería del servicio de neonatología del instituto nacional materno perinatal*. [Tesis de especialista en enfermería en neonatología]. Universidad nacional mayor de San Marcos, Perú.

- Torre, D. (2015). *Satisfacción laboral y su relación con el estrés ocupacional en enfermeras del sector de salud pública*. [Tesis de licenciatura en psicología con mención en psicología social]. Universidad Católica del Perú.
- Valenzuela, S. (2016). *Estresores laborales percibidos por el personal de enfermería en el área hospitalaria*. [Tesis de maestría en ciencias de enfermería]. Universidad de Querétaro, México.
- Zelada, V. (2015). *Nivel de satisfacción laboral del personal asistencial del centro de salud Conde de la Vega Baja*. [Tesis de especialista en enfermería en salud pública]. Universidad nacional de San Marcos, Perú.

ANEXOS

ANEXO N°1

CUESTIONARIO PARA EVALUAR LOS ESTRESORES LABORALES DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA

Sr. (a) El presente cuestionario tiene como finalidad recoger información para Determinar la relación entre los estresores laborales y el nivel de satisfacción del profesional de Enfermería del servicio de Emergencia del Hospital “Víctor Ramos Guardia”, por lo que le solicitamos que sus respuestas sean objetivas. Se le agradece de anticipado.

I. Datos Generales

Edad.....

Sexo: F M

Condición Laboral: Contratado Nombrado

Tiempo de servicio (en años):.....

Cargo que desempeña:.....

INSTRUCCIONES: A continuación, encontrará una serie de situaciones que ocurren de forma habitual en el servicio de emergencia, indique la frecuencia con que estas situaciones le han resultado estresantes, marcando con una X la que crea conveniente.

Enunciado	Nunca	Alguna Vez	Frecuentemente	Muy frecuentemente
1. Interrupción frecuente en la realización de sus tareas.				
2. Recibir críticas de un médico				
3. Realización de cuidados de enfermería que resultan dolorosos a los pacientes.				
4. Sentirse impotente en el caso de un paciente que no mejora				
5. Problemas con un supervisor				
6. Escuchar o hablar con un paciente sobre su muerte cercana				
7. No tener ocasión para hablar abiertamente con otros compañeros del servicio sobre problemas en el servicio.				
8. La muerte de un paciente				
9. Problemas con uno o varios médicos				
10. Miedo a cometer un error en los cuidados de enfermería de un paciente.				
11. No tener ocasión para compartir experiencias y sentimientos con otros compañeros del servicio.				
12. Muerte de un paciente con quien has llegado a tener una relación estrecha.				
13. El médico no está presente cuando un paciente se esta muriendo.				
14. Estar en desacuerdo con el tratamiento de un paciente				
15. Sentirse insuficientemente preparado para ayudar emocionalmente a la familia del paciente.				

16. No tener ocasión para expresar a otros compañeros del servicio mis sentimientos negativos hacia los pacientes (ejem. Paciente conflictivo, hostilidad, etc).				
17. Recibir información insuficiente del médico acerca del estado clínico de un paciente.				
18. No disponer de una contestación satisfactoria a una pregunta hecha por un paciente.				
19. Tomar una decisión sobre el paciente cuando el médico no está disponible.				
20. Pasar temporalmente a otro servicio, por falta de personal				
21. Ver a un paciente sufrir				
22. Dificultad para trabajar con uno o varios compañeros de otros servicios.				
23. Sentirse insuficientemente preparado para ayudar emocionalmente al paciente.				
24. Recibir críticas de un supervisor				
25. Personal y turno imprevisible				
26. El medico prescribe un tratamiento que parece inapropiado para el paciente.				
27. Realizar demasiadas tareas que no son de enfermería (ejem. Tareas administrativas)				
28. No tener tiempo suficiente para dar apoyo emocional al paciente.				
29. Dificultad para trabajar con uno o varios compañeros del servicio.				
30. No tener tiempo suficiente para realizar todas mis tareas de enfermería.				
31. El médico no está presente en una urgencia medica				

32. No saber que se debe decir al paciente o a su familia sobre su estado clínico y tratamiento				
33. No saber bien el manejo y funcionamiento de un equipo especializado				
34. Falta de personal para cubrir adecuadamente el servicio.				

ANEXO N° 2

CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA

DATOS PERSONALES

Edad.....

Sexo: F M

Condición Laboral: Contratado Nombrado

Tiempo de servicio (en años):.....

Cargo que desempeña:.....

INSTRUCCIONES

A continuación, se presentan una serie de enunciados a los cuales usted deberá responder marcando con una X de acuerdo a lo que considere adecuado.

TDA: Totalmente de acuerdo

DA: De acuerdo

I: Indeciso

ED: En desacuerdo

TED: Totalmente en desacuerdo.

Enunciado	TDA	DA	I	ED	TED
1. La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores.					
2. Mi sueldo es muy bajo en relación a la labor que realizo.					
3. El ambiente creado por mis compañeros es ideal para desempeñar mis funciones					
4. Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser					
5. La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra					
6. La enfermera jefe del servicio donde laboro es comprensiva					
7. Me siento insatisfecho con los que gano					
8. Siento que doy más de lo que recibo de la institución					
9. Me agrada trabajar con mis compañeros					
10. Mi trabajo me permite desarrollarme personalmente					
11. Me siento realmente útil con la labor que realizo					
12. Es grato la disposición de mi jefe cuando se le pide alguna consulta sobre mi trabajo.					
13. El ambiente donde trabajo es confortable (ventilación, iluminación, etc)					
14. Siento que el sueldo que tengo es bastante aceptable					
15. La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando					

16.	Prefiero tomar distancia de las personas con las que trabajo					
17.	Me disgusta el horario de trabajo					
18.	Disfruto de cada labor que realizo en mi trabajo					
19.	Las tareas que realizo la percibo como algo sin importancia					
20.	Llevarme bien con la enfermera jefe del servicio donde laboro beneficia la calidad del trabajo					
21.	La comodidad que me ofrece el ambiente de mi trabajo es inigualable					
22.	Mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas					
23.	El horario de trabajo me resulta incomodo					
24.	La solidaridad es una virtud característica en nuestro grupo de trabajo					
25.	Me siento feliz por los resultados que logro en mi trabajo					
26.	Mi trabajo me aburre					
27.	La relación que tengo con mis superiores es cordial					
28.	En el ambiente físico donde me ubico trabajo cómodamente					
29.	Mi trabajo me hace sentir realizado profesionalmente					
30.	Me gusta el trabajo que realizo					
31.	No me siento a gusto con mi enfermera jefe					

32. Existen las condiciones para un buen desempeño de las labores diarias (materiales y/o inmuebles)					
33. El esfuerzo de trabajar más horas reglamentarias, no es reconocido					
34. Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo					
35. Me siento complacido con las actividades que realizo					
36. La enfermera jefe valora el esfuerzo que hago en mi trabajo.					

Gracias por su colaboración

ANEXO N° 3

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo....., de
..... años. Siendo paciente () o enfermera () usuario externo () usuario interno
()

Acepto participar voluntariamente en el estudio de investigación titulado:
“Estrés laborales y nivel de satisfacción del profesional de enfermería, servicio
de emergencia, Hospital Víctor Ramos Guardia, Huaraz 2018.

Por lo que declaro que he sido informado sobre el problema de investigación
objetivos, justificación del estudio e hipótesis e información referente a la tesis. Así
mismo he tenido la oportunidad de hacer preguntas sobre las dudas que tuve y todas
ellas han sido absueltas con eficiencia, claridad y bien fundamentadas por la
investigadora.

Mi participación consistirá en responder con veracidad a las preguntas formuladas,
así mismo he sido informado que si decido en cualquier momento no continuar
participando del estudio después de haber firmado el presente documento, estaré en
la libertad de hacerlo sin ninguna represalia para mi persona.

La investigadora se compromete a cumplir con los principios de confidencialidad,
anonimato referente a la información obtenida, los resultados se darán a conocer de
forma general, guardando en reserva la identidad de cada informante.

Habiendo recibido toda la información necesaria respecto a la presente
investigación doy mi consentimiento informado y autorizo mi participación
refrendando con mi firma el presente documento.

Huaraz,
D.N.I. N°.....

ANEXO 4: MATRIZ DE CONSISTENCIA

Problema	Objetivo	Hipótesis	VARIABLES de estudio	Definición conceptual de la variable	Dimensiones
<p>General ¿Existe relación entre los estresores laborales y el nivel de satisfacción del profesional de Enfermería en el servicio de emergencia del Hospital “Víctor Ramos Guardia”-Huaraz 2018?.</p>	<p>General Determinar la relación entre los estresores laborales y el nivel de satisfacción del profesional de Enfermería el servicio de emergencia del Hospital Víctor Ramos Guardia _ Huaraz 2018.</p>	<p>Los Estresores Laborales se relacionan significativamente con el nivel de Satisfacción del Profesional de Enfermería en el servicio de Emergencia del Hospital “Víctor Ramos Guardia” – Huaraz 2018</p>	<p>X=Estresores Laborales X1=No Presente X2=Alguna vez presente X3=Frecuentemente presente X4= Siempre presente</p>	<p>Son todas las situaciones que ocurren a nuestro alrededor y que nos producen estrés, siendo estas situaciones provocadas por personas, grupos o conjunto de grupos.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Físicos - Psicológicos - Sociales
<p>Específico - ¿Cuáles son los estresores laborales en los profesionales de Enfermería del servicio de Emergencia en el Hospital “Víctor Ramos Guardia”-Huaraz 2018? - ¿Cuál es el nivel de satisfacción del profesional de Enfermería en el servicio de Emergencia del Hospital “Victor Ramos Guardia”-Huaraz 2018?</p>	<p>Específico - Identificar los estresores laborales físicos del profesional de enfermería. - Identificar los estresores psicológicos del profesional de enfermería - Identificar los estresores sociales del profesional de Enfermería. - Identificar el nivel de satisfacción del profesional de Enfermería - Relacionar los factores estresantes con las dimensiones de la satisfacción del profesional de Enfermería.</p>		<p>Y=Satisfacción profesional Y1= Satisfecho Y2=Medianamente satisfecho Y3= Insatisfecho</p>	<p>Es una respuesta afectiva del trabajador hacia diferentes aspectos de su trabajo.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Extrínsecos - Intrínsecos

ANEXO 5: BASE DE DATOS