



UNIVERSIDAD  
**AUTÓNOMA**  
DE ICA

**UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE ICA  
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD  
PROGRAMA ACADÉMICO DE ENFERMERÍA**

TESIS

**“SATISFACCIÓN LABORAL Y ESTRÉS OCUPACIONAL DEL  
PROFESIONAL DE ENFERMERÍA DEL HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS DE  
PISCO, PISCO-2018”**

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

**Salud Pública, Salud Ambiental y Satisfacción con los Servicios de Salud.**

Presentado por:

**Rebeca Mercedes Saldaña Delgado**

Tesis desarrollada para optar el Título de Licenciada en Enfermería

Docente asesor:

**Silvana Rosario Campos Martínez**

**Código Orcid N° 0000-0001-7031-9576**

Chincha, Ica, 2020

## **DEDICATORIA**

**A:**

Dios Padre quien me regala la vida; y a una madre, quien ha sido mi apoyo absoluto en todo mi crecimiento espiritual, personal y laboral, además de ser un gran ejemplo de vida y fuente de inspiración.

## RESUMEN

A continuación, se presenta una investigación que analiza las interacciones laborales del trabajador de enfermería en el “Hospital San Juan de Dios de Pisco”; por lo cual, para alcanzar dicho análisis se plantea como objetivo principal la determinación de relaciones entre satisfacción laboral y estrés ocupacional; dado que, dichas interacciones hacen referencia al desempeño de sus funciones con eficacia y calidad, siendo este un aspecto importante en su centro laboral.

En cuanto a la metodología, se hará uso del diseño no experimental transaccional, de tipo descriptivo-correlacional, de corte transversal; es así que, se presentarán los hallazgos en un tiempo y espacio definido, junto con las relaciones entre las variables investigadas.

Se tuvo una población conformada por 74 profesionales de enfermería de los diversos servicios de la institución, a los que se les aplicó dos cuestionarios: “estrés ocupacional en sus dimensiones sobrecarga de trabajo, relaciones interpersonales, conflicto de roles e interferencia en el desempeño”, de 16 ítems en escala Likert y “satisfacción laboral en sus dimensiones significación de la tarea, condiciones de trabajo, reconocimiento personal y/o Social y beneficios económicos” de 27 ítems. Cada instrumento ha sido validado por juicio de expertos, teniendo como resultado: “aplicable”, y en cuanto al Alpha de Cronbach, una fiabilidad de “0.79 – 0.92”. Asimismo, se usó el “programa estadístico SPSS”, gracias al cual no se halló datos perdidos en la calidad de base de datos.

Para la contrastación de hipótesis, se utilizó la técnica estadística inferencial no paramétrico  $\chi^2$  Chi cuadrado, concerniente a la tabla de contingencias según los análisis para dos variables y determinar de esta manera su relación.

Resultado: En cuanto a las dimensiones de la variable satisfacción laboral, solo la significación de la tarea posee niveles altos, las otras variables tienen niveles bajos. Con respecto a las dimensiones de la variable estrés ocupacional, solo en relaciones interpersonales y conflictos de roles se evidencian como estresores, las otras dimensiones no se evidencian como tal.

Conclusión: Con base en lo antes mencionado, no existiría entonces una correlación significativa entre las variables de la población estudiada.

Palabras clave: satisfacción laboral, estrés ocupacional y personal de enfermería.

## **ABSTRAC**

Next, an investigation is presented that analyzes the labor interactions of the nursing worker in the “Hospital San Juan de Dios de Pisco”; Therefore, to achieve this analysis, the main objective is to determine the relationship between job satisfaction and occupational stress; Since, these interactions make reference to the performance of their functions with efficiency and quality, this being an important aspect in their workplace.

As for the methodology, use will be made of the non-experimental transactional, descriptive-correlational, cross-sectional design; Thus, the findings will be presented in a defined time and space, together with the relationships between the variables investigated.

There was a population made up of 74 nursing professionals from the various services of the institution, to which two questionnaires were applied: “occupational stress in its dimensions, work overload, interpersonal relationships, role conflict and performance interference”, of 16 items on the Likert scale and “job satisfaction in its dimensions, meaning of the task, working conditions, personal and / or Social recognition and economic benefits” of 27 items. Each instrument has been validated by expert judgment, resulting in: "applicable", and in the Cronbach Alpha, a reliability of "0.79 - 0.92". Likewise, the “SPSS statistical program” was used, thanks to which no data was found in the database quality.

For the hypothesis test, it was used the non-parametric inferential statistical technique X2 Chi square, concerning of the contingency table according to the analysis for two variables and thus determining their relationship.

Result: As for the dimensions of the job satisfaction variable, only the significance of the task has high levels, the other variables have low levels. With respect to the dimensions of the variable occupational stress, only in interpersonal relationships and role conflicts are evidenced as stressors, the other dimensions are not evidenced as such.

Conclusion: Based on the aforementioned, there would be no significant correlation between the variables of the population studied.

Keywords: job satisfaction, occupational stress and nursing staff.

## ÍNDICE

<b>INTRODUCCIÓN</b> .....	1
<b>I. PROBLEMÁTICA DE LA INVESTIGACIÓN</b> .....	3
1.1. Descripción de la realidad problemática .....	3
1.2. Formulación del problema .....	6
1.3. Justificación de la investigación .....	6
1.4. Hipótesis.....	8
1.5. Variables .....	9
<b>II. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN</b> .....	11
2.1. Objetivo general.....	11
2.2. Objetivos específicos .....	11
<b>III. MARCO TEÓRICO</b> .....	12
3.1. Antecedentes de estudio.....	12
3.2. Base teórica.....	19
3.3. Definición operacional de términos .....	33
3.4. Operacionalización de la variable .....	34
<b>IV. MÉTODOS O PROCEDIMIENTOS</b> .....	37
4.1. Tipo y nivel de la investigación .....	37
4.2. Diseño de la Investigación .....	37
4.3. Población – Muestra .....	37
4.4. Técnica e instrumento de recolección de datos .....	38
4.5. Técnicas de análisis e interpretación de datos .....	40
<b>V. RESULTADOS</b> .....	41
5.1. Contrastación de hipótesis .....	49
<b>VI. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES</b> .....	55
6.1. Conclusiones .....	55

<b>6.2. Recomendaciones .....</b>	<b>56</b>
<b>Bibliografía .....</b>	<b>58</b>
<b>ANEXOS .....</b>	<b>63</b>



## **INTRODUCCIÓN**

En la actualidad, el estrés ha sido reconocido socialmente como una manifestación significativa del estado de salud en la persona que la padece, dado que ha llegado a afectar a un gran número de personas; sobre todo, a las que tienen un íntimo vínculo con su trabajo y ámbito laboral. De acuerdo a estudios, en cuanto a la actividad profesional, las manifestaciones se centran principalmente en el estrés ocupacional, que suele ir asociado con consecuencias negativas en el desempeño de la persona. Entre sus efectos se puede mencionar la disminución del rendimiento y la motivación, una mayor predisposición a contraer enfermedades y mayores conflictos con las personas, hasta incluso puede llegar a aumentar el ausentismo laboral, afectando de esta manera a la persona y a su centro de labores. Una de las mejores formas de lidiar con ello, estaría en ampliar el conocimiento respecto a estos efectos, su impacto en la salud, las relaciones interpersonales y la satisfacción laboral, así como también identificar su causa, y de esta forma ir mitigando su impacto y enseñar a los que la padecen a sobrellevarlo y manejarlo.

En cuanto a la satisfacción en el trabajo, hace referencia al juicio mental favorable o desfavorable, con el que se percibe el trabajo. Este juicio es muy importante al verse reflejado en la misma sociedad, es decir, si los trabajadores están satisfechos con su labor, ello repercutirá en su diario vivir o sea en su morada y entorno en que se desenvuelve; serán entonces seres llenos de dicha, con un pensad de buen nombre lo que los encaminara a un actuar armonioso, con la cual podrán ser partícipes de la sociedad como personas psicológicamente saludables. Por lo contrario, si están insatisfechos con su labor, esto conllevará a una actitud negativa en casa, que repercutirá a su vez en su entorno social.

Por este motivo, los diferentes elementos que presenta una amenaza psicosocial tanto en su empleo y su impacto en la salud, la satisfacción y los resultados laborales, deben ser estudiados de manera frecuente, haciendo uso de los diferentes procedimientos para medir datos e investigación, de forma que se brinde información base, para identificar

las diversas problemáticas y establecer a su vez acciones de control y prevención. Sin embargo, en la mayoría de casos esta valoración no es una prioridad en las instituciones de salud; es así que, tenemos hospitales con servicios de un nivel de complejidad alto, excediendo un nivel de agotamiento permitido, pudiendo ocasionar muchos errores y tragedias, no solo para los que laboran, sino para los pacientes atendidos.

Es así que, las situaciones de falta de seguridad en el trabajo, el incremento de horas, el trato entre el personal o con los superiores, la inestabilidad laboral, entre otros, hacen imposible que pueda ver una armonía en los diferentes ámbitos como es lo laboral, su vida en sociedad, entretenimiento y la familia que nos da la fortaleza de valorarnos que nos guían a elegir personas positivas para responder como se espera de ellas, siendo ello lo que necesitan los usuarios.

Por estas razones, se realiza la presente investigación, al considerarla relevante, sobre todo si tomamos en cuenta que últimamente se le presta mucha atención a la influencia del estrés en la salud pública, así como el efecto generado en la economía que va ejercer un grado de conformidad favorable en el trabajo, en cuanto a la producción y desenvolvimiento en los diversos sectores.

## **I. PROBLEMÁTICA DE LA INVESTIGACIÓN**

### **1.1. Descripción de la realidad problemática**

Desde sus inicios, esta profesión ha sido un servicio público responsable de la protección de la salud y la vida, mediante el cuidado de las personas que buscan atención de su salud. Para desempeñar esta tarea, el profesional de enfermería realiza sus actividades en diversos contextos laborales, sobre todo en instituciones vinculadas a esa labor (hospitales, clínicas, centros, postas, etc.), donde existe una organización y estructura institucional. Es frecuente que en dichos lugares se den condiciones de trabajo intensas, tanto en lo físico, como en lo mental, que influyen sobre el profesional (estrés emocional o fatiga, por ejemplo). Por ello, se le considera una profesión con elevado grado de estrés, de responsabilidad, relaciones interpersonales y exigencias sociales, llegando a afectar a tal punto la salud y la tranquilidad de cada persona, así como a la satisfacción laboral y colectiva de los profesionales.

Asimismo, las diferentes instituciones de salud (como el Hospital San Juan de Dios de Pisco desde sus inicios 1930) han ido incrementando sus servicios de atención, cumpliendo con un servicio íntegro a la comunidad, que deriva en un claro beneficio para la persona atendida. Todo ello, repercute de forma considerable en el personal de enfermería que se ve sometido a una recarga constante en sus labores, ocasionando una traumática sensación, que lo deriva a que cada día enfrente situaciones dolorosas y muchas veces con la misma muerte.

De igual forma, el enfermero se ve expuesto a situaciones que le causan constante estrés, como son: "responsabilidad laboral, espacio inadecuado o insuficiente para desempeñar su labor, ausencia de personal médico en situaciones de urgencia, ambigüedad en la asignación de funciones, falta de personal para atender adecuadamente el servicio, sobre carga de trabajo, críticas constantes por parte de otros profesionales de la salud y de los mismos pacientes, rotación permanente por diferentes servicios, etc". (1). Estar expuesto a tales condiciones, genera en el trabajador secuelas que van a dañar las diversas esferas (biopsicosocial)

como son la salud y, por ende, a un desempeño laboral degradable, llegado a afectar al mismísimo equipo de salud con el cual labora.

Los enfermeros como trabajadores, profesionales y personas, son un sistema complejo, que actúa en función de los objetivos y políticas hospitalarias, con la gran responsabilidad de cumplir con las actividades propias de la enfermería, con indicaciones médicas, tareas interdependientes u otras actividades, que en varias ocasiones abruma la labor, al tener que realizar múltiples actividades simultáneas que pueden llevar al estrés, afectando en diferentes grados su integridad física y psicológica, lo que probablemente repercuta en su desarrollo profesional y satisfacción laboral.

Muy frecuentemente, la idea que se tiene sobre el estrés ocupacional se confunde con el desafío o reto, pero estas no son iguales. Los retos nos fortalecen de forma física y psicológica, motivándonos a potenciar nuevas capacidades para poder sojuzgar nuestro trabajo. Al encontrarnos con retos, sentimos gran libertad de llegar al objetivo y contentos de ser cada día más competentes; es este objetivo el que supone así un desafío, al ser un componente importante para un trabajo sano y provechoso. Es posible que la importancia del desafío radica en que son motivadores en nuestra vida laboral, o lo que muchos refieren como: “un poco de estrés es bueno”. Pero si esos desafíos y retos que deben motivar y fortalecer al profesional, se vuelven presiones y exigencias que en lugar de ser disfrutadas y causar satisfacción, abruman a la persona, entonces estamos ante una situación laboral displacentera, que puede repercutir no solo en la persona, sino en su propio trabajo.

Es así que el quehacer profesional de los enfermeros asistenciales que realizan diariamente sus actividades cotidianas, se refleja en su desarrollo y como consecuencia en su satisfacción laboral y desempeño. En este caso, habría que entenderse como desempeño aquel cumplimiento de las obligaciones inherentes a este profesional, en término de sus capacidades intelectuales, capacidades motoras, temperamento, intereses personales e institucionales, actitudes frente al cargo, nivel de aspiración,

energía disponible, educación, capacitación y experiencia para ejercer su labor frente a los usuarios, teniendo presente que cada profesional es significativamente diferente a otro.

Se evidencia entonces que debido al trabajo que realizan los enfermeros es muy probable experimentar casos de estrés (muy independientemente de sus buenos resultados o desempeño) o elementos del exterior que puedan influir (familiares, económicos, sociales, etc.); así también, la satisfacción que obtienen depende de factores tales como: “actitud del personal directivo, relaciones interpersonales, ambiente físico, dotación de recursos, satisfacción de necesidades básicas, etc.”. Identificar estos niveles de estrés y satisfacción ayudará a determinar que tanto estos factores vienen influyendo en el personal, lo que orientará la toma de decisiones con respecto a estrategias de afrontamiento al estrés, así como, elevar su satisfacción laboral, lo que hace mucho más significativa esta investigación.

De esta forma, tenemos acciones llevadas a cabo por las distintas entidades relacionadas con el trabajo y la salud. La Organización Internacional del Trabajo (OIT) en el Convenio 149 de 1977, ya identificaba el papel del enfermero en la salud de la sociedad, siendo finalmente definido en el 2002. La importancia de este convenio y la Recomendación 157, son el sustento legal que busca fortalecer el derecho del personal de enfermería, así como también, sirve de guía inicial para cada autoridad, empleados y trabajadores, en la implementación de estrategias que prevengan la sobrecarga laboral.

Si tomamos en cuenta lo establecido en relación con el estrés y la satisfacción, se observa que estas herramientas establecen condiciones laborales adecuadas, mejora en la salud del personal, compensaciones económicas para aquellos empleados que se exponen a peligros y la colaboración del personal para su propia protección.

Para el Perú, existen leyes que establecen esto mismo, como la ley N° 29783 (Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo) que en IX principio establece que los empleadores deben asegurar condiciones de trabajo

dignas. Si a esto le agregamos lo establecido por la ley N° 27669 (Ley del Trabajo del Enfermero Peruano), todo lo relacionado con el estrés y satisfacción adquiere especial relevancia. Evidenciada esta realidad, se establecen las siguientes preguntas a resolver a continuación.

## **1.2. Formulación del problema**

### **1.2.1. General**

¿Existe relación entre satisfacción laboral y estrés ocupacional del profesional de enfermería del Hospital San Juan de Dios de Pisco, Pisco-2018?

### **1.2.2. Específicos**

¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral en las dimensiones: significación de la tarea, condiciones de trabajo, reconocimiento personal y/o social, y beneficios económicos, del profesional de enfermería del Hospital San Juan de Dios de Pisco, Pisco-2018?

¿Cuál es el grado de estrés ocupacional en las dimensiones: sobrecarga en el trabajo, relaciones interpersonales, conflicto de roles e interferencia en el desempeño de funciones, del profesional de enfermería del Hospital San Juan de Dios de Pisco, Pisco-2018?

## **1.3. Justificación de la investigación**

El ejercer nuestra profesión significa tomas de decisión frente a la salud de los individuos; pues esta práctica asume una enorme responsabilidad. “Aun así, existen ciertas condiciones que influyen en su desarrollo, generando una gran incertidumbre que, si no es controlada, ponen en peligro el estado biopsicosocial del personal. Estas condiciones van desde las circunstancias en que se desenvuelve el trabajador, sus relaciones interpersonales con: usuarios, familiares, compañeros de trabajo y el resto del equipo de salud, la situación personal que vivencia, la remuneración que percibe, su grado de satisfacción con el puesto, etc., incluyendo las condiciones personales”. (2).

Este es el motivo por el cual, identificar los niveles de estrés ocupacional y el grado de satisfacción del personal, es esencial para el logro de objetivos, cumplimiento de metas y el adecuado cuidado de la calidad de atención que la profesión debe ofrecer.

Es así que, al distinguir los niveles de estrés en los trabajadores, permitirá un trabajo no solo de recuperación, sino de prevención. En un trabajo conjunto y constante con el personal y, sobre todo, con las autoridades y personal de mayor rango, quienes deben tomar en cuenta esta variable al momento de implementar cambios, rotaciones o establecer el desempeño de un trabajador.

De igual manera, conocer la satisfacción nos podrá dirigir a aquellas necesidades psicosociales de reconocimiento (deseo de obtener admiración, prestigio y logros que impulsan a realizar algo de la mejor forma posible) o competencias, al participar en actividades orientadas hacia el status, asumir la responsabilidad en la toma de decisiones y la ejecución de tareas, en un ambiente donde las relaciones entre colegas deben ser dirigidas hacia las metas de enfermería; identificándolas en la organización a través de sus valores, destrezas y conocimientos científicos para los que fueron preparados académicamente.

Es muy significativo estudiar estos temas en el personal de enfermería (que representa entre 50 y 60% del personal en un hospital), al ser el grupo que más contacto tiene con los pacientes; es el trabajador que refleja el compromiso institucional, el recurso humano de salud por excelencia y del que se espera una atención oportuna y de calidad, bajo unos principios morales, éticos y científicos.

La importancia del estudio conjunto de estas variables, radica en reconocer la realidad de este problema, lo que posibilite plantear alternativas de solución que beneficien al profesional de enfermería. Es así que, se facilitara un informe valido, actual y fiable a la institución, lo que les permitirá formular planes de mejora, en los cuales puedan diseñar e implementar tácticas encaminadas a fomentar un entorno saludable, para que de esta manera pueda lograr un desarrollo integro el enfermero,

alcanzando su bienestar y satisfacción personal y laboral; todo ello contribuirá con la mejora de la calidad de atención que se brinda al usuario, que es su razón de ser del enfermero como profesional de la salud, dedicado al cuidado integral de las personas, lográndose una retroalimentación provechosa para todos los involucrados.

#### **1.4. Hipótesis**

##### **1.4.1. Hipótesis general**

Existe relación significativa entre Satisfacción Laboral y Estrés Ocupacional del profesional de enfermería del Hospital San Juan de Dios de Pisco, Pisco-2018.

##### **1.4.2. Hipótesis específicas**

Existe un alto nivel de satisfacción laboral en las dimensiones: significación de la tarea, condiciones de trabajo, reconocimiento personal y/o social, y beneficios económicos; del profesional de enfermería del Hospital San Juan de Dios de Pisco, Pisco-2018.

El estrés ocupacional expresado por el personal de enfermería es bajo en las dimensiones: sobrecarga de trabajo, relaciones interpersonales, conflictos de roles e interferencia en el desempeño; del profesional de enfermería del Hospital San Juan de Dios de Pisco, Pisco-2018.



## 1.5. Variables

### 1.5.1. Satisfacción laboral

DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM	ESCALA	NIVELES O RANGOS
1.Significación de la Tarea.	1.1. Valor de la tarea 1.2. Significado e importancia de la tarea 1.3. Capacidad profesional 1.4. Realización personal	27	1.Total Acuerdo  2.Acuerdo  3.Indeciso  4.Desacuerdo  5.Total Desacuerdo	Escala elaborada por Sonia Palma Carrillo (SL-SPC)  Muy satisfecho  Satisfecho  Promedio  Insatisfecho  Muy insatisfecho
2.Condiciones de Trabajo	2.1. Distribución física del ambiente. 2.2. Ambiente confortable. 2.3. Relación con el jefe inmediato 2.4. Comodidad en el trabajo 2.5. Ambiente adecuado de trabajo. 2.5. Agradable ambiente de trabajo. 2.6. Valoración del trabajo por el jefe inmediato			
3.Reconocimiento Personal y/o Social	3.1. Mal trato 3.2. Tareas sin importancia 3.3 Compañerismo 3.4. Horas de trabajo			
4. Beneficios Económicos	4.1. Remuneración económica 4.2. Expectativas económicas 4.3 Reconocimientos. 4.4. Horario de trabajo			

### 1.5.2. Estrés ocupacional

DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM	ESCALA	NIVELES O RANGOS
<p>1.Sobrecarga de Trabajo</p> <p>2.Relaciones Interpersonales</p> <p>3.Conflictos de Roles</p> <p>4.Interferencia en el Desempeño</p>	<p>-Número de actividades y el tiempo disponible</p> <p>-Trabajo en forma correcta</p> <p>-Trabajo demasiado</p> <p>-Tres o cuatro tareas, mientras otros se dedican a una sola</p> <p>-Feedback después del trabajo</p> <p>-Participación en la toma de decisiones</p> <p>-Reconocimiento por su trabajo.</p> <p>-Responsables en el desarrollo de su trabajo</p> <p>-En que consiste su trabajo</p> <p>-Apoyo de mis compañeros</p> <p>-Estancamiento</p> <p>-Que hacer en el trabajo</p> <p>-Empezar una tarea sin terminar la otra</p> <p>-Preguntar cuando está concentrado</p> <p>-Asuntos personales al trabajo</p> <p>-Pensar antes de hablar</p>	16	<p>1.Completamente en desacuerdo</p> <p>2.Moderadamente en desacuerdo</p> <p>3.Ligeramente en desacuerdo</p> <p>4.Ligeramente de acuerdo</p> <p>5.Moderadamente de acuerdo</p> <p>6.Completamente de acuerdo</p>	<p>16 ítems</p> <p>Escala ETRA</p> <p>Tipo Likert: Nivel de estrés en el trabajo</p> <p>Estrés Alto: 46 – 75</p> <p>Estrés Bajo: 16 – 45</p> <p>Puntuaciones: 1-16</p>

## **II. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN**

Se proponen los siguientes objetivos, tomando en consideración las preguntas establecidas con anterioridad, de tal forma que al momento de determinar el cumplimiento de las metas de investigación, los resultados y conclusiones, se establezca logros con respecto a los datos obtenidos. Por lo cual se expone lo siguiente.

### **2.1. Objetivo general**

Determinar la relación entre satisfacción laboral y estrés ocupacional del profesional de enfermería del Hospital San Juan de Dios de Pisco, Pisco-2018.

### **2.2. Objetivos específicos**

Identificar el nivel de satisfacción laboral en las dimensiones: significación de la tarea, condiciones de trabajo, reconocimiento personal y/o social, y beneficios económicos; del profesional de enfermería del Hospital San Juan de Dios de Pisco, Pisco-2018.

Establecer el grado de estrés ocupacional en las dimensiones de: sobrecarga en el trabajo, relaciones interpersonales, conflicto de roles e interferencia en el desempeño de funciones; del profesional de enfermería del Hospital San Juan de Dios de Pisco, Pisco-2018.

### **III. MARCO TEÓRICO**

#### **3.1. Antecedentes de estudio**

Desde hace varias décadas “el estrés y la satisfacción laboral” ha despertado el interés en muchos investigadores. A partir de esto, se ha logrado evidenciar que el estrés es el detonador de una serie de padecimientos que, si no son debidamente tratados, derivaran en situaciones tales como: “disminución de la satisfacción en el trabajo, reducción del desempeño laboral, estrés crónico, ausentismo laboral y pérdidas económicas y laborales”.

Al revisar diversos precedentes, ha hecho posible encontrar estudios relacionados al tema a tratar, que ayudaran a conocer las investigaciones que han contribuido en el conocimiento de las variables que nos atañen. Así tenemos:

##### **3.1.1. Internacionales**

Suarez, S. en su tesis buscó encontrar circunstancias que ocasionan estrés continuamente, así como también estudiar la satisfacción laboral. Para ello tomó como muestra a 196 trabajadores de enfermería, de las unidades de cuidados intensivos de tres hospitales en el Principado de Asturias. “Para recolectar los datos hizo uso de instrumentos de medida como el cuestionario ad hoc de variables sociodemográficas y laborales, la escala de estresores en enfermería, el cuestionario Font-Roja de satisfacción laboral y el cuestionario de ProQol”. El autor concluye que las situaciones que originan estrés tienen conexión con el ambiente psicológico (a menudo inherentes a la profesión) la sobrecarga laboral y las condiciones en que se desarrolla el trabajo. Asimismo, encontró niveles de satisfacción relativamente altos, por aquellos aspectos valorados positivamente con lo relacionado con el reconocimiento laboral. (3)

Dado que no se encontró otras investigaciones que contengan similitudes con la investigación que se abarca en este trabajo, se procede a citar trabajos que incluyen alguna de las variables estudiadas.

Cifuentes, J. estudió la satisfacción laboral. Su población estuvo compuesta por 105 trabajadores de enfermería de un establecimiento de salud en Bogotá, Colombia. “Para la medición utilizó el cuestionario Font-Roja, de medida de satisfacción laboral en el medio hospitalario de Aranaz y Mira”. En cuanto a resultados, la satisfacción se encuentra en un nivel medio (2.91). “Con respecto al sexo, existe mayor insatisfacción en mujeres que en varones, aunque estos últimos presentan mayor presión y tensión en relación con su trabajo. Los profesionales que llevan más de 7 años, se hallan más insatisfechos que los que llevan menor tiempo”. El autor concluye con que no se encontraron suficientes relaciones estadísticas significativas. (4)

Basset, Y. & Estevez, R. investigaron en Mexico sobre el estrés laboral y personal. De esta forma, aplicaron una técnica de análisis documental, así como una hoja de registro, “al trabajador de Enfermería de la Unidad de Psiquiatría”. Concluyendo así que son sensibles de desarrollar estrés, dado que se encuentran en un ambiente laboral emocionalmente perjudicial, al encontrarse expuestos a condiciones de interrelación con pacientes y familiares. (5)

Barrios, H. & Carbajal, D. mediante su tesis sobre el estrés, determinaron no solo los niveles, sino identificaron estresores y respuestas fisiopsicológica. Contaron con una población de 44 enfermeros (32 mujeres y 12 varones) del servicio de Emergencia de Adultos, del Hospital Ruiz y Páez en Bolívar. “Para la recolección de datos emplearon una encuesta y una escala diseñada por Ascanio y Coronado. Entre los resultados se obtuvo que el 100 % del personal presenta algún grado de estrés, aunque el 63,64 % se encuentra por debajo”. Con respecto a sus desencadenantes externos tenemos: “el exceso de calor, las interrupciones, la sobrecarga de trabajo y por último la inseguridad y el miedo a cometer errores. La respuesta fisiológica más usual sería el dolor con rigidez en la espalda (54,54 %), en cuanto a la respuesta psicológica, la más significativa sería la ansiedad”. (6)

### 3.1.2. Nacionales

En el caso de las investigaciones en el país, encontramos una mayor amplitud de trabajos, lo que evidencia una clara preocupación por el tema en la población estudiada.

Ubaldo en su tesis “determinó la relación entre estrés ocupacional y satisfacción laboral”. Evaluó a 54 enfermeros del Hospital II EsSalud, haciendo uso de una encuesta y un instrumento validado y sometido a juicio de expertos. Como resultado obtuvo una correlación del -0,579 lo que implica una correlación inversa moderada entre ambas variables. (7)

Taipe realizó el estudio en el año 2013 en el cual determinó las relaciones entre el estrés y la satisfacción laboral. “Hizo el estudio a 42 enfermeros de una población de 147 del servicio de Neonatología del Instituto Nacional Materno Perinatal. Hizo uso de una encuesta e instrumentos como el inventario de Maslach y la escala de satisfacción laboral de Sonia Palma Carrillo. Los resultados indican que el 55 % tienen un estrés medio, 24 % alto y 21 % bajo. Estos datos indican que el estrés de medio a alto es debido a que se sienten emocionalmente exhaustos por el trabajo, lo que hace difícil mantener un ambiente agradable con los pacientes, preocupándoles que el trabajo los vuelva insensibles, con la sensación de que están al límite de sus posibilidades y sin saber cómo tratar de forma adecuada los problemas emocionales en el trabajo. Con respecto a la satisfacción laboral 45 % tienen satisfacción media, 29 % baja y 26 % alta. Estos datos señalan que la mayoría tiende a una satisfacción de media a baja, ya que reciben una remuneración muy baja si la relacionamos con la labor que realizan, no reconociéndoseles el esfuerzo si es que realizan más de las horas programadas”. (8)

Al revisar las fuentes, no se encontraron más investigaciones o estudios que coincidieran con el tema que nos atañe, por lo cual, al no tener más referencias, se procede a citar investigaciones realizadas en el ámbito nacional orientadas a cada una de las variables de estudio.

## **A. Satisfacción laboral**

Alva en el 2012 realizó un estudio en Lima acerca de la satisfacción laboral. “Contó con 36 enfermeros del Servicio de Intermedios Neonatales del Instituto Nacional Materno Perinatal. Sus resultados apuntan a que el 72 % presentan un nivel medio, 17 % bajo y 11 % alto; en relación con las siguientes dimensiones, el porcentaje que obtuvo un nivel medio en cada una de ellas fue el siguiente: beneficios laborales 77 %, condiciones físicas y/o confort 75 %, políticas administrativas 71 %, relaciones interpersonales 69 %, desempeño de tareas 69 %, desarrollo personal 64 %, relación con la autoridad 62 %. A través de estos datos, el autor concluye que la mayoría de los evaluados tienden a niveles bajos de satisfacción”. (9)

Tineo mediante su investigación en el 2011 respecto a la satisfacción laboral, tomo como muestra a 15 enfermeros de la “Unidad de Cuidados Intensivos del Hospital Nacional Dos de Mayo”. “A este grupo se les aplico una encuesta y un formulario tipo Likert modificado (basado en la Escala de Satisfacción de Herzberg-1959). Los resultados indican que el 47 % tienen satisfacción media, 40 % alta y 13 % baja. En relación con la dimensión Realización Personal, 67 % presentan un nivel bajo y 33 % medio. Con respecto a la dimensión condición física y los materiales, el 53 % presentan un nivel de satisfacción medio y 47 % alto; asimismo, en la dimensión relaciones interpersonales, 47 % presentan un nivel de satisfacción medio, 40 % alto y 3 % bajo, y en cuanto a la dimensión relación con la autoridad, el 60 % presentan un nivel de satisfacción alto, 20 % medio y bajo. De esta manera, el autor concluye que la satisfacción laboral es de media a alta, aunque se hace hincapié en que la distribución física del ambiente dificulta el desarrollo de las actividades y solo un mínimo porcentaje indica que la iluminación dificulta las actividades. Asimismo, apunta que la solidaridad es una virtud entre los compañeros, que se practica el trabajo en equipo, pero aun así no duda en señalar la existencia de malas relaciones interpersonales entre compañeros. Además el autor agrega que la ventilación contribuye a desarrollar mejor el trabajo según refiere un significativo porcentaje”. (10)

Serón en su estudio del 2010 además de determinar los niveles de satisfacción laboral, también reconoció las dimensiones que la conforman. “Contó con 22 enfermeros del servicio de pediatría del INEN, a los cuales se les evaluó con la técnica de entrevista y una escala modificada tipo Lickert de Sonia Palma Carrillo (SL –SPC). Entre las conclusiones tenemos que un 45 % presenta una satisfacción media, 32 % alta y 23 % baja; asimismo, un porcentaje considerable indican un nivel de satisfacción laboral media a baja en las dimensiones: beneficios laborales, políticas administrativas, relaciones interpersonales y relación con la autoridad; haciendo referencia a que se sienten mal con lo que ganan , el esfuerzo de trabajar más de la horas reglamentarias no es reconocido, aunque les agrada trabajar con sus compañeras de trabajo y es grato la disposición del jefe inmediato cuando se le solicita una consulta; de igual forma, un porcentaje considerable señalan un nivel de satisfacción laboral medio en las dimensiones: condiciones física, desarrollo personal y desempeño de tareas; refiriendo a que el lugar donde trabajan es confortable y disfrutan de la labor que realizan”. (11)

Calixto investigó en el 2009 la satisfacción laboral en 23 enfermeras del servicio de pediatría del “Hospital Cayetano Heredia”. Entre sus conclusiones tenemos que la satisfacción laboral en su mayoría es de medio a bajo, esto debido a que no hay una buena planificación en su trabajo actual, los superiores determinan según sus propios criterios sin tomar en cuenta a sus trabajadores, la forma para solucionar los reclamos no es el apropiado, el entorno laboral en que se desenvuelve no les permite expresar sus puntos de vista sin temor a venganzas y la remuneración no es justa. “Esto a su vez seguido de un porcentaje considerable que tienen satisfacción alta, que está dado porque sienten que puede adecuarse a su situación laboral, los jefes buscan resolver situaciones de manera ingeniosa o novedosa, los compañeros están dispuestos a ayudar, les parece muy agradable y les deja una buena reputación trabajar en la institución con una remuneración adecuada con las actividades que realiza”. (12)



## **B. Estrés ocupacional**

Revollar en el 2014, realizó la investigación acerca del estrés laboral. Con una población de 16 enfermeros del personal Hospital San Francisco en Ayacucho. “Se les evaluó con una técnica de encuesta y el Inventario de Maslach. Entre los resultados generales tenemos un 44 % en nivel medio, 31 % bajo y 25 % alto. Para la dimensión agotamiento emocional, 44 % con nivel alto, 12 % medio y 44 % bajo; en la dimensión despersonalización, 44 % es alto, 31 % medio y 25 % bajo; y en la dimensión realización personal 44 % es alto, 37 % medio y 19 % bajo. Se concluye entonces que los niveles de estrés se encuentran entre medio a alto, dado que al término de su jornada laboral se sienten agotados emocionalmente”. (13)

Ese mismo año Velásquez estudió el tema en 35 profesionales de enfermería del departamento de Emergencia y Cuidados Críticos del “Hospital Santa Rosa Pueblo Libre”. “A los cuales se les aplicó una encuesta y el instrumento el Maslach Burnout Inventory (MBI), teniendo como resultados generales que un 63 % tiene un nivel medio, 20 % bajo y 17 % alto, por lo que existe una tendencia de medio a bajo, aunque no es resaltante. En cuanto a sus dimensiones, en agotamiento emocional, 63 % tienen un nivel medio, 20 % bajo y 17 % alto, refiriendo que se sienten cansados al final de la jornada de trabajo; en despersonalización 60 % tiene nivel medio, 20 % bajo y 20 % alto, al no tratar a algunos pacientes como si fueran objetos impersonales; en realización personal 57 % posee un nivel medio, 26 % alto y 17 % bajo, ya que pueden crear una atmosfera relajada con sus pacientes”. A su vez, el autor agrega que “han conseguido muchas cosas útiles con su profesión, se sienten muy activos, se sienten estimulados después de trabajar con los pacientes, tratan muy eficazmente los problemas de los pacientes y fácilmente comprenden como se sienten los pacientes”. (14)

Curiñaupa estudió el tema en el 2013 en una población conformada por un total de enfermeros que laboran en el servicio de Emergencia del Hospital Regional de Ayacucho. “Se les evaluó haciendo uso de una técnica

de encuesta y el instrumento el Maslach (MBI). Sus resultados indican que un 62 % tienen nivel de estrés medio, 19 % alto y 19 % bajo. En sus dimensiones agotamiento emocional, 56 % medio, 25 % bajo y 19 % alto; en la despersonalización, 62 % medio, 19 % bajo y 19 % alto; realización personal 50 % medio, 25 % bajo y 25 % alto. En conclusión, la población presenta un nivel medio, al sentirse cansados al final de su jornada laboral; entre los que se encuentran bajo, se debe a que creen que tratan a algunos pacientes como si fueran objetos impersonales; mientras que los que indican niveles altos, consideran que trabajan demasiado”. (15)

Correa realizó en el 2013 un estudio sobre el estrés laboral, donde tuvo como participantes a 42 enfermeros del servicio de Emergencia en el Hospital María Auxiliadora. “Se les aplicó una encuesta y el instrumento Maslach (MBI). Los niveles que obtuvieron fueron un 72 % medio, 14 % alto y 14 % bajo. Los niveles en cuanto a sus dimensiones fueron: agotamiento emocional, 62 % fue medio, 21 % alto y 17 % bajo. En despersonalización, 62 % medio, 19 % alto y 19 % bajo. En realización personal 79 % medio, 14 % bajo y 07 % alto. En conclusión, los participantes se encuentran en un nivel medio a bajo, dado que se sienten emocionalmente agotados por su trabajo, creen que tratan a algunos pacientes como si fueran objetos impersonales, además de que trabajan demasiado, expresando ello en los resultados de las dimensiones antes mencionadas”. (16)

Jara en su estudio del 2011 investigó el tema en el área de emergencia del Hospital María Auxiliadora. “Sus objetivos incluyeron el tema en cuestión, además de sus dimensiones. Para lograrlo, evaluó a una población de 30 enfermeros, a los cuales les aplicó una encuesta y como instrumento el inventario de Maslach. Sus conclusiones señalan niveles de medio a alto en la mayoría de la población, haciendo referencia” al “cansancio, horario y sobrecarga laboral, comprender como se siente, tratar eficazmente sus problemas, crear una atmosfera relajada e influir positivamente con su trabajo en la vida del paciente”; y en un mínimo porcentaje a “sentimientos de frustración, temor porque el trabajo lo endurezca, sentirse acabado, preocupación por lo que pueda sucederle al paciente o tratarlo como objetos impersonales”.(17)

## **3.2. Base teórica**

### **3.2.1. Satisfacción laboral**

#### **A. Concepto**

Para poder tener una mejor comprensión de la satisfacción laboral, se debe diferenciar de forma inicial a que nos referimos cuando mencionamos el sentirse o estar satisfecho.

Soldevilla, lo define (1996) como el producto de la relación entre un agente ajeno a la persona y que resulta placentera o gratificante para ella. Esto implicaría una visión de la satisfacción como algo inherente a la persona que necesita ser estimulado. (18)

Por otro lado, Carreño (1997) enfocándose en la salud. Para este autor, la satisfacción vendría a ser aquella emoción de alegría que experimenta una persona ante la delicadeza que muestra el personal sanitario al ayudarlo a solucionar una situación que obstaculiza su salud. (19)

Koontz nos establece (2001) la diferencia entre Satisfacción y Motivación: Nos dice que, mientras la motivación nos va empujar a llegar a lograr nuestros objetivos y mantenernos firmes hasta llegar a la meta, la satisfacción vendría a ser la sensación placentera de haber logrado nuestro propósito. (20)

Una vez definido y diferenciado los conceptos, se puede definir con mayor claridad la satisfacción laboral.

Hoppock nos aprecia entonces que, si la persona presenta un grado de conformidad con su trabajo, esto va a estar directamente relacionado con su actitud hacia sus labores diarias. (21)

Para Locke (1976) nos expresa que la satisfacción en las labores que realiza el individuo, influirá como estímulo para que pueda realizar un mejor trabajo. Se puede establecer entonces una conexión directa entre el empeño que pone en su labor y la gratificación que va obtener por sus logros. (22)

Hasta este punto, se distingue que el trabajador satisfecho presenta una mezcla de estados de ánimo, tanto positivos o negativos, con el que los trabajadores distinguen su labor.

Al respecto Stephen, P. (1999) resalta lo concerniente a la influencia de la disposición que posee la persona hacia su empleo, en relación con sus diferentes factores de trabajo. (23)

Mientras, Strauss, F. Afirma (1995). Si queremos lograr una disposición optimista en el individuo en su trabajo, debe dársele las condiciones que le permita adaptarse y adecuarse de forma adecuada, de tal forma que lo hagan sentirse motivado. (24)

En tal sentido; Gordon, V. manifiesta (1969) lo siguiente: Por ende, la satisfacción no solo sería un producto interno de la persona que lo siente, sino que gran parte de esta resulta de como la institución retribuye generosamente su trabajo, logrando un disfrute en la realización de las tareas. (25)

## **B. Tipos**

Para el Dr. Herzberg, nos precisa tres tipos diferentes de satisfacción laboral:

- De forma inicial refiere que :Aquí se observa lo ya señalado antes, el origen interior de la satisfacción como el gozo que se siente al formar parte de una actividad y el haber cumplido sus expectativas al poder lograr sus metas propuestas con su empeño.(26)
- Luego menciona que se relaciona entonces con todo lo que recibamos del exterior y que influye causando placer al realizar las tareas tales como: el ambiente físico y anímico, los incentivos que motivan a mejorar etc.(26)
- Por último, refiere que en esta se observa que va directamente relacionada con un gran estímulo que es clave para un mayor rendimiento.(26)

## **C. Teorías**

### **- Teoría de la Discrepancia**

Planteada por Locke (1976) donde expresa que “la satisfacción laboral es producto de la discrepancia entre lo que el trabajador quiere de su trabajo y lo que realmente obtiene, mediada por la importancia que para él tenga, lo que se traduce en que a menor discrepancia entre lo que quiere y lo que tiene, mayor será la satisfacción”. Para llegar a lo mencionado, el autor indagó modelos causales y teorías relacionadas con la satisfacción laboral.

Posterior a este análisis Locke concluye diciendo que no se puede llegar a un acuerdo entre lo que el empleador necesita de su trabajo y lo que procura lograr a través de él; por lo que, si se llega a un acuerdo entre lo que se necesita y lo que se quiere lograr, mayor será el bienestar o placer que se tenga. (27)

Además, después de hacer un análisis profundo sobre el tema, llegó a determinar que la satisfacción laboral sería aquel fruto que va a recibir cada persona por la valoración que se tiene hacia su trabajo, la cual le va encaminar a lograr un determinado fin, y de esa manera pueda cubrir todo lo primordial que puede necesitar, tanto en lo material como en lo espiritual.

El autor, continúa destacando que el factor personal influye de sobre manera como la persona se siente respecto a una situación, contexto o experiencia, es así que si bien para algunos trabajadores que provienen de determinados contextos de vida, algunas situaciones les puede resultar satisfactorias, mientras que a otros no.(24)

Señala además que “Para comprender las actitudes hacia el trabajo, es necesario analizar los distintos factores del mismo, identificando ocho factores laborales y estrategias adecuadas: las actividades propiamente dichas, sueldo y prestaciones, las condiciones físicas del trabajo, las promociones y/o ascensos, las políticas de la empresa, las relaciones con el supervisor o jefe, las interacciones con los compañeros y por último los sindicatos” (24). Y es que, además de los factores personales, los factores

externos con los cuales interacciones son los que producen la satisfacción del empleado.

En tal sentido Torreau expresa la gran importancia de la satisfacción laboral en los últimos años, es así que en los centros laborales ha tenido una gran respuesta ya que es necesario que el trabajador pueda trabajar con mucha energía alcanzando todos sus objetivos pudiendo lograr un trabajo de calidad obteniendo de esta manera el efecto deseado en cada trabajador. Debido a que el personal que labora allí pasa la mayor parte de sus vidas todo esto los ha impulsado a tener un gran interés para lograr su satisfacción laboral.(28)

#### **D. Factores Determinantes**

Como se observó en el apartado anterior, los factores internos y externos que influyen en la satisfacción inciden en el desempeño, sensación y percepción de la persona ante su trabajo. Para la OIT, hablar de satisfacción laboral vendría a ser la constante interacción entre lo que yo espero realizar, lo que realizo y en qué condiciones lo hago. Es en este contexto donde se expresan los factores que influyen o determinan la percepción y significación que tendrá la labor o circunstancia laborales, por lo cual se procede a explicarlos:

- **Trabajo actual:** Es el ambiente donde va a cumplir el trabajador su tarea asignada recibiendo una explicación detallada de cada una de sus funciones a desempeñar.(29)
- **Trabajo en General:** El papel de la persona en su trabajo, debe ir acorde con sus expectativas y conocimientos, pero se agrega no solo el trabajo, sino la situación y lugar en el que se encuentra.(29)
- **Interacción con el Jefe Inmediato:** Y es que muchas veces la situación de subordinación o la forma en que se desarrollan las jerarquías, la capacidad de sentirse escuchado o de poder dialogar con los jefes, además de cómo nos organizan, supervisan y apoyan en la labor, influye en nuestra percepción.(29)

- **Oportunidades de Progreso:** Si a lo anterior le agregamos la posibilidad y apertura que da la institución para seguir desarrollándose, tanto en lo personal como profesional, ya sea dentro como fuera de esta, se puede entonces generar una sensación satisfactoria en el trabajador, que siente que su institución promueve su crecimiento.(29)
- **Remuneraciones e Incentivos:** Además de las oportunidades de progreso y los reconocimientos que se le puede ofrecer al empleado, esto muchas veces debe ir enlazado con un incentivo monetario, dado que es una de las principales razones por las cuales el empleado busca el empleo y se esfuerza. Aquí habría que aclarar que no es la remuneración el objetivo, sino lo que se obtiene con ella.(29)
- **Interrelación con sus Compañeros de Trabajo:** Este es un factor que influye mucho tanto en la permanencia como en la labor que se realiza. El grupo en el cual se encuentra laborando una persona no solo incide en su labor, sino en el sentido de pertenencia, de aceptación y la posibilidad de relacionarse y generar lazos, el poder compartir con otros las inquietudes y dudas con seguridad, además de sentirse apoyado.(29)
- **Ambiente de Trabajo:** Esto va muy de la mano con lo mencionado con anterioridad. Y es que el clima de trabajo, como uno se siente, ayuda al sentimiento de pertenencia e identidad con los valores que se promueve, lo que hace que aumente el compromiso no solo con el trabajo, sino con los objetivos e ideales a los que la institución aspira.(29)

Al establecer estos factores, la OIT pretende establecer mejoras en las condiciones de trabajo, dado que, al identificar, influir o modificar estos factores, mejoraría la sensación de satisfacción del trabajador en el lugar donde labora.

### **3.2.2. Estrés ocupacional**

#### **A. Concepto**

Así como con la satisfacción laboral, se procede a establecer de forma inicial el concepto de estrés de manera inicial.

Salvat & otros mencionan (1980) con ello, nos la dan a entender como aquella reacción que se manifiesta en el organismo como medida de alerta ante una situación que puede ser considerada peligrosa ya sea por una lesión, padecimiento o un problema anímico. (30)

Para Gómez (2002) el estrés vendría a ser. Desde esta concepción, se nos explica que el ser humano va a experimentar situaciones de dolor de manera inevitable, pero que dependerá de nosotros si estos eventos nos ayudaran a desarrollarnos mejor en un lugar o a una situación distinta de lo habitual. Sin embargo, si la intranquilidad que se presenta no es resuelta, puede llegar a incapacitar a la persona llegando a patologías más severas y hasta crónicas. (31)

Más adelante, Lazarus y Folkman afirman (1984) nos dice que, dependiendo de la actitud que se tome, nuestro organismo no reaccionara de manera negativa frente al estrés. (32)

Además, el medio ambiente toma un papel importante, al ser el lugar donde se desenvuelve la persona y es donde puede poner en riesgo o peligro su tranquilidad. (33)

Asimismo, lo conceptúa el Ministerio de Salud (MINSA) en la que evidencia la conexión que existe entre el sujeto y el entorno que le rodea; por lo que, influiría mucho el origen desde donde se produjo el estrés (estresor) para así determinar si va a ser momentáneo o duradero, leve o grave; ello estaría relacionado con el ánimo y las aptitudes que demuestre al emplear los medios necesarios para su pronto restablecimiento. (34)

Para 2008, la Organización Mundial de la Salud (OMS), define al estrés relacionado con el trabajo. "Según esta definición, se establece una relación entre el estrés y el trabajo; es decir que, mientras en su entorno laboral del individuo se le presenten requerimientos que vayan acorde a



sus capacidades y recursos, ello se tornará en un trabajo saludable; caso contrario le va afectar negativamente.(35)

Asimismo, en el caso de la definición de estrés, se le menciona como una respuesta para que nuestro cuerpo pueda poner en marcha sus recursos de afrontamiento. (36)

De igual manera, la OIT nos habla del estrés laboral lo siguiente: El reconocimiento de esta institución y su preocupación por cómo llega afectar a la productividad es una clara evidencia de como el desequilibrio en el estado de salud del sujeto a consecuencia del estrés, puede poner no solo en riesgo sus relaciones sociales, sino la productividad en la labor y la economía en general. (37)

## **B. Tipos de estrés**

Según Pose en 2005 se puede hablar de:

- **Eustrés (estrés positivo):** Este estrés es un claro indicador que esta sensación no es negativa, sino que es un impulsor, incluso un motivador de la acción y del desarrollo de la persona.(38)
- **Distrés (estrés negativo):** Pero, así como en el estrés positivo, en cuotas adecuadas y en los momentos correctos motivan a la persona a mejorar, el estrés negativo causa que la persona se repliegue en si misma, ocasiona que se agote y no le da tiempo para adaptarse y desarrollar las capacidades y destrezas para enfrentar la situación estresante, que en lugar de motivar, causa daño en la persona.(38)

Se puede decir entonces que el estrés se puede manifestar como: Aprender a vivir con lo que se nos presente. Depende de nosotros como enfrentamos cada situación el que actitud tomamos para hacerle frente, solo así podrá favorecernos o no como personas y/o profesionistas. (38)

Es resumen, existiría un estrés que permite al individuo aumentar su fuerza, salud y energía y otro que lo perjudica, ya que es el que ocasiona un esfuerzo excesivo con relación a la carga.

### C. Manifestaciones

Al ser el estrés un fenómeno de adaptación, una reacción ante un estresor que nos somete a una situación intensa, este fenómeno o reacción se presenta con una serie de manifestaciones que forman parte del mundo interno de la persona, pero que también se exteriorizan. Estas manifestaciones se retroalimentan, hasta verse resueltas al momento de hacer frente a la situación. De esta manera se puede identificar las siguientes:

- **Cognitivas:** Generadas por los pensamientos, que se encuentran muy ligadas a los conocimientos o capacidad intelectual de la persona. Se pueden llegar a controlar mediante entrenamiento. Producen sensaciones de “preocupación, indecisión, bajo nivel de concentración, desorientación, mal humor, hipersensibilidad a la crítica, sentimientos de falta de control, etc.” (39)
- **Motoras:** Son una reacción a las otras manifestaciones, por lo que el control de las otras disminuiría su presencia. Se pueden evidenciar en “el hablar rápido, temblores, tartamudeo, voz entrecortada, explosiones emocionales, exceso de apetito, falta de apetito, conductas impulsivas, risas nerviosas, bostezos, etc.” (39)
- **Fisiológicas:** Son el producto de las emociones y del sistema nervioso autónomo, por lo que no podemos evitarlas, pero sí controlarlas. Se manifiestan presentando “taquicardia, aumento de la tensión arterial, sudoración, alteraciones del ritmo respiratorio, aumento de la tensión muscular, aumento de la glucemia en sangre, aumento del metabolismo basal, aumento del colesterol, inhibición del sistema inmunológico, sensación de nudo en la garganta, dilatación de pupilas, etc.” (39)

### D. Tipos De Estrés Laboral

En el estrés laboral se presentan dos tipos: “el episódico (un despido, por ejemplo) y el crónico, que se puede presentar cuando la persona se encuentra sometida a las siguientes situaciones”. (40)

- **Ambiente laboral inadecuado:** “Son los llamados estresores del ambiente físico. Ejemplo: falta de luz o luz muy brillante, ruido excesivo o intermitente, vibraciones, aire contaminado o alta o baja temperatura”. Estresores que son inevitables, aunque pueden ser mitigados mediante herramientas e implementos. Sin su mitigación, pueden causar más estrés que el mismo hecho de que existan.
- **Sobrecarga de trabajo:** Se dan cuando no es suficiente que una persona puede adaptarse y se ve sobrepasada por las exigencias. Si a ello se le agrega lo que genera en la persona, el estrés se vuelve displacentero.
- **Alteración de ritmos biológicos:** “Se produce al alterar las constantes biológicas determinadas por el ritmo circadiano”. Este es un estresor muy propio en el personal de salud, quienes deben asumir roles y horarios que no van acorde a su propia biología, lo que causa cambios fisiológicos “irritabilidad, disminución de la concentración, trastornos del sueño, fatiga, ansiedad, etc.” que desencadenan problemas que pueden derivar en enfermedades.
- **Responsabilidades y decisiones muy importantes:** “estrés del personal jerárquico o con grados de responsabilidad”. Muchas veces, el tener una responsabilidad o tener que asumir un cargo ocasiona que se nuble la capacidad de decisión de la persona, al tener a su cargo a otros o que de su decisión depende todo, lo que ocasiona que tome malas decisiones y que su juicio se vea comprometido.
- **Estimulación lenta y monótona:** “es el grado de movilización de energía y capacidad mental que el profesional pone en juego para desempeñar la tarea”. Muchas veces el hacer lo mismo o el que las actividades vayan a un ritmo parsimonioso ocasiona en ciertos trabajadores con una gran energía niveles de estrés al tener que esperar.
- **Condiciones laborales inadecuadas:** Es la desarmonización entre el trabajo y la situación en que se realiza. Pero no es solo ello, sino la incapacidad de no poder hacer algo para mejorar aquella situación, lo que muchas veces genera mayor estrés.

## E. Estresores de la organización

A diferencia de los estresores antes mencionados que están más relacionados con la labor que se realiza, los siguientes son consecuencias inevitables y propias del trabajo, que si bien no son el trabajo que se realiza, siempre se darán en un entorno laboral. Entre los más importantes tenemos:

- **Conflicto y ambigüedad del rol:** Es que cuando no se tiene definido el perfil y la labor que se realiza, sin límites en el trabajo, puede derivar entonces en situaciones estresantes.
- **La jornada de trabajo excesivo.** Si bien los trabajos definen bien sus horarios, en algunas oportunidades se pide al trabajador un mayor esfuerzo o mayor tiempo del indicado, generando en él mucho estrés.
- **Las relaciones interpersonales:** Como se mencionó con anterioridad, las relaciones interpersonales son una parte esencial en el trabajo, por más que este no sea una exigencia como tal. Ya sea para ingresar al área de trabajo o para solicitar las herramientas, siempre tendremos que interactuar con otros y la relación que se lleve con ellos, influirá en nuestra percepción de la labor.
- **Promoción y desarrollo profesional:** Por más que el trabajo no considere que la persona pueda aspirar a otros cargos, el reconocimiento por su labor es patente, no solo en la parte social, sino también de manera económica. Las personas siempre aspiran a más, a que se les considere y valore.(41)

## F. Consecuencias del estrés laboral en la organización

Mercado menciona que “cada persona que sufre de estrés laboral es decir que su estado repercute en su productividad, por lo tanto, también en las ganancias que recibe la institución para la cual trabaja. Es por ello que observar los siguientes fenómenos en los trabajadores nos puede estar indicando que el estrés laboral está llegando a niveles que pueden llegar a afectar a la empresa”. Entre las consecuencias tenemos: “aumento del absentismo, baja dedicación, aumento de la rotación del personal (la

persona debe estar constantemente pasando a otros servicios u oficinas causando que se tenga que adaptar constantemente antes de trabajar, ocasionando demoras), deterioro del rendimiento y productividad, aumento de prácticas laborales poco seguras y de las tasas de accidentes, aumento de las quejas de usuarios y clientes, efectos negativos en el reclutamiento de personal, aumento de los problemas legales ante las demandas presentadas y las acciones legales emprendidas por trabajadores que sufren estrés y deterioro de la imagen institucional tanto entre sus empleados como de cara al exterior”.(42)

Observar estos indicadores, son una señal de que se debe cuidar el estado del personal. Asimismo, podemos distinguir diferentes consecuencias agudas o crónicas que se pueden distinguir de un estrés común, que puede llegar a ser hasta patológico, por la forma o manera en que se presentan:

- **Síndrome agudo de estrés:** Este es un estrés que se caracteriza por mantener a la persona al límite de sus capacidades, pero sin desbordarlo por completo. “Es usual que afecte a trabajadores propensos a situaciones trágicas o amenazas para su integridad física por causas laborales, tales como policías, bomberos, rescatistas, entre otros”.
- **Acoso psicológico en el trabajo o mobbing:** “El concepto deriva del verbo inglés “to mob” significa atacar de forma ponzoñosa. Es una sofisticada forma de persecución u hostigamiento psicológico que un empleado sufre en su lugar de trabajo. Se caracteriza por la sutileza (no se trata de muestras de agresividad manifiestas), la continuidad en el tiempo (es un proceso lento de desgaste psicológico), buscando, en última instancia, la autoexclusión o el abandono del puesto de trabajo por parte de la víctima tras haber sido arrinconada e inutilizada”. Este tipo de situaciones se dan más en empleados nuevos o que se encuentran en situación de subordinación, que dependen de otros compañeros de mayor experiencia o rango.

- **Estrés karoshi:** Proviene del japonés quiere decir “muerte por exceso de trabajo”. “Se utiliza para describir un fenómeno que reincide continuamente, sobre todo en la sociedad japonesa en la cual las jornadas de trabajo son largas y extenuantes, a las cuales el trabajador no puede negarse por la sensación de compromiso y fuerza que este trabajador debe mostrar para su trabajo, a costa de su situación y necesidades. Asociados a este fenómeno se tienen graves problemas de salud provenientes de los traslados de larga distancia, las jornadas interminables de trabajo y el estrés ocasionado por la actividad laboral. Los episodios más frecuentes del karoshi suelen terminar de forma fatal en derrames cerebrales y/o ataques cardíacos, aunque también son usuales las enfermedades como la apoplejía o la hipertensión “. (43)
- **Síndrome de Burnout:** Lo sufren quienes laboran en íntimo contacto con otras personas, relación que les exige una respuesta emocional continua. Aparece como una reacción ante el estrés laboral crónico; es “el agotamiento, el desgaste físico y emocional que resulta de la exposición permanente a los estresores emocionales e interpersonales en el trabajo”. “El termino fue utilizado por primera vez por el psicólogo clínico Herbert Freudenberger para definir el desgaste extremo de un empleado. En la actualidad es una de las causas más importante de incapacidad laboral y su origen está centrado en los profesionales de la salud. El burnout o síndrome del quemado, ha sido definido de diversas formas, tal vez la definición más aceptada es la que ofrecen Maslach y Jackson en 1982, que lo conceptualizan que el burnout es el agotamiento no solo físico, sino también anímico crónico, lo que traería como consecuencia un desanimo que lo va llevar a una frustración”.(44) Según los autores, el burnout se manifiesta por tres dimensiones:
  - Agotamiento emocional: Es el rasgo central del síndrome. Implica la sensación de haberse sobrepasado emocionalmente y haber agotado los recursos emocionales, aparece en el profesional la idea de que no tiene nada que ofrecer, de que no puede ayudar. Suele

acompañarse con síntomas psicossomáticos. (44) Sería el aspecto personal del síndrome, del cual solo la persona es consciente.

- La despersonalización: "Aquí el profesional experimenta un claro distanciamiento no solo de las personas beneficiarias de su trabajo, sino de sus compañeros de equipo, atribuyéndoles la responsabilidad de sus frustraciones y de su falta de rendimiento laboral, mostrando una actitud irritable, irónica y despectiva".(44)
- Falta de realización personal: "disminuye la sensación de competencia y logros en el trabajo. Puede desencadenar sensación de baja autoestima, tanto en el medio laboral como en el personal" (44). Es el aspecto laboral del síndrome y al que más se le hace hincapié.

### **G. Enfermedades producidas por Estrés**

La práctica médica ha constatado por años las enfermedades producto del estrés, si observamos en la vida actual podemos darnos cuenta formas de vida donde el hombre de estos tiempos incrementa mucho sus cargas tensionales, produciendo la aparición de diversas patologías.

Según Morrison en 1998 podemos hallar padecimientos físicos que han sido afectados por factores psicológicos, así tenemos:" las afecciones del sistema circulatorio (migraña, hipertensión esencial, angina, cefalea tensional), sistema musculo esquelético (artritis reumatoide, lumbalgia idiopática),las respiratorias (hiperventilación, asma),gastrointestinales (anorexia nerviosa, ulcera péptica, síndrome de colon irritable, colitis, obesidad),diversas enfermedades de la piel (neurodermatitis, eccema, etc) las genitourinarias que van afectar el tracto urinario y genital de ambos sexos (impotencia, frigidez, síndrome premenstrual),trastornos endocrinos (hipertiroidismo, diabetes)".

De igual forma, Areola da a conocer algunos de estos signos que tiene un nexo directo con el estrés, entre algunos de ellos podemos mencionar, "los generales (ronchas, aumento del apetito, anorexia, transpiración, etc.), las cardiopulmonares (palpitaciones, dolor torácico,

sensación de ahogamiento, etc.) el dolor (en la espalda ,extremidades región cervical y lumbar, articulaciones, cefalea), digestivos (nauseas, vómito, dolor abdominal, estreñimiento, diarrea, etc.), neurológicos (amnesia, dificultad para la deglución, pérdida de la voz, sordera, visión doble o borrosa, mareos, pseudoconvulsiones, parálisis, dificultad para la micción,etc.) “.

## **H. Dimensiones del Estrés en el Trabajo**

Para terminar, y acorde con lo propuesto en esta investigación, se definirá cada una de las dimensiones, según Romero García en 1991.

- **La sobrecarga de trabajo:** Es la recarga de trabajo, el empleado siente que sus recursos se ven superados y desbordados, por lo que la presión comienza a generar tensiones en él, generando así un círculo vicioso de estrés.
- **Las relaciones interpersonales:** Muchos empleados si bien son buenos desempeñando su labor, no han sido formados o no se les ha inculcado la parte social de su profesión, el tener que tratar con personas ajenas a su labor; asimismo, con sus propios compañeros que muchas veces desconocen del esfuerzo que resulta para la persona este ámbito.
- **El conflicto de roles:** Esta dimensión trata con respecto a que muchas veces surgen contradicciones y situaciones donde el empleado deba tomar decisiones con respecto a su labor, lo que se le solicita y la necesidad, que pueden llegar a ser incompatibles (en apariencia muchas veces) o que la poca experticia del trabajador no le permita comprender y asumir esa labor como tal. De igual forma, existen objetivos y metas, así como tareas, que no se pueden alcanzar por sí solo, que existe la necesidad de apoyarse y buscar el consenso entre compañeros, lo que puede llegar a generar conflictos al no lograrlo.
- **Interferencia en el desempeño de las funciones:** Muchas veces el desconocimiento no surge del trabajo, sino de la falta de información o supervisión por parte de otros, el no conocer nuestros roles



específicos y si el trabajo realizado va por buen camino, generando incertidumbre y dudas.

### **3.2.3. Profesional de enfermería**

Es importante también definir de forma clara a la población con la que se trabajará, dada sus características y labor que desempeñan, que les diferencia de los otros profesionales de la salud. Es así que nos referimos al profesional que en la comunidad nos brinda un servicio de atención en salud uniéndose con los otros profesionistas del sector salud, a través de la “prevención y tratamiento de las enfermedades, así como de la rehabilitación de las personas que las padecen, basándose en la identificación y tratamiento de las respuestas humanas reales o potenciales que los sujetos sanos o enfermos presentan, con el propósito de conservar y fomentar la salud”. Cabe agregar, que estas acciones se encuentran respaldadas por un marco científico que las avala y que dan sentido a las intervenciones que realizan.

### **3.3. Definición operacional de términos**

Las definiciones planteadas van acordes a lo señalado por las herramientas que se usaran en el presente trabajo. De esta forma tenemos:

#### **3.3.1. Satisfacción Laboral**

Es definida por Sonia Palma Carrillo, la cual la valora en niveles alto, medio y bajo; de tal forma que lo indica como la postura que muestra el trabajador hacia el lugar donde trabaja que puede expresarse como una sensación de bienestar que está vinculado de acuerdo al trabajo en que se desenvuelve, es decir, es el grado de complacencia y/o logro de su crecimiento personal, beneficios laborales y/o remunerativos, políticas administrativas en coordinación con otros miembros de la organización donde trabaja así mismo las relaciones con la autoridad, interrelación con sus compañeros, las oportunidades de progreso, condiciones físicas y

materiales son los factores que van a ayudar a realizar su trabajo, y desempeño de sus tareas con mayor facilidad y de manera gratificante.

### **3.3.2. Estrés Ocupacional**

Vienen a ser aquellas manifestaciones que se muestran a través de sensaciones que van a ser percibidas frente a situaciones laborales las cuales van a producir sentimientos de conflicto y frustración, trastornos emocionales, que van a ser expresados por un agotamiento emocional, despersonalización y falta de realización personal. Todo esto es valorado en alto y bajo las cuales son obtenidas a través del inventario ETRA.

### 3.4. Operacionalización de la variable

Variable	Definición conceptual	Dimensión operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de Medición
SATISFACCIÓN LABORAL	La satisfacción es “aquella sensación que el individuo experimenta al lograr el restablecimiento del equilibrio entre una necesidad o grupo de necesidades y el objeto o los fines que la reducen. Es decir, satisfacción, es la sensación del término relativo de una motivación que busca sus objetivos, y se relaciona con la compañía, el supervisor, compañeros de trabajo, salarios, ascensos, condiciones de trabajo, etc.”	La satisfacción laboral es el “sentimiento que expresa el enfermero, entorno a la sensación de bienestar, complacencia que experimenta ante el trabajo que desarrolla; el cual está dirigido a las dimensiones: significación de la tarea, condiciones de trabajo, reconocimiento personal y/o Social y beneficios económicos; y es identificado a través de la escala validada tipo Lickert de Sonia Palma Carrillo (SL-SPC) y valorado en muy satisfecho, satisfecho, promedio, insatisfecho y muy insatisfecho”.	<p>1. Significación de la Tarea.</p> <p>2. Condiciones de Trabajo</p> <p>3. Reconocimiento Personal y/o Social</p> <p>4. Beneficios Económicos</p>	<p>1.1. Valor de la tarea 1.2. Significado e importancia de la tarea 1.3. Capacidad profesional 1.4. Realización personal</p> <p>2.1. Distribución física del ambiente. 2.2. Ambiente confortable. 2.3. Relación con el jefe inmediato 2.4. Comodidad en el trabajo 2.5. Ambiente adecuado de trabajo. 2.5. Agradable ambiente de trabajo. 2.6. Valoración del trabajo por el jefe inmediato</p> <p>3.1. Mal trato 3.2. Tareas sin importancia 3.3. Compañerismo 3.4. Horas de trabajo</p> <p>4.1. Remuneración económica 4.2. Expectativas económicas 4.3 Reconocimientos. 4.4. Horario de trabajo</p>	<p>1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9,</p> <p>10,11,12,13,14,</p> <p>15,16,17,18,19, 20, 21, 22, 23,</p> <p>24, 25, 26, 27</p>	<p>27 ítems. Es una escala elaborada por la Mg. Sonia Palma Carrillo (SL-SPC) Muy satisfecho Satisfecho Promedio Insatisfecho Muy insatisfecho</p>

ESTRÉS OCUPACIONAL	Son aquellas "reacciones emocionales y físicas perjudiciales que se producen en las interacciones entre el personal de enfermería y su entorno de trabajo cuando las demandas superan las capacidades y recursos del personal".	El estrés son las "respuestas expresadas por el personal profesional de enfermería, que se entiende por un conjunto de manifestaciones derivadas del enfrentamiento a situaciones que le producen disconfort, frustración, sentimiento de conflicto y está dirigida a las dimensiones: sobrecarga de trabajo, relaciones interpersonales, conflictos de roles e interferencia en el desempeño; y es identificado a través de la escala ETRA y valorado en Estrés Alto y Estrés Bajo".	<p>Sobrecarga de Trabajo</p> <p>Relaciones Interpersonales</p> <p>Conflictos de Roles</p> <p>Interferencia en el Desempeño</p>	<p>-Número de actividades y el tiempo disponible</p> <p>-Trabajo en forma correcta</p> <p>-Trabajo demasiado</p> <p>-Tres o cuatro tareas, mientras otros se dedican a una sola</p> <p>-Feedback después del trabajo</p> <p>-Participación en la toma de decisiones</p> <p>-Reconocimiento por su trabajo.</p> <p>-Responsables en el desarrollo de su trabajo</p> <p>-En que consiste su trabajo</p> <p>-Apoyo de mis compañeros</p> <p>-Estancamiento</p> <p>-Que hacer en el trabajo</p> <p>-Empezar una tarea sin terminar la otra</p> <p>-Preguntar cuando está concentrado</p> <p>-Asuntos personales al trabajo</p> <p>-Pensar antes de hablar</p>	<p>1, 2 3, 4,</p> <p>5,6,7,8,</p> <p>9,10,11,12,</p> <p>13,14,15,16</p>	<p>16 ítems</p> <p>Escala ETRA</p> <p>Tipo Likert: Nivel de estrés en el trabajo</p> <p>Estrés Alto: 46 – 75</p> <p>Estrés Bajo: 16 – 45</p> <p>Puntuaciones:</p> <p>1-16</p>
--------------------	---	---	--	---	---	---

## **IV. MÉTODOS O PROCEDIMIENTOS**

### **4.1. Tipo y nivel de la investigación**

Tipo no experimental, de carácter descriptivo-correlacional. Ello implica que realizare una descripción amplia de los grados y niveles que alcance cada individuo evaluado, para luego, con base en los estadísticos correspondientes establecer relaciones entre las dos variables, así como también no se establecerá ningún tipo de causalidad o dependencia entre variables.

Con respecto al nivel, se establece como básica, al contribuir en conseguir y compendiar diversos datos para así poder construir conocimiento acerca de la población estudiada.

### **4.2. Diseño de la Investigación**

Se enmarca como investigación no experimental-cuantitativa, con un diseño descriptivo, transversal y comparativo. Mencionado anteriormente, la investigación no genera ningún tipo de dependencia entre las variables, solo las relaciones existentes entre ellas y los grados en que se produce esta relación. Para ello se evaluará mediante instrumentos de los cuales obtendremos puntuaciones que nos permitirán describir las variables y su situación en un momento dado, para luego comparar los datos obtenidos, para así poder inferir diversas apreciaciones.

### **4.3. Población – Muestra**

Se realizó en el Hospital San Juan de Dios de Pisco que estuvo constituida por 74 enfermeros.

La muestra corresponde a la totalidad de enfermeros del nosocomio, empleándose el método del muestreo probabilístico.

#### **4.3.1. Criterios de selección**

Se hará uso de una serie de criterios de selección para la inclusión y exclusión de participantes.

- **Criterios de inclusión**

- Licenciados en enfermería asistenciales que laboran en las diferentes áreas del Hospital San Juan de Dios en turnos alternados.
- Licenciados en enfermería que se comprometen formar parte de la investigación.
- Licenciados en enfermería con cargo administrativo.

- **Criterios de exclusión**

- Licenciados en enfermería que trabajan en las diferentes áreas del Hospital San Juan de Dios provisionalmente (periodo 6 meses como mínimo).
- Licenciados en enfermería que están en descanso (vacación) mientras se desarrolló la etapa de recopilación de datos.
- Licenciados en enfermería que entreguen el instrumento sin concluirlo.

#### **4.4. Técnica e instrumento de recolección de datos**

Se aplicó dos instrumentos que cuentan con los niveles de validez y confiabilidad necesarios para su uso en la población evaluada.

Es así que, en ambos instrumentos se determinó su fiabilidad a través de la prueba estadística Alpha de Cronbach

##### **4.4.1. Escala de Satisfacción Laboral de Sonia Palma Carrillo**

En el 2005 se elaboró esta escala por Palma, nos va a permitir determinar en forma general la actitud hacia el trabajo, encontrándose así lo placentero o molesto que le pueda resultar al trabajador su labor en el trabajo. Tiene como base fundamental esta encuesta a la “teoría motivacional, además de las teorías vinculadas a la discrepancia y dinámica”.

Aquí se explica la satisfacción hacia el trabajo a nivel general, así mismo se considera la satisfacción en relación a cuatro factores en niveles específicos como son: (a) significación de la tarea, (b) condiciones de trabajo, (c) reconocimiento personal y/o social, y (d) beneficios económicos.

El proceso en que se va a desarrollar este instrumento es la escala de Lickert con una puntuación de uno a cinco la cual contiene 27 ítems, de los cuales hay positivos y negativos, obteniendo una calificación total que va a variar entre 27 y 135 puntos.

Para su evaluación, se establece la siguiente tabla con su correspondiente valoración.

Tabla 1. Categorías Diagnósticas

Nivel de satisfacción	Significación de la Tarea	Condiciones de Trabajo	Reconocimiento Personal y/o Social	Beneficios Económicos	Puntaje total
Muy satisfecho	37 o más	41 o más	24 o más	20 o más	117 o más
Satisfecho	33-36	35-40	20-23	16-19	103-116
Promedio	28-32	27-34	18-19	11-15	89-102
Insatisfecho	24-27	20-26	12-17	8-10	75-88
Muy insatisfecho	23 o menos	19 o menos	11 o menos	7 o menos	47 o menos

Respecto a su validez, este instrumento lo demostró a través de un estudio realizado en la ciudad de Lima de 1,058 trabajadores con dependencia laboral, obteniendo resultados fiables.

En el caso de su fiabilidad, se tiene un resultado de 0.79, siendo confiable.

#### 4.4.2. Escala ETRA

Dada por Romero García en 1991 para evaluar el estrés laboral. Utiliza una escala de Likert conformada por 16 ítems de seis puntos que van: de completo desacuerdo (1) a completo acuerdo (6).

Presentando cada uno cuatro ítems con cuatro dimensiones a) Sobrecarga en el trabajo, b) Relaciones interpersonales, c) Conflicto de

roles y d) Interferencia en el desempeño de Funciones. En la tabla señala los valores del instrumento.

Tabla 2. Baremo de corrección de estrés en el trabajo

	<b>Rango de Puntuación</b>	<b>Nivel de estrés en el trabajo</b>
1-16	16 – 45	Bajo estrés en el trabajo
	46 – 75	Alto estrés en el trabajo

Para la escala su fiabilidad tuvo como resultado 0.92, siendo confiable.

#### **4.5. Técnicas de análisis e interpretación de datos**

Para analizar los datos, se iniciará su proceso mediante el uso del software de Excel, anticipadamente tuve que preparar una tabla de datos y la tabla matriz.

Los frutos de esta investigación se presentarán en tablas y/o gráficos para luego examinarlos, explicando su significado, tomando en consideración el marco teórico establecido previamente.

Para la contrastación de la hipótesis, se hará uso del método estadístico inferencial no paramétrico X<sup>2</sup> Chi cuadrado, correspondiente a los análisis de la tabla de contingencias para dos variables, así como también, el paquete estadístico SPSS FOR WINDOWS, versión 24.0, para la determinación de correlaciones entre variables.

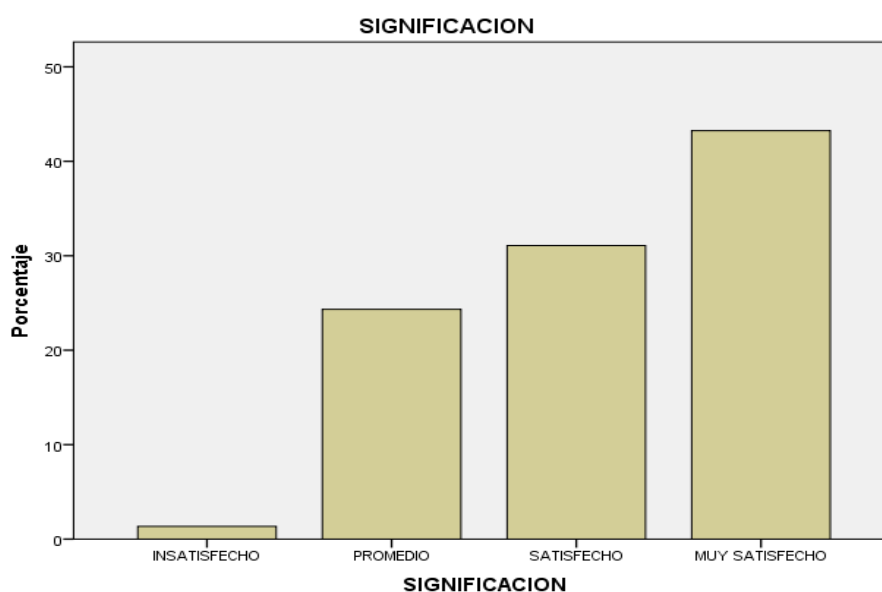


## V. RESULTADOS

En la presente investigación se aplicó la estadística descriptiva a través de la distribución de frecuencias, elaborándose tablas y gráficos de barras; por ende, se procede a presentar los resultados, con sus respectivas interpretaciones, de acuerdo con lo planteado en los objetivos.

### Satisfacción laboral por dimensiones

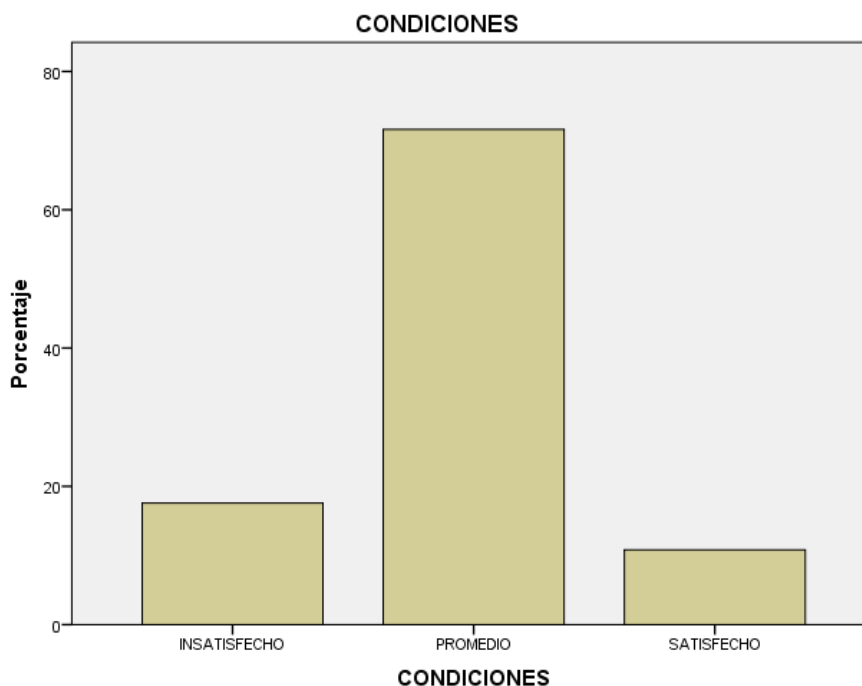
SIGNIFICACION DE LA TAREA				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	INSATISFECHO	1	1,4	1,4
	PROMEDIO	18	24,3	25,7
Válido	SATISFECHO	23	31,1	56,8
	MUY SATISFECHO	32	43,2	100,0
	Total	74	100,0	100,0



**Interpretación:** Se observa una tendencia creciente hacia una alta satisfacción con respecto a la dimensión significación de la tarea (43.2 %) y tan solo un 1.4% se encuentra insatisfecho; esto es un indicador de que el personal de enfermería se siente muy satisfecho con respecto a su labor, con la cual se siente identificados al ser algo significativo para ellos.

### CONDICIONES DE TRABAJO

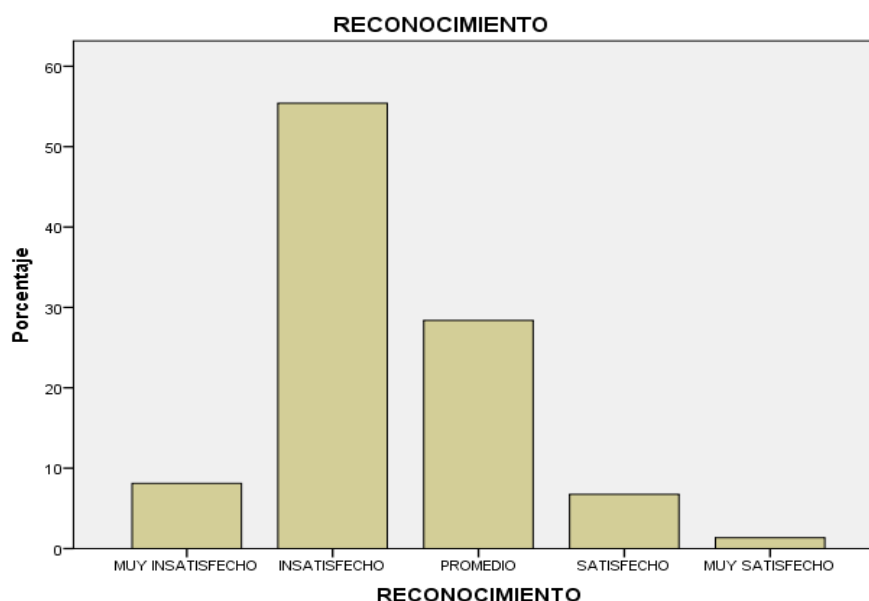
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido				
INSATISFECHO	13	17,6	17,6	17,6
PROMEDIO	53	71,6	71,6	89,2
SATISFECHO	8	10,8	10,8	100,0
Total	74	100,0	100,0	



**Interpretación:** Se observa una tendencia hacia un nivel promedio de satisfacción con respecto a la dimensión condiciones de trabajo, teniendo como resultado un 71.6 %. Aun así, y aunque es en poco porcentaje, un 17.6 %, aunque es un porcentaje leve dado que 10.8 % se encuentra satisfecho. Esto nos indica que la satisfacción es moderada con respecto a las condiciones en las que laboral las personas, resultándoles muchas veces indiferente, aunque con una leve tendencia a sentir insatisfechos.

### RECONOCIMIENTO PERSONAL Y/O SOCIAL

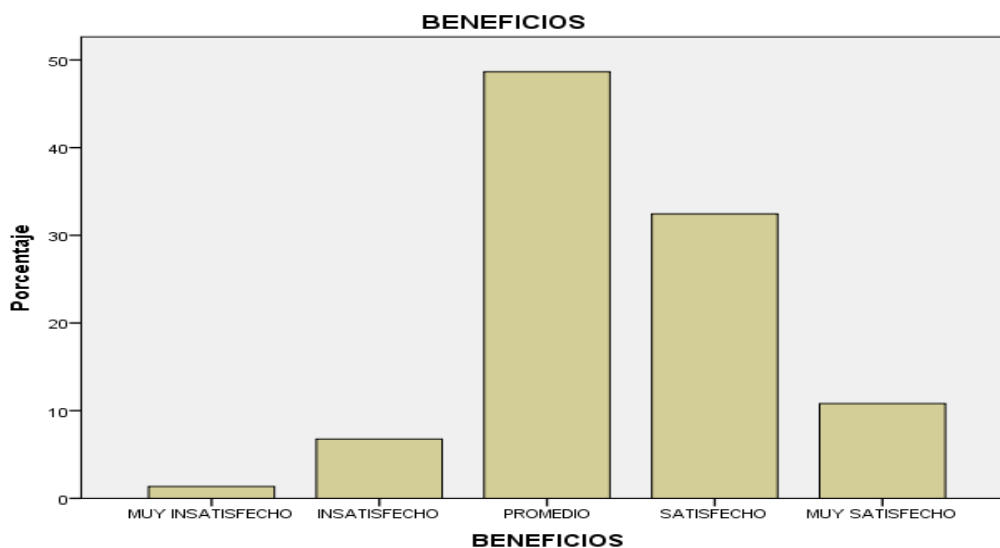
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	MUY INSATISFECHO	6	8,1	8,1
	INSATISFECHO	41	55,4	63,5
Válido	PROMEDIO	21	28,4	91,9
	SATISFECHO	5	6,8	98,6
	MUY SATISFECHO	1	1,4	100,0
	Total	74	100,0	100,0



**Interpretación:** En esta dimensión es evidente el alto nivel de insatisfacción del personal con respecto a su labor, al no sentirse reconocidos, ya sea por sus superiores, compañeros u otras personas del hospital; sienten que no se les retribuye como debe ser y aunque la tendencia es a que tengan una sensación moderada o neutra (indiferente) esto tampoco es un buen indicador, son pocos los que se sienten satisfechos y están en igual porcentaje con los que se sienten muy insatisfechos.

### BENEFICIOS ECONOMICOS

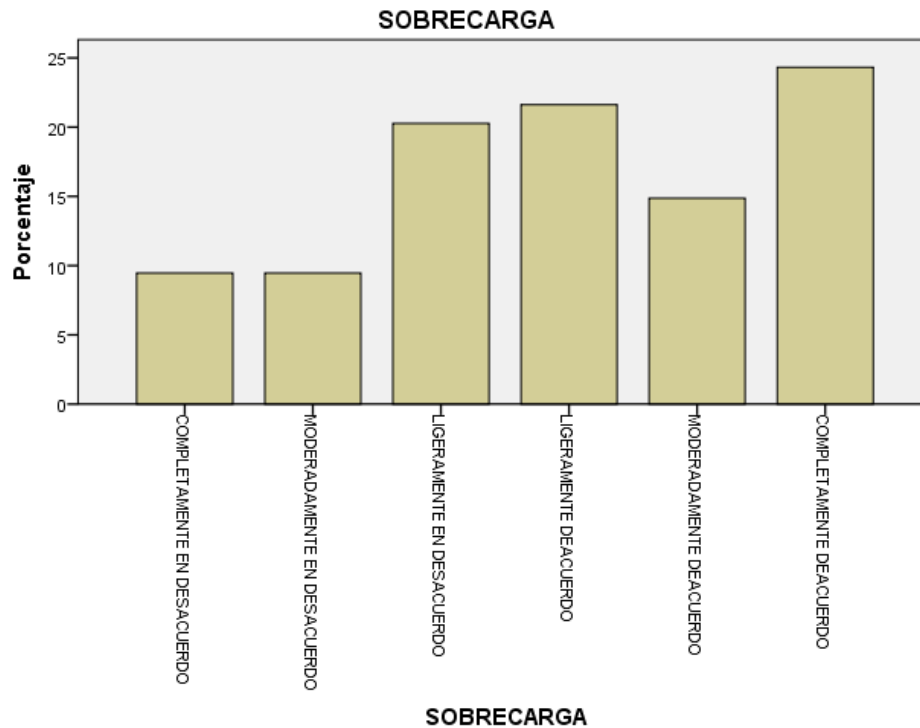
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
MUY INSATISFECHO	1	1,4	1,4	1,4
INSATISFECHO	5	6,8	6,8	8,1
Válido PROMEDIO	36	48,6	48,6	56,8
SATISFECHO	24	32,4	32,4	89,2
MUY SATISFECHO	8	10,8	10,8	100,0
Total	74	100,0	100,0	



**Interpretación:** Se observa una tendencia hacia la satisfacción en esta dimensión, aunque el mayor porcentaje se encuentra en un nivel promedio (48.6 %), siento muy leve la tendencia hacia la insatisfacción. Esto es un indicador con respecto a que, los beneficios económicos que reciben por parte de la entidad satisfacen sus necesidades.

## Estrés ocupacional por dimensiones

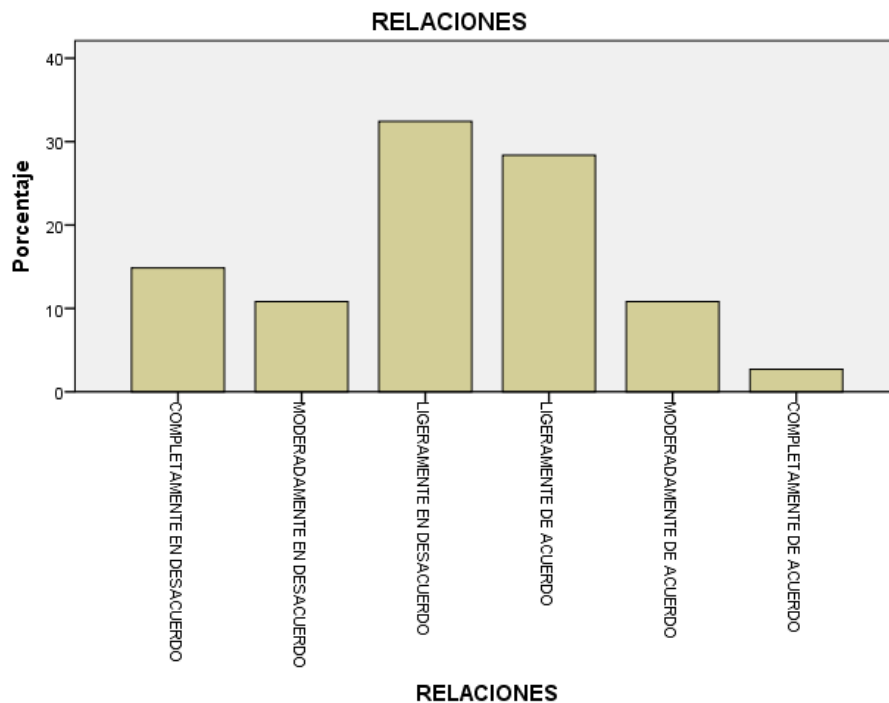
SOBRECARGA DE TRABAJO					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	COMPLETAMENTE EN DESACUERDO	7	9,5	9,5	9,5
	MODERADAMENTE EN DESACUERDO	7	9,5	9,5	18,9
	LIGERAMENTE EN DESACUERDO	15	20,3	20,3	39,2
	LIGERAMENTE DEACUERDO	16	21,6	21,6	60,8
	MODERADAMENTE DEACUERDO	11	14,9	14,9	75,7
	COMPLETAMENTE DEACUERDO	18	24,3	24,3	100,0
Total		74	100,0	100,0	



**Interpretación:** Se observa una tendencia a estar de acuerdo con los niveles de sobrecarga de trabajo, lo que indicaría que, desde esa dimensión, el estrés ocupacional no sería muy alto. Es más, la mayor parte del personal señala estar completamente de acuerdo con esa sobrecarga.

### RELACIONES INTERPERSONALES

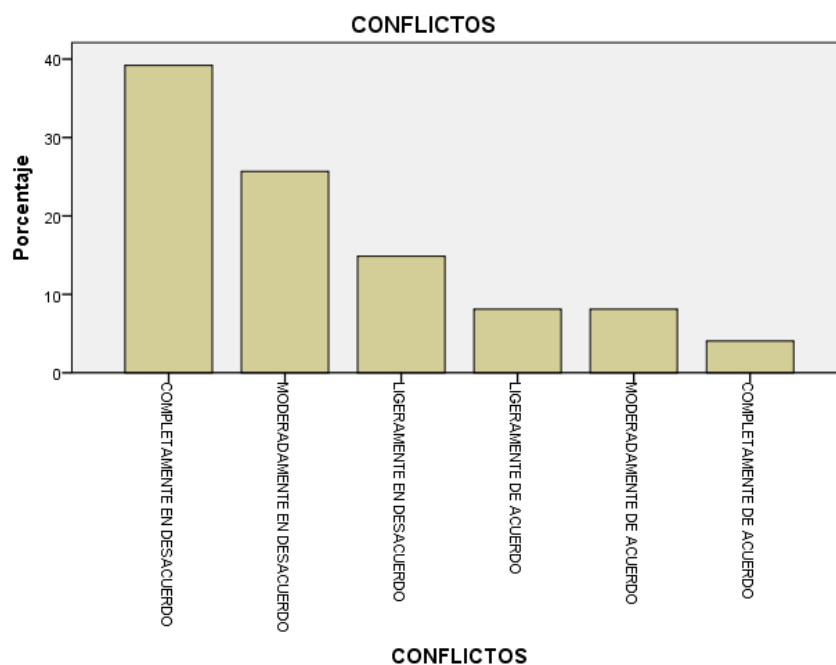
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
COMPLETAMENTE EN DESACUERDO	11	14,9	14,9	14,9
MODERADAMENTE EN DESACUERDO	8	10,8	10,8	25,7
LIGERAMENTE EN DESACUERDO	24	32,4	32,4	58,1
Válido LIGERAMENTE DE ACUERDO	21	28,4	28,4	86,5
MODERADAMENTE DE ACUERDO	8	10,8	10,8	97,3
COMPLETAMENTE DE ACUERDO	2	2,7	2,7	100,0
Total	74	100,0	100,0	



**Interpretación:** A diferencia de la anterior dimensión, en cuanto a las relaciones interpersonales, la tendencia se encuentra en estar en desacuerdo, aunque un poco de la población este de acuerdo con la forma en que se relacionan entre ellos, pero los porcentajes indican que es mayor estar en desacuerdo con estas relaciones, lo que quiere decir que les genera discomfort, frustración y/o sentimientos de conflicto.

### CONFLICTOS DE ROLES

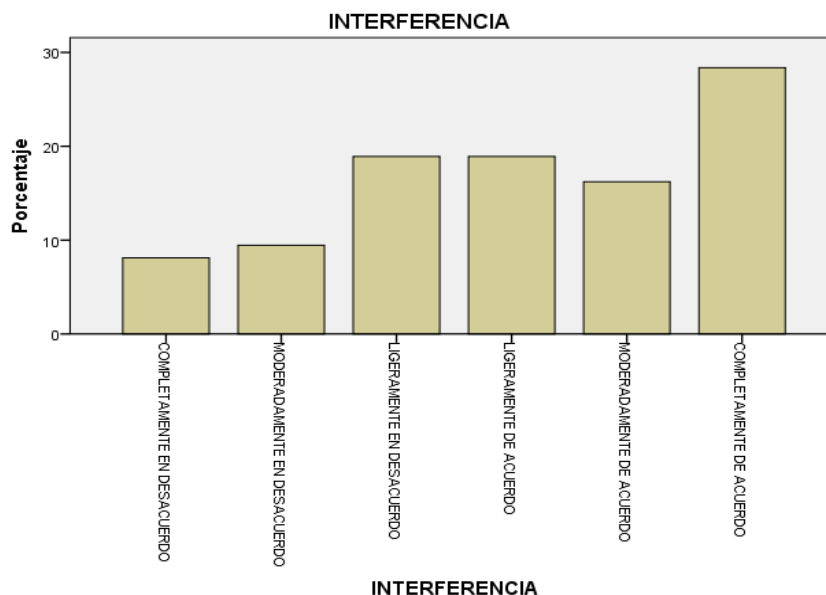
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	COMPLETAMENTE EN DESACUERDO	29	39,2	39,2	39,2
	MODERADAMENTE EN DESACUERDO	19	25,7	25,7	64,9
	LIGERAMENTE EN DESACUERDO	11	14,9	14,9	79,7
	LIGERAMENTE DE ACUERDO	6	8,1	8,1	87,8
	MODERADAMENTE DE ACUERDO	6	8,1	8,1	95,9
	COMPLETAMENTE DE ACUERDO	3	4,1	4,1	100,0
Total		74	100,0	100,0	



**Interpretación:** Esta dimensión es en la que la gran mayoría de la población se encuentra en desacuerdo, lo que aumenta sus niveles de estrés, al generarles disconfort, frustración y/o sentimientos negativos ante situaciones de conflicto, yendo en detrimento observándose solo muy pocos los que están de acuerdo con la forma en que se llevan los conflictos en la institución, lo que se complementa con lo expresado con la anterior dimensión.

### INTERFERENCIA EN EL DESEMPEÑO

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	COMPLETAMENTE EN DESACUERDO	6	8,1	8,1
	MODERADAMENTE EN DESACUERDO	7	9,5	17,6
	LIGERAMENTE EN DESACUERDO	14	18,9	36,5
	LIGERAMENTE DE ACUERDO	14	18,9	55,4
	MODERADAMENTE DE ACUERDO	12	16,2	71,6
	COMPLETAMENTE DE ACUERDO	21	28,4	100,0
	Total	74	100,0	100,0



**Interpretación:** Se observa una tendencia a estar de acuerdo con los niveles en los que se interfiere con su labor, aunque un gran porcentaje de la población se muestra indiferente con respecto a ello al hacer cerca del 36 % de la población entre estar ligeramente de acuerdo y en desacuerdo, pero la tendencia es a estar de acuerdo con ello, generando confianza en su desempeño.



### 5.1. Contrastación de hipótesis

Para la prueba de hipótesis se hizo uso del método estadístico Rho Spearman, con lo que se determinó la relación entre variables a un nivel de confianza del 95 % y significancia del 5 %.

Para ello se cruzaron los datos, a través del estadístico SPSS, del cual se obtuvieron los siguientes resultados.

#### Hipótesis General

Ho. No existe una relación significativa entre Satisfacción Laboral y Estrés Ocupacional del profesional de enfermería del Hospital San Juan de Dios de Pisco.

H1. Existe una relación significativa entre Satisfacción Laboral y Estrés Ocupacional del profesional de enfermería del Hospital San Juan de Dios de Pisco.

		Correlaciones		
			SATISFACCION	ESTRESS
Rho de Spearman	SATISFACCION	Coefficiente de correlación	1,000	-,075
		Sig. (bilateral)	.	,527
		N	74	74
	ESTRESS	Coefficiente de correlación	-,075	1,000
		Sig. (bilateral)	,527	.
		N	74	74

**Interpretación:** Según lo que se observa en la tabla, no existiría correlación alguna entre variables, es decir que, a mayor satisfacción laboral no tendría por qué disminuir el estrés ocupacional. Asimismo; se observa que el nivel de significancia (,527) es mayor a 0.05, lo que indica que se acepta la hipótesis nula (Ho) y se rechaza la hipótesis alterna (Ha).

## Hipótesis específicas:

### Hipótesis Específica 1

Existe un alto nivel de satisfacción laboral en las dimensiones: significación de la tarea, condiciones de trabajo, reconocimiento personal y/o social, y beneficios económicos; del profesional de enfermería del Hospital San Juan de Dios de Pischo.

**TABLA N°1 SIGNIFICACION DE LA TAREA**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	INSATISFECHO	1	1,4	1,4
	PROMEDIO	18	24,3	25,7
	SATISFECHO	23	31,1	56,8
	MUY SATISFECHO	32	43,2	100,0
	Total	74	100,0	100,0

**Interpretación:** De acuerdo a la Tabla 1, se evidencia que el 43.2 % se encuentra muy satisfecho con lo que implica su labor, cumpliéndose así con lo estipulado con la hipótesis.

**TABLA N°2 CONDICIONES DE TRABAJO**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	INSATISFECHO	13	17,6	17,6
	PROMEDIO	53	71,6	89,2
	SATISFECHO	8	10,8	100,0
	Total	74	100,0	100,0

**Interpretación:** De acuerdo a la Tabla 2, se evidencia que el 71.6 % se encuentra en un promedio de satisfacción, por lo que no se cumpliría la hipótesis, sobre todo si tomamos en cuenta que la tendencia es a sentir insatisfecho.

**TABLA N°3 RECONOCIMIENTO PERSONAL Y/O SOCIAL**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	MUY INSATISFECHO	6	8,1	8,1
	INSATISFECHO	41	55,4	63,5
Válido	PROMEDIO	21	28,4	91,9
	SATISFECHO	5	6,8	98,6
	MUY SATISFECHO	1	1,4	100,0
	Total	74	100,0	100,0

**Interpretación:** De acuerdo a la Tabla 3, se evidencia que el 55.4 % se encuentra insatisfecho, con una tendencia a no sentir reconocida su labor, por lo que no se cumple la hipótesis de trabajo.

**TABLA N°4 BENEFICIOS ECONOMICOS**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	MUY INSATISFECHO	1	1,4	1,4
	INSATISFECHO	5	6,8	8,1
Válido	PROMEDIO	36	48,6	56,8
	SATISFECHO	24	32,4	89,2
	MUY SATISFECHO	8	10,8	100,0
	Total	74	100,0	100,0

**Interpretación:** De acuerdo a la Tabla 4, se evidencia que el 48.6 % se encuentra en un nivel promedio, es decir neutral e indiferente, y aunque la tendencia es hacia la satisfacción, de igual forma no cumpliría del todo con lo que indica la hipótesis planteada.

## Hipótesis específica 2

El estrés ocupacional expresado por el personal de enfermería es bajo en las dimensiones: sobrecarga de trabajo, relaciones interpersonales, conflictos de roles e interferencia en el desempeño.

**TABLA N°5 SOBRECARGA DE TRABAJO**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	7	9,5	9,5	9,5
	7	9,5	9,5	18,9
	15	20,3	20,3	39,2
Válido	16	21,6	21,6	60,8
	11	14,9	14,9	75,7
	18	24,3	24,3	100,0
Total	74	100,0	100,0	

**Interpretación:** De acuerdo a la Tabla 5, se evidencia que el 24.3 % se encuentra completamente de acuerdo con el trabajo que realizan lo que quiere decir que no le genera estrés ocupacional, discomfort, frustración y/o sentimiento de conflicto, no cumpliéndose así con lo estipulado en la hipótesis.

**TABLA N°6 RELACIONES INTERPERSONALES**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	COMPLETAMENTE EN DESACUERDO	11	14,9	14,9
	MODERADAMENTE EN DESACUERDO	8	10,8	25,7
	LIGERAMENTE EN DESACUERDO	24	32,4	58,1
Válido	LIGERAMENTE DE ACUERDO	21	28,4	86,5
	MODERADAMENTE DE ACUERDO	8	10,8	97,3
	COMPLETAMENTE DE ACUERDO	2	2,7	100,0
	Total	74	100,0	100,0

**Interpretación:** De acuerdo a la Tabla 6, se evidencia que el 32.4 % se encuentra ligeramente en desacuerdo, cumpliéndose así con lo que la hipótesis indica, sobre todo al ser la tendencia de respuestas hacia no estar de acuerdo.

**TABLA N°7 CONFLICTOS DE ROLES**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	COMPLETAMENTE EN DESACUERDO	29	39,2	39,2
	MODERADAMENTE EN DESACUERDO	19	25,7	64,9
	LIGERAMENTE EN DESACUERDO	11	14,9	79,7
Válido	LIGERAMENTE DE ACUERDO	6	8,1	87,8
	MODERADAMENTE DE ACUERDO	6	8,1	95,9
	COMPLETAMENTE DE ACUERDO	3	4,1	100,0
	Total	74	100,0	100,0

**Interpretación:** De acuerdo a la Tabla 7, el 39.2 % se encuentra completamente en desacuerdo ya que están muy seguros de sus funciones en la labor que están desempeñando, cumpliéndose así con lo señalado por la hipótesis.

**TABLA N°8 INTERFERENCIA EN EL DESEMPEÑO**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	COMPLETAMENTE EN DESACUERDO	6	8,1	8,1
	MODERADAMENTE EN DESACUERDO	7	9,5	17,6
	LIGERAMENTE EN DESACUERDO	14	18,9	36,5
Válido	LIGERAMENTE DE ACUERDO	14	18,9	55,4
	MODERADAMENTE DE ACUERDO	12	16,2	71,6
	COMPLETAMENTE DE ACUERDO	21	28,4	100,0
	Total	74	100,0	100,0

**Interpretación:** De acuerdo a la Tabla 8, el 28.4% se encuentra completamente de acuerdo, por lo que la hipótesis es rechazada en el caso de esta dimensión.

## VI. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### 6.1. Conclusiones

**Primero:** No existe una relación significativa entre satisfacción laboral y estrés ocupacional en el personal de enfermería del “Hospital San Juan de Dios de Pisco-2018”.

**Segundo:** De las dimensiones de la variable satisfacción laboral, solo la dimensión significación de la tarea cumple con lo establecido en la hipótesis de trabajo.

**Tercero:** En relación con la primera y segunda conclusión, se intuye que la satisfacción laboral no tiene relación con el estrés ocupacional, ya que, a pesar de los niveles de estrés ocupacional, la satisfacción laboral es baja, por lo que se podría inferir que en realidad la relación es inversa a lo planteado en la investigación.

**Cuarto:** Por último, se puede concluir con base en las dimensiones de la variable satisfacción laboral, que el personal se encuentra comprometido con su labor, identificándose con su profesión, aunque en lo que respecta a la labor en si y las interacciones con la institución y el personal que labora, tanto a nivel económico como físico, se encuentran en niveles bajos, lo que no permite que se alcancen niveles altos de satisfacción laboral.

**Quinto:** De las dimensiones de la variable estrés ocupacional, solo se cumplen dos de ellas (relaciones interpersonales y conflictos de roles) con respecto a la hipótesis de trabajo; mientras que la dimensión sobrecarga de trabajo e interferencia en el desempeño no lo hacen.

**Sexto:** Esta aparente disparidad va acorde a lo planteado en las dimensiones de la variable satisfacción laboral, dado que el personal acepta su labor con compromiso, aceptando sus tareas y la forma en que se les evalúa y dirige. Asimismo, las dimensiones en las que, si están con alto nivel de estrés ocupacional, concuerdan con lo establecido antes en dimensiones tales como reconocimiento personal/social.

**Séptimo:** En relación con la primera y quinta conclusión, se refuerza lo planteado (la no relación entre variables), ya que, ante niveles bajos de satisfacción laboral, el estrés ocupacional permanece en un estado neutral o indiferente.

**Octavo:** Por último, se puede concluir con base en las dimensiones de la variable estrés ocupacional, el personal no se siente estresado ya que sus emociones se balancean entre su compromiso con su labor y la forma en que se relacionan con sus compañeros.

## **6.2. Recomendaciones**

De acuerdo a los resultados observados y las conclusiones a las que se ha llegado, se recomienda lo siguiente:

**Primero:** Plantear programas de intervención para mejorar la satisfacción laboral en el personal de enfermería, realizando un cambio de actitud en los trabajadores.

**Segundo:** Realizar charlas de sensibilización sobre la satisfacción laboral en el personal de enfermería, dirigidas a los directivos y responsables que tienen personal a cargo, mejorando así las relaciones interpersonales.

**Tercero:** Implementar un plan de mejora o propuestas de mejoras en las condiciones de trabajo que presenta el personal de enfermería, para que se les permitan desarrollar mejor sus actividades laborales. Dicha propuesta ayudará a mejorar la satisfacción laboral en las condiciones de trabajo para el logro de los objetivos y metas.

**Cuarto:** Ejecutar un programa de reconocimiento personal y/o social, mediante el cual se premie a los trabajadores por su buen desempeño laboral, idea importante, aportación o trabajo que impacte de manera positiva al equipo de trabajo u organización.

**Quinto:** Llevar a cabo un programa de incentivos económicos, bonos, remuneraciones, entre otros beneficios; en función a su esfuerzo, a



su apoyo en momentos requeridos, puntualidad, responsabilidad, compromiso y otros.

Se finaliza haciendo hincapié en que, para mejorar la satisfacción laboral en el personal de enfermería, se tiene que cambiar de actitud, es decir, mejorar la confianza en el mensajero y la confianza en el valor del mensaje. Si las personas no confían en sus superiores, es obvio que no aceptaran el mensaje ni tendrá valor y no cambiarán de actitud. Por otro lado, si el mensaje no fue el adecuado tampoco cambiarán de actitud. Ambos factores van de la mano e influirán no solo en altos niveles de satisfacción, sino en una disminución mayor del estrés en el personal (Rosenberg, 1960, p. 225).

## Bibliografía

- (1) Berón y Palma “Factores que influyen en el rendimiento laboral del personal de enfermería” [Trabajo de investigación para optar el Título de Enfermería]. Malargue – Argentina. Universidad Nacional de Cuyo; 2011.
- (2) Paredes. “Relación entre el estrés ocupacional y satisfacción laboral en el personal de enfermería que labora en el servicio de Emergencia Pediátrica y de Adultos del Hospital “Dr. Pedro Emilio Carrillo”, Valera estado Trujillo. Enero – Marzo 2006” [Título de Especialista en Gerencia de Servicios de Salud]. Caracas – Venezuela. Universidad Católica Andrés Bello; 2006.
- (3) Suarez, S. “Estrésores y satisfacción laboral del personal de enfermería de las unidades de cuidados intensivos del principado de Asturias” [Tesis de Maestría]. España. Universidad de Oviedo; 2012.
- (4) Cifuentes, J. “Satisfacción laboral en enfermería en una institución de salud de cuarto nivel de atención” [Programa maestría en enfermería] Bogotá. Universidad Nacional de Colombia; 2012.
- (5) Estrés laboral y personal en los recursos humanos de Enfermería de la Unidad de Psiquiatría en México, D. F. citado el 20 de Julio del 2014 <http://www.mediagraphic.com/enfermerianeurologica>
- (6) Barrios, H. y Carbajal D. “Estrés en el personal de enfermería del área de emergencia de adultos, en el Hospital Ruiz y Páez”.-Edo Bolívar. Ciudad de Bolívar.2010.
- (7) Uvaldo C. Estrés Ocupacional y Satisfacción Laboral en Personal de Enfermería del Hospital II Essalud. [Tesis de Maestría].Abancay. Universidad Cesar Vallejo; 2018.
- (8) Taipe N. Nivel de Estrés y Satisfacción Laboral del Profesional de Enfermería del Servicio de Neonatología del Instituto Nacional Materno Perinatal [Título de Especialista en Enfermería en Neonatología].Lima – Perú. Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2014.
- (9) Alva, E. Nivel de Satisfacción Laboral del Profesional de Enfermería en el Servicio de Intermedios Neonatales del Instituto Nacional

Materno Perinatal. [Título de Especialista en Enfermería en Neonatología]. Lima – Perú. Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2012.

- (10)** Tineo, G. "Nivel de Satisfacción laboral de las enfermeras de la Unidad de Cuidados Intensivos en el Hospital Nacional Dos de Mayo" [Título de Especialista en Enfermería Intensivista].Lima - Perú. Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2011.
- (11)** Serón, N. "Nivel de satisfacción laboral del profesional de enfermería que trabaja en el servicio de pediatría del INEN [Título de Especialista en Enfermería Pediátrica].Lima – Perú. Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2010.
- (12)** Calixto, L. "Nivel de Satisfacción laboral de las enfermeras del Servicio de Pediatría del Hospital Cayetano Heredia [Título de Especialista en Enfermería Pediátrica].Lima – Perú. Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2009.
- (13)** Revollar, R. en Ayacucho, "Nivel de estrés laboral del personal de enfermería en el Hospital San Francisco Ayacucho" [Título de Especialista en Enfermería en Emergencias y Desastres].Ayacucho – Peru. Universidad Nacional Mayor San Marcos; 2014.
- (14)** Velásquez, I. en Lima, "Nivel de Estrés Laboral en los Profesionales de Enfermería del Departamento de Emergencia y Cuidados Críticos del Hospital Santa Rosa Pueblo Libre" [Título de Especialista en Enfermería Emergencias y Desastres]. Lima – Perú. Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2013.
- (15)** Curiñaupa, L. Nivel de Estrés Laboral en Enfermeras en el Servicio de Emergencia Hospital Regional. [Título de Especialista en Enfermería Emergencias y Desastres]. Ayacucho – Perú. Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2013.
- (16)** Correa, W. "Nivel de Estrés Laboral en Enfermeros del Servicio de Emergencia Hospital María Auxiliadora" [Título de Especialista en Enfermería en Emergencias y Desastres].Lima – Perú. Universidad Nacional de San Marcos de Lima – Perú; 2013.
- (17)** Jara, O. "Nivel de Estrés Laboral de la Enfermería en el área de emergencia en el Hospital María Auxiliadora".[Título de Especialista

- en Enfermería en emergencias y desastres]. Lima – Perú. Universidad Nacional Mayor de San Marcos de Lima – Perú; 2011.
- (18) Soldevilla, L. Satisfacción, elemento de la Comunidad Humana. Caracas: Editorial Míster; 1996.
- (19) Carreño, Y. Psicología Social. México: Ed. Interamericana; 1997.
- (20) Koonts, Harold y Wehrich, Heinz. Administración una perspectiva global. 5ªed. México: Mc Graw Hill; 2001
- (21) Jaik, Dipp, Adla. “Satisfacción Laboral y compromiso institucional de los docentes de post grado” [revista electrónica] Diálogos Educativos ISSN 0718\_1310 N°19 2010. Disponible en: [http://www.umce.cl/~dialogos/n19\\_2010/jaik.swf](http://www.umce.cl/~dialogos/n19_2010/jaik.swf)
- (22) García, D. “Satisfacción laboral. Una aproximación teórica, en Contribuciones a las Ciencias Sociales” [Revista Internet] Málaga, España.2010- Disponible en: [www.eumed.net/rev/ccss/09/dgv.htm](http://www.eumed.net/rev/ccss/09/dgv.htm)
- (23) Stephen, P. Comportamiento Organizacional.1999th ed.: Pearson Educación.; 1999.
- (24) Strauss, F. Desafío y respuesta.2ª ed. Buenos Aires: Losada; 1995.
- (25) Gordon, J. La Evolución Social.2ª ed. España: Alianza; 1996.
- (26) Herzberg, F. “Teoría de los factores” [Internet] Visitado en Diciembre del 2011 Disponible en: <http://www.rincondelvago.com/teoria-de-los.factorosdefredeck.html/>.
- (27) Parra L, Paravic T. Satisfacción laboral en enfermeras/os que trabajan en el sistema de atención médica de urgencia. Ciencia y enfermería.2002 Dic; Vol.8 N°2, Chile.
- (28) Therreau, J. (1987) El estrés físico y psicológico en el trabajo. Madrid, España: Ed. Centro de Publicaciones, Ministerio del trabajo y Seguridad Social.Pag.22, 60.
- (29) Organización Mundial de la Salud. Personal Sanitario..[Citado 21 Noviembre 2013].Disponible en : [http://www.who.int/topics/health\\_workforce/es/](http://www.who.int/topics/health_workforce/es/)
- (30) Salvat, J. y otros. Guía de la Medicina Familiar. México: Salvat Editores; 1980 pag.231.
- (31) Gómez, V. Estrés y Salud en mujeres que desempeñan múltiples roles. [Sitio en Internet] Revista Científica de América Latina y el

- Caribe. Bogotá, Colombia.2002. Disponible en:  
<http://redalyc.ugemex.mx>
- (32)** Valera, P. El estrés modelo de Lazarus y colaboradores. Universidad de Barcelona España; 2010. Disponible en:  
[www.ub.edu/dppss/psicamb/uni4/4822htm](http://www.ub.edu/dppss/psicamb/uni4/4822htm).
- (33)** Lazarus y Folkman. Estrés y procesos cognitivos. Barcelona: Ed. Martínez Roca; 1986.
- (34)** MINSA. “Habilidades para la promoción de la Salud Mental y Prevención del Estrés”. En módulos de capacitación Dirección General de Salud de las personas programa de Salud Mental INSM Honorio Delgado e Hideño Noguchi. Pag.6
- (35)** OMS. Sensibilizando sobre el estrés laboral en los países en desarrollo, un riesgo moderno de un trabajo tradicional. Serie 6. Protección de la Salud de los trabajadores. Suiza. 2008. Disponible en: [http://www.who.int/ocupacional\\_heat](http://www.who.int/ocupacional_heat)
- (36)** MINSA. Niveles de Estrés en Poblaciones de Riesgo. Módulo IV. Sistema de (20) Información y Vigilancia Epidemiologica.1998.
- (37)** Rincón F. Reflexiones acerca del cuidado humanizado y su relación con el estrés del Cuidador en Servicios Altamente Tecnificados. Universidad Nacional de Colombia; 2002. vol.23 n°2 p.45-57.
- (38)** Campos M. Causas y efectos del estrés laboral. Universidad Nacional del Salvador; 2006. Disponible en:  
<http://www.monografias.com/trabajod34/causas-estreslaboral/causas-estres-laboral.shtml>.
- (39)** Kozier B. Fundamentos de Enfermería. 5ª ed. México: Mc Graw Hill; 1999.
- (40)** Op. Cit.(1).MASLACH.p.101
- (41)** Llor, B. Abad, MA, García N. Ciencias Psicosociales aplicadas a la salud. Madrid: Interamericana Mc Graw Hill; 1995.
- (42)** Mercado G. Nivel de estrés laboral en enfermeras del Hospital Dos de Mayo. [Tesis de Licenciatura] Lima-Perú. Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2006. [Consultado el 07 de Marzo del 2011. Disponible en  
[http://www.cybertesis.edu.pe/sisbib/2006/mercado\\_tg/pdf/mercado](http://www.cybertesis.edu.pe/sisbib/2006/mercado_tg/pdf/mercado)

**(43)** Que es el karoshi; [Citado el 02 de abril de 2011] :

<http://www.saberia.com/2010/03/que-es-elkaroshi/>

Disponible en: <http://www.sindromeburnouttrabajo38/maestro2.htm>

**(44)** Viviane A, Valenzuela S. Burnout en el personal de enfermería de Unidades Intensivos Pediatricos.vol.5 n°1.Aquichan.2005 Diciembre.

,

## ANEXOS



### INSTRUMENTOS

#### UNIVERSIDAD AUTONOMA DE ICA

##### I.- PRESENTACION

Estimado(a) licenciado (a)

Buenos días: Soy Alumna de enfermería que cursó estudios en la Universidad Autónoma de Ica. En esta oportunidad estoy realizando un estudio en coordinación con el "Hospital San Juan de Dios", a fin de obtener información sobre el nivel de satisfacción laboral y estrés ocupacional del profesional de enfermería; por lo que, solicito su colaboración a fin de que proporcione respuestas sencillas y veraces con respecto a cómo se siente en su centro laboral, garantizándole que sus respuestas serán de carácter anónimo y confidencial

Agradezco anticipadamente su participación.

##### DATOS GENERALES

Servicio que labora C.QX ( ), Emerge. ( ), Ped ( ), Neo ( ), Med ( ), Cirugía ( ), C. Ext ( )

Tiempo que labora en la institución: < 5 años ( ), 6 a 10 años ( ), 15 a 25 ( ) >25 años ( )

Edad: .....(años). Sexo: M ( ) F ( )

Estado civil: Soltera ( ) Casada ( ) Conviviente ( )

Condición laboral: nombrada ( ) contratada ( ) CAS ( )

A

**ESCALA DE OPINIONES SATISFACCIÓN LABORAL**

A continuación se presenta una serie de opiniones vinculadas al trabajo y a nuestra actividad en la misma. Le agradecemos que responda marcando con un aspa el recuadro que considere exprese mejor su punto de vista. No hay respuesta buena ni mala, ya que todas son opiniones.

TOTAL ACUERDO           TA  
 DE ACUERDO            A  
 INDECISO                I  
 EN DESACUERDO       D  
 TOTAL DESACUERDO   TD

Nº	ITEMS	TA	A	I	D	TA
1	La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores.					
2	Mi sueldo es muy bajo para la labor que realizo.					
3	Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser					
4	La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra					
5	Me siento mal con lo que gano.					
6	Siento que recibo "mal trato" de parte del hospital.					
7	Me siento útil con la labor que realizo.					
8	El ambiente donde trabajo es confortable.					
9	El sueldo que tengo es bastante aceptable.					
10	La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando.					
11	Prefiero tomar distancia con las personas con quienes trabajo.					
12	Me disgusta mi horario.					
13	Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia.					
14	Llevarse bien con el jefe beneficia la calidad del trabajo.					
15	La comodidad del ambiente de trabajo es inigualable					
16	Mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.					
17	El horario de trabajo me resulta incómodo.					
18	Me complace los resultados de mi trabajo.					
19	Compartir el trabajo con otros compañeros me resulta aburrido.					
20	En el ambiente físico en el que laboro me siento cómodo.					
21	Mi trabajo me hace sentir realizado como persona.					
22	Me gusta el trabajo que realizo.					
23	Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias.					
24	Me desagrada que limiten mi trabajo para no reconocer las horas extras.					
25	Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo.					
26	Me gusta la actividad que realizo.					
27	Mi jefe valora el esfuerzo que pongo en mi trabajo					

Según su percepción, ordene los siguientes factores por orden de importancia, considerando 4 como el más importante y 1 al menos importante

Significación de la tarea	
Condiciones de Trabajo	
Reconocimiento Personal y/o Social	
Beneficios Económicos	



B

**LA ESCALA DE ESTRÉS EN EL TRABAJO (ETRA),**

N°	ITEMS	Completamente en desacuerdo	Modera- damente en des- acuerdo	Ligera- mente en des- acuerdo	Ligera- mente de acuerdo	Modera- damente de acuerdo	Completamente de acuerdo
		1	2	3	4	5	6
1	Tengo demasiadas cosas por hacer y muy poco tiempo para hacerlas						
2	Con frecuencia siento que tengo más trabajo del que puedo realizar correctamente						
3	Son tantas las tareas que debo hacer que no sé por cual empezar						
4	En ocasiones tengo que atender tres o cuatro tareas mientras otros se dedican a una sola						
5	Recibo feed-back solo cuando mi desempeño es insatisfecho						
6	Decisiones que me afectan son tomadas arriba sin mi consentimiento ni participación.						
7	No recibo ningún crédito o reconocimiento por lo que hago						
8	En mi trabajo actual ya no tengo ninguna responsabilidad de desarrollo						
9	Mis compañeros de trabajo no tienen claro en que consiste mis tareas						
10	No recibo ningún apoyo de la gente con la que trabajo						
11	Mi trabajo actual es un callejón sin salida						
12	Creo que en mi unidad de trabajo nadie sabe con certeza lo que debemos hacer						
13	Me molesta tener que comenzar una nueva tarea sin haber terminado la anterior						
14	Cuando estoy concentrado detesto que me hagan preguntas						
15	Me molesta esos compañeros que llevan sus asuntos personales al trabajo						
16	Pienso cada palabra que digo en las reuniones con mis superiores						

## **ANEXO C**

### **CONSENTIMIENTO INFORMADO**

A través del presente documento expreso mi voluntad de participar en la investigación titulada: "SATISFACCIÓN LABORAL Y ESTRÉS OCUPACIONAL DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA DEL HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS DE PISCO – PISCO, 2018"

Habiendo sido informada (o) del propósito de la misma, así como de los objetivos y teniendo la confianza plena de que por la información que se vierta en el instrumento será solo y exclusivamente para fines de la investigación en mención, confío en que la investigación utilizará adecuadamente dicha información asegurándome la máxima confidencialidad.

Nombre:

DNI:

### **COMPROMISO DE CONFIDENCIALIDAD**

Estimada (o) trabajadora (o):

La investigadora del estudio para lo cual Ud. ha manifestado su deseo de participar, habiendo dado su consentimiento informado, se compromete con usted a guardar la máxima confidencialidad de la información, así como también le asegura que los hallazgos serán utilizados solo con fines de investigación y no le perjudicarán en lo absoluto.

Atentamente.

Rebeca Saldaña

## Matriz de consistencia

<b>PROBLEMA</b>	<b>OBJETIVO</b>	<b>HIPOTESIS</b>	<b>VARIABLES</b>
<b>General</b>	<b>General</b>	<b>General</b>	<b>Satisfacción laboral</b>
¿Existe relación entre satisfacción laboral y estrés ocupacional del profesional de enfermería del Hospital San Juan de Dios de Pisco, Pisco-2018?	Determinar la relación entre satisfacción laboral y estrés ocupacional del profesional de enfermería del Hospital San Juan de Dios de Pisco, Pisco-2018.	Existe relación significativa entre Satisfacción Laboral y Estrés Ocupacional del profesional de enfermería del Hospital San Juan de Dios de Pisco, Pisco-2018.	Satisfacción de la tarea Condiciones de trabajo Reconocimiento personal y/o social Beneficios económicos
<b>Específicos</b>	<b>Específicos</b>	<b>Específicos</b>	<b>Estrés ocupacional</b>
¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral en las dimensiones: significación de la tarea, condiciones de trabajo, reconocimiento personal y/o social, y beneficios económicos; del profesional de enfermería del Hospital San Juan de Dios de Pisco, Pisco-2018?	Identificar el nivel de satisfacción laboral en las dimensiones: significación de la tarea, condiciones de trabajo, reconocimiento personal y/o social, y beneficios económicos; del profesional de enfermería del Hospital San Juan de Dios de Pisco, Pisco-2018.	Existe un alto nivel de satisfacción laboral en las dimensiones: significación de la tarea, condiciones de trabajo, reconocimiento personal y/o social, y beneficios económicos; del profesional de enfermería del Hospital San Juan de Dios de Pisco, Pisco-2018.	Sobrecarga de trabajo Las relaciones interpersonales El conflicto de roles
¿Cuál es el grado de estrés ocupacional en las dimensiones de: sobrecarga en el trabajo, relaciones interpersonales, conflicto de roles e interferencia en el desempeño de funciones; del profesional de enfermería del Hospital San Juan de Dios de Pisco, Pisco-2018?	Establecer el grado de estrés ocupacional en las dimensiones de: sobrecarga en el trabajo, relaciones interpersonales, conflicto de roles e interferencia en el desempeño de funciones; del profesional de enfermería del Hospital San Juan de Dios de Pisco, Pisco-2018.	El estrés ocupacional expresado por el personal de enfermería es bajo en las dimensiones: sobrecarga de trabajo, relaciones interpersonales, conflictos de roles e interferencia en el desempeño; del profesional de enfermería del Hospital San Juan de Dios de Pisco, Pisco-2018.	Interferencia en el desempeño de las funciones

<b>METODOLOGIA</b>			
<b>Investigación</b>	<b>Población y muestra</b>	<b>Técnicas e instrumentos</b>	<b>Procesamiento estadístico</b>
<b>Tipo de investigación</b>	<b>Población</b>	<b>Satisfacción Laboral</b>	Univariado y bivariado. Cálculo de coeficiente de correlación. Utilizando el SPSS para el procesamiento.
Descriptivo correlacional-comparativo.	La población de estudio estará conformada por los 65 enfermeros del Hospital San Juan de Dios de Pisco.	Sonia Palma Carrillo (SL-SPC), que consta de 27 preguntas o ítems agrupados en las dimensiones: (a) Significación de la Tarea, (b) Condiciones de Trabajo, (c) Reconocimiento Personal y/o Social, y (d) Beneficios Económicos, según lo mostrado en la Tabla 1, con sus respectivos puntajes.	
<b>Diseño de Investigación</b>	<b>Muestra</b>	<b>Estrés Ocupacional</b>	
No experimental, transeccional, descriptiva y correlacional.	La muestra es el total de enfermeros del hospital, utilizando la técnica de muestreo probabilístico.	Escala ETRA, dado por Romero García en 1991. Que mide estrés en el trabajo. Consta de 16 ítems, en formato tipo Likert de seis puntos que van de completo desacuerdo (1) a completo acuerdo (6). Contiene cuatro dimensiones de cuatro ítems cada uno.	