

UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
UNIDAD DE POSGRADO**



**FACTORES PSICOSOCIALES Y SATISFACCIÓN LABORAL DE
LAS ENFERMERAS DEL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL
HOSPITAL DE VITARTE ESSALUD, 2019**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO
EN GERENCIA EN SALUD**

GABRIEL GAUDENCIO HUAMAN HUAMANI

BERNARDINO REQUENA CHARAPAQUI

CALLAO, 2020

PERÚ

**“FACTORES PSICOSOCIALES Y SATISFACCIÓN LABORAL DE
LAS ENFERMERAS DEL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL
HOSPITAL DE VITARTE ESSALUD, 2019”**

AUTORES:

HUAMAN HUAMANI GABRIEL GAUDENCIO

REQUENA CHARAPAQUI BERNARDINO

HOJA DE REFERENCIA DEL JURADO Y APROBACIÓN

MIEMBROS DEL JURADO DE SUSTENTACIÓN:

- Dr. Hernán Oscar Cortez Gutiérrez PRESIDENTA
- Dra. Ana María Yamunaque Morales SECRETARIA
- Mg. Cesar Angel Durand Gonzales MIEMBRO
- Dra. Lindomira Castro Llaja MIEMBRO

ASESOR: Mg. Cesar Paredes Román

Nº de Libro: 001

Nº de Folio: 158

Nº de Acta: 300

Fecha de Aprobación de la tesis:

11 de setiembre del 2020

Resolución de Sustentación:

Nº 276

DEDICATORIA

A los docentes quienes, con su profesionalismo y su ética han sabido guiarme durante estos años de formación, resaltando siempre la parte humana de nuestra profesión.

AGRADECIMIENTO

A mis padres por haberme forjado como la persona que soy en la actualidad; muchos de mis logros se los debo a ustedes entre los que se incluyen este. Me formaron con reglas y con algunas libertades, pero al final de cuentas, me motivaron constante para alcanzar mis anhelos.

Gracias madre y padre.

INDICE

RESUMEN.....	6
ABSTRACT.....	7
INTRODUCCIÓN.....	8
I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	10
1.1. Descripción de la realidad problemática.....	10
1.2. Formulación del Problema.....	12
1.2.1. Problema General.....	12
1.2.2. Problemas Específicos.....	12
1.3. Objetivos.....	12
1.3.1. Objetivo general.....	12
1.3.2. Objetivos específicos.....	12
1.4. Limitación de la investigación.....	13
1.4.1. Limitante Teórico.....	13
1.4.2. Limitante Temporal.....	13
1.4.3. Limitante Espacial.....	13
II. MARCO TEORICO.....	14
2.1. Antecedentes.....	14
2.1.1. Antecedentes Internacionales.....	14
2.1.2. Antecedentes Nacionales.....	16
2.2. Bases Teóricas.....	19
2.2.1. Marco Teórico.....	19
2.3. Marco Conceptual.....	21

2.3.1.	Factores Psicosociales	21
2.3.2.	La Satisfacción Laboral	33
2.3.3.	La Enfermera de Emergencias	36
2.3.4.	El Servicio de Emergencia.....	37
2.4.	Definición de términos básicos.....	37
III.	HIPOTESIS Y VARIABLES	38
3.1.	Hipótesis:.....	38
3.1.1.	Hipótesis general:.....	38
3.1.2.	Hipótesis específicas:.....	38
3.2.	Definición conceptual de las variables:	38
3.3.	Operacionalización de variables	40
IV.	DISEÑO METODOLÓGICO	42
4.1.	Tipo y diseño de investigación:	42
4.1.1.	Tipo de Investigación.....	42
4.1.2.	Diseño de la Investigación:.....	42
4.2.	Método de investigación:	43
4.3.	Población y muestra:	43
4.3.1.	Población:	43
4.3.2.	Muestra	43
4.4.	Lugar de estudio y periodo desarrollado	43
4.5.	Técnicas e instrumentos para la recolección de datos	43
4.6.	Análisis y procesamiento de datos	44
V.	RESULTADOS	45
5.1.	Resultados Descriptivos.....	45
5.2.	Resultados Inferenciales.....	51
5.2.1.	Prueba de hipótesis general:	51

5.2.2. Prueba de hipótesis específica N° 01	52
5.2.3. Prueba de hipótesis específica N° 02	53
VI. DISCUSION DE RESULTADOS	54
6.1. Contrastación de hipótesis	54
6.2. Contrastación de resultados con estudios similares	54
6.3. Responsabilidad ética	56
CONCLUSIONES	57
RECOMENDACIONES	58
REFERENCIAS BILIOGRAFICAS	59
ANEXOS.....	63
Anexo A. Matriz de consistencia.....	64
Anexo B. Matriz de consistencia.....	66
Anexo C. Cuestionario de identificación de factores psicosociales	67
I. DATOS GENERALES	67
II. DATOS SOBRE LA VARIABLE DE ESTUDIO.....	67
MUCHAS GRACIAS.....	68
Anexo D. Cuestionario de satisfacción laboral SL-SPC	69
MUCHAS	GRACIAS
POR SU COLABORACION	70
Anexo E. Otros resultados según indicadores de estudio.....	71
Anexo 6. Base de datos de Cuestionario.....	83

INDICE DE TABLAS

Tabla V.1. Datos sociodemográficos de las enfermeras del servicio de emergencia	45
Tabla V.2 Factores psicosociales de las enfermeras del servicio de emergencia	46
Tabla V.3. Satisfacción laboral de las enfermeras del servicio de emergencia	47
Tabla V.4. Relación entre los factores psicosociales y la satisfacción laboral de las enfermeras del servicio de emergencia	48
Tabla V.5. Factores psicosociales según la dimensión características personales y la satisfacción laboral de las enfermeras del servicio de emergencia	49
Tabla V.6. Relación entre los factores psicosociales según la dimensión característica de servicio y la satisfacción laboral de las enfermeras del servicio de emergencia.....	50
Tabla V.7. Resultados de la prueba del estadístico	51
Tabla V.8. Resultados de la prueba del estadístico	52
Tabla V.9. Resultados de la prueba del estadístico	53

INDICE DE FIGURAS

Figura 1. Diseño de la investigación correlacional	42
Figura 2. Frecuencia en función a los datos sociodemográficos de las enfermeras del servicio de emergencia.....	45
Figura 3. Factores psicosociales de las enfermeras del servicio de emergencia	46
Figura 4. Satisfacción laboral de las enfermeras del servicio de emergencia	47
Figura 5 Relación entre los factores psicosociales y la satisfacción laboral de las enfermeras del servicio de emergencia.....	48
Figura 6. Factores psicosociales según la dimensión características personales y la satisfacción laboral de las enfermeras del servicio de emergencia	49
Figura 7. Relación entre los factores psicosociales según la dimensión características de servicio y la satisfacción laboral de las enfermeras del servicio de emergencia	50

RESUMEN

El estudio tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre los factores psicosociales y la satisfacción laboral de la enfermera del servicio de emergencia del Hospital de Vitarte Essalud, 2019. El estudio de investigación fue de enfoque cuantitativo diseño descriptivo, correlacional de corte transversal, la población estuvo conformada por 37 enfermeras que laboran en el servicio de emergencia del hospital de vitarte Essalud.

Según los factores sociodemográficos, el 73% de los registros se corresponde con el grupo etario A. Maduro(a) (41 – 60 años), así mismo puede observarse que el 86% de la muestra corresponde al género femenino. En cuanto a la relación laboral se halló, que un 68% correspondía a la categoría de nombrado/728 (tipo de contrato). Siendo el nivel académico prevaleciente en la muestra, con especialización, exhibiendo un 43%.

Se encontró que el 51,4% catalogan como regulares los factores psicosociales asociados a una satisfacción laboral indiferente según la encuesta realizada. También se pudo constatar que el 51,4% dijo tener una satisfacción laboral indiferente, en conjunción con un 37,8% que exhiben características personales regulares (factores psicosociales). Además, se pudo constatar que el 48,6%, evaluó la característica del servicio como regular siendo la precepción labora indiferente en un 43,2%.

Conclusiones: Se observó que los profesionales de enfermería de las enfermeras del servicio de emergencia del Hospital de Vitarte Essalud (2019) exhiben una relación labora indiferente asociada con factores psicosociales (remuneración y expectativas de desarrollo, equilibrio y estabilidad) regulares en la práctica de su trabajo

Palabras clave: Factores psicosociales, satisfacción laboral, emergencia

ABSTRACT

O estudo teve como objetivo verificar a relação entre os fatores psicossociais e a satisfação no trabalho do enfermeiro do serviço de emergência do Hospital de Vitarte Essalud, 2019. A pesquisa teve um desenho descritivo, correlacional, transversal e quantitativo. A população foi constituída por 37 enfermeiros do serviço de emergência que atuam no hospital Vitarte Essalud.

De acordo com os fatores sociodemográficos, 73% correspondem à faixa (41 a 60 anos), e 86% são do sexo feminino. A principal relação contratual de trabalho são os contratos 728 com 68%. Por fim, os profissionais de enfermagem possuem diploma de especialista profissional (nível acadêmico) com 43%,

constatou-se que 51,4% identificam fatores psicossociais regulares com satisfação no trabalho indiferente. Da mesma forma, verificou-se que 51,4%, 37,8% identificam características pessoais regulares com satisfação no trabalho indiferente, verificou-se que 48,6%, 43,2% identificam características do serviço regular com satisfação no trabalho indiferente.

Conclusões: os fatores psicossociais e a satisfação no trabalho do enfermeiro do pronto-socorro do hospital Vitarte Essalud são regulares com indiferente satisfação no trabalho.

Palavras-chave: Fatores psicossociais, satisfação no trabalho, emergência

INTRODUCCIÓN

El escenario de salud de las últimas décadas se ha caracterizado por una dinámica de constante cambio, motivado principalmente por importantes modificaciones en el perfil de la población y por la vertiginosa innovación tecnológica en los servicios, el profesional de enfermería no ha sido ajeno y está expuesta a un conjunto de factores psicosocial específicos en el ambiente de trabajo, los cuales varían según el rol que desempeña. Estos factores psicosociales están ligados a la génesis de los conflictos organizacionales, malas relaciones interpersonales (exigencia del entorno laboral) y a la ocurrencia de accidentes de trabajo, pudiéndose establecer claramente la relación causa efecto entre el ambiente laboral y el desarrollo de una buena satisfacción laboral. El desconocimiento de los aspectos ocupacionales del trabajador da origen a las enfermedades profesionales que ha conllevado no solamente un notable desmejoramiento en la calidad de vida y en la salud de ellos, sino también perjuicios a las mismas instituciones a la cual pertenecen, por el mayor índice de ausentismo y el menor rendimiento de los trabajadores.

En los últimos años los factores psicosociales han influido notablemente en el trabajador tanto para su desempeño como para su satisfacción laboral, es necesario resaltar la relación existente entre ambos y como se expresan en el comportamiento del personal dentro de una institución.

El presente trabajo de investigación titulado “factores psicosociales y la satisfacción laboral de las enfermeras del servicio de emergencia Essalud vitarte, 2019”, el cual tiene como objetivo determinar la relación que existe entre los factores psicosociales y la satisfacción laboral de la enfermera del servicio de emergencia. Asimismo, tomando como modelo a Siegrist, el modelo

explica que los factores psicosociales en el trabajo se concretan cuando se desequilibran los esfuerzos invertidos y las recompensas obtenidas. Al percibirse los esfuerzos son grandes y las recompensas mínimas se genera una situación de malestar que si es que se mantiene en el tiempo puede terminar afectando el desempeño laboral y por ende la satisfacción de los trabajadores de una institución.

La presente investigación consta de 6 capítulos; I: planteamiento del problema, que incluye la descripción de la realidad problemática, formulación del problema, objetivos y limitantes de la investigación, II: marco teórico, incluye los Antecedentes, el marco teórico, conceptual y la definición de términos básicos, III: considera la hipótesis y variables, así como la operacionalización de variables, IV: metodología de la investigación, incluye el tipo y diseño de la de investigación, así como la población y muestra, criterios de inclusión, criterios de exclusión, las técnicas e instrumentos para recolección de la información y el análisis y procesamiento de datos, V: resultados; y el VI: discusión de resultados, conclusiones, recomendaciones, referencias bibliográficas, asimismo, contiene un apartado de anexos

I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción de la realidad problemática

Los factores psicosociales se originan por diferentes aspectos del ambiente y organización del trabajo. Cuando se producen tienen una incidencia en la salud de las personas a través de mecanismos psicológicos y fisiológicos.

Según la Organización Mundial de la Salud (OMS) cada año se producen alrededor de 1.2 millones de enfermedades profesionales en todo el mundo, desde hace mucho tiempo existe un grupo de enfermedades asociadas al trabajo ocupacional, tales como las transmisibles infecciosas, osteomusculares, (tendinitis, bursitis), quemaduras químicas, caídas, golpes, síndrome de Burnout, estrés, entre muchas otras, siendo que estas últimas no son tan percibidas por el personal hasta que no se ha instalado un problema crónico.

En Latinoamérica los factores psicosociales van a depender de sus características individuales (tipo de personalidad, educación, edad, experiencia, grado de motivación, etc.) la persona va a percibir y asumir los efectos de los riesgos psicosociales de diferentes maneras. [1]

La identificación, valoración y control de los factores de riesgo de origen psicosocial y la planificación de las medidas preventivas correspondientes, conduce a una gestión eficaz de las personas en una organización, en el sentido de una mejor adecuación a la tarea a desempeñar, al entorno, a la empresa, aportando en la eficacia de la organización, logrando mejor rendimiento, menor ausentismo y mayor satisfacción. (PAOLA GOMEZ ROJAS 2014 CHILE)

En el Perú, en el Manual de salud Ocupacional del Ministerio de salud del Perú MINSA (2005), figura que en 1911 se dio la primera ley sobre accidentes de

trabajo ley N° 1378, la cual introduce la teoría de responsabilidad por riesgo y refiere “quien crea un puesto de trabajo está creando un riesgo”. El 05 de agosto de 1940 por Decreto Supremo se crea el Departamento de Higiene Industrial dentro del Ministerio de Salud Pública y Previsión Social, luego en 1957 se transforma en Instituto de Salud Ocupacional y actualmente se denomina el Centro Nacional de Salud Ocupacional y Protección del Ambiente para la Salud (CENSOPAS), y es parte integrante del Instituto Nacional de Salud, el cual tiene como función principal velar por la salud de los trabajadores, las medidas de prevención para evitar riesgos ocupacionales. A raíz del DS 009/05 – TR Reglamento de Seguridad y Salud en el Trabajo de la Ley 29783, del 20 de agosto del 2011, se hizo evidente la presencia de los riesgos psicosociales como factores condicionantes de los accidentes laborales, sin embargo, al estar relacionados con el factor humano existe un rasgo de subjetividad que dificulta su identificación y por consecuencia la forma en que intervienen en los accidentes.

Los trabajadores de centros hospitalarios, especialmente las enfermeras se encuentran expuestas a diversas situaciones las cuales pueden ser las infecciones bacteriológicas o virales, mala postura, exceso de carga al manipular pacientes, rutina excesiva de desplazamiento, exposición a sustancias nocivas. Asimismo, existen factores de orden psicológico como es el caso de la carga mental atribuida a la exposición de experiencias de sufrimiento y muerte del paciente, a lo que se suma los problemas diarios que derivan del trabajo mismo, tales como sobrecarga laboral, dificultades en la comunicación, rotación de turnos, jornada nocturna.

El Hospital de Vitarte Essalud, es un establecimiento hospitalario de nivel II-2 que brinda servicios de alta especialidad al cliente en sus diferentes etapas de vida, de manera integral y segura, tanto en la parte clínica como quirúrgica. Los enfermeros del servicio de emergencia del hospital de vitarte – Essalud, durante la realización de sus actividades se enfrentan a un sin número de situaciones que tiene que resolver y tomar decisiones de manera inmediata, pues la vida del paciente y/o cliente está en las manos del personal que lo atiende, por ello, es necesario que realice su trabajo en un ambiente cómodo,

libre de estímulos que puedan afectar su bienestar, pero lamentablemente estas condiciones de bienestar no se cumplen al 100%, teniendo muchas veces que realizar sus actividades bajo situaciones de riesgo y exposición que ponen en peligro su salud y seguridad lo que causa en el personal situaciones de carga mental, lo que conlleva a la insatisfacción laboral, que cada día va marcando y mermando su salud, entonces es necesario fortalecer la conciencia de las enfermeras para que puedan exigir por derecho a tener un entorno seguro de trabajo, libre de factores y riesgos que puedan originar con el tiempo enfermedades ocupacionales e insatisfacción laboral.

1.2. Formulación del Problema

1.2.1. Problema General

¿Qué relación existe entre los factores psicosociales y la satisfacción laboral de las enfermeras del servicio de emergencia del Hospital de Vitarte Essalud 2019?

1.2.2. Problemas Específicos

- ¿Qué relación existe entre los factores psicosociales según dimensión características personales y la satisfacción laboral de las enfermeras del servicio de emergencia del Hospital Essalud Vitarte, 2019?
- ¿Qué relación existe entre los factores psicosociales según dimensión características del servicio y la satisfacción laboral de las enfermeras del servicio de emergencia del Hospital Essalud de vitarte, 2019?
- ¿Cuál es la satisfacción laboral de las enfermeras del servicio de emergencia del Hospital Essalud de vitarte, 2019?

1.3. Objetivos

1.3.1. Objetivo general

Determinar la relación que existe entre los factores psicosociales y la satisfacción laboral de la enfermera del servicio de emergencia del hospital de vitarte Essalud, 2019

1.3.2. Objetivos específicos

- Establecer Identificar la relación entre los factores psicosociales y la satisfacción laboral según la dimensión características personales de las enfermeras del servicio de emergencia del hospital de vitarte essalud,2019
- Establecer Identificar la relación entre los factores psicosociales y la satisfacción laboral en la dimensión características de servicio de las enfermeras del servicio de emergencia del hospital de vitarte essalud,2019
- Identificar la satisfacción laboral de las enfermeras del servicio de Emergencia del Hospital Essalud Vitarte, 2019.

1.4. Limitación de la investigación

1.4.1. Limitante Teórico

La investigación presentó limitantes a nivel teórico, debido al escaso antecedentes de investigación a nivel regional y escasos cuestionarios validados referente a la variable independiente factores psicosociales y la variable dependiente satisfacción laboral.

1.4.2. Limitante Temporal

El trabajo de investigación se llevó a cabo durante los meses de abril a diciembre del 2019, el tiempo nos pareció relativamente corto, ya que fue difícil coordinar con los representantes de la institución.

1.4.3. Limitante Espacial

La presente investigación se desarrolló en el hospital essalud de Vitarte, no se presentó ninguna limitación espacial ya que se obtuvo la facilidad del permiso, con el apoyo del director de dicho establecimiento de salud.

II. MARCO TEORICO

2.1. Antecedentes

2.1.1. Antecedentes Internacionales

- Fonseca (2017) realizó un estudio titulado “Identificación de los factores de riesgo psicosocial y de satisfacción laboral en los auxiliares de enfermería de la central de comunicaciones de Emermédica. Bogotá, Colombia.” Tuvo como objetivo determinar los factores psicosociales de riesgo y de satisfacción laboral en el personal auxiliar de enfermería de la central de comunicaciones de Emermédica. La metodología fue de tipo mixta de enfoque cualitativa y cuantitativa. El estudio se realizó a 47 auxiliares de enfermería. Los instrumentos planteados para realizar la recolección de datos son cuestionarios, entrevista semi estructurada y grupos focales. Resultados: se evidenció, que la satisfacción del personal de enfermería es medio alta; sin embargo, se identifica la presencia de indicadores de riesgo psicosocial entre ellos, la faena laboral, liderazgo, condiciones del lugar de trabajo y de reconocimientos. Se concluyó: que estos factores deben ser intervenidos en aras de promover y planificar mejores prácticas laborales, que disminuyan los efectos de los elementos de probabilidad psicosocial, aumenten la satisfacción y así mismo mejoren el trabajo de los comunicadores, en la central de comunicaciones de Emermédica.
- Aldrete, Gonzáles, Navarro, León y Pérez (2016) realizaron una investigación titulada “Factores psicosociales y estrés laboral en personal de enfermería de un hospital público de tercer nivel de atención. México”. Tuvieron como objetivo establecer la correlación entre el estrés y elementos psicosociales relacionados con el ambiente laboral en el personal de enfermería. El tipo de estudio fue analítico,

transaccional y observacional. Esta investigación se aplicó a 163 personal de enfermería, los instrumentos utilizados estuvieron conformados por 16 tres formatos, el primero de datos laborales y sociodemográfico el siguiente de Factores psicosociales de Silva modificado del 2006 y el último se incluyó el formato de estrés de Seppo Aro, teniendo como resultados que el 88.9% de las encuestadas fueron mujeres; que los elementos psicosociales negativos son percibidos en el 47.5% del personal siendo altas las exigencias en el trabajo adicionalmente las condiciones laborales son inadecuadas. Por otra parte, el estrés se presentó en el 36.4% del personal siendo lo más relevante y frecuente, la imposibilidad de para dormir o despertarse en la noche con dolor de cabeza, acidez estomacal. La relación de los elementos psicosociales con el estrés en el trabajo fueron el contenido, características de las actividades de igual manera la interacción social y aspectos de organización, de lo que se concluye que para el personal de enfermería existe relación entre los elementos psicosociales negativos y estrés en el trabajo.

- En [28] se desarrolló una investigación titulada “Satisfacción laboral del profesional de enfermería en cuatro instituciones de salud”, planteó como objetivo el establecimiento del nivel de satisfacción laboral de las enfermeras para luego identificar los factores que se asocian a ella. La investigación fue descriptiva y transaccional. La muestra fue conformada con 594 enfermeras, los instrumentos fueron una encuesta sociodemográfica y otra que mide factores intrínsecos y extrínsecos de la satisfacción laboral. Los resultados indicaron que los factores asociadas a la falta de satisfacción laboral son posibilidades de promoción ya ascenso con un 70%, la competencia profesional y posibilidades de desarrollo con un 20%, las relaciones interpersonales horizontales con un 10%. Concluyendo en que los factores intrínsecos y extrínsecos son importantes para determinar la satisfacción laboral.

- En la investigación [38] titulada “Factores psicosociales intralaborales en profesionales con personal a cargo en la ciudad de Bucaramanga”, tuvo el objetivo de examinar los factores de riesgo psicosociales que se suscitan al interior de un establecimiento de salud desde la percepción del personal que labora en ella. El estudio fue de tipo descriptivo y diseño transaccional. La muestra se conformó con 62 profesionales en salud, a quienes se les administró el Cuestionario de factores de riesgo psicosocial (Ministerio de la Protección Social y la Universidad Javeriana de Cali, 2015). Los resultados indicaron que el nivel de riesgo psicosocial fue muy alto en el 76,06% de los participantes, lo cual se acentúa más en las demandas del trabajo. Concluyendo que los factores psicosociales intralaborales del profesional influyen en su desempeño laboral y personal.
- En la investigación [3] titulada “Factores de riesgo psicosociales laborales incidentes en la salud de los médicos de familia en Guadalajara, México”, tuvo como objetivo puntualizar los factores de riesgo psicosocial que inciden sobre el estado de salud de los médicos. La investigación fue de tipo cuantitativo y diseño correlacional. La muestra se conformó con 203 médicos a quienes se les administró la Guía de Identificación de Factores Psicosociales y la escala de Maslach Burnout Inventory (MBI). Los resultados indicaron que el 43,3% de los médicos reportaron sufrir de alguna enfermedad. Asimismo, se pudo concluir que la presencia de algunos factores psicosociales tales como actividades laborales nocivas, carga laboral, agresión físicas y falta de seguridad.

2.1.2. Antecedentes Nacionales

- Orellana (2017) realizó un estudio titulado “Riesgos psicosociales en el trabajo y percepción del estado de su salud general en enfermeras asistenciales del Hospital Regional de Ica, 2016”. El objetivo fue establecer los elementos de psicosociales en el trabajo y apreciación del

estado de su salud general en profesionales de enfermería del Hospital Regional de Ica. Se realizó un estudio de tipo descriptivo, no experimental, transaccional y cuantitativo. Se tuvo una muestra de 72 profesionales en enfermería. Para la recolección de los datos se empleó los instrumentos de factores de riesgo psicosocial, cuestionario SUCESO-ISTA 21 y para conocer la percepción de la condición de salud se empleó el test de GOLDBERG-GHQ 12. Resultados: en relación con riesgos psicosociales, se halló que el 56% (40) presenta nivel medio de riesgo, el 34% (24) es de riesgo bajo y en el 11% (8) de este personal se presentó un riesgo alto. Así mismo, la segunda variable sobre cómo percibe el estado de la salud general de las enfermeras tiene una apreciación negativa en el 51% (37) y es positiva 49% (35). Conforme a los resultados 20 de la utilización de la prueba de Goldberg – GHQ 12. Conclusión: Los riesgos psicosociales en el contexto laboral del personal asistenciales, son de grado medio entre estas tenemos a las demandas psicológicas, labor activa, apoyo social, retribuciones laborales y doble presencia. La apreciación del estado de su salud general en las enfermeras según Test de Goldberg.

- Solórzano (2017) realizó un estudio titulado “Incidencia y factores asociados a riesgo psicosocial en personal de emergencia en Hospital MINSA Huancayo”. El objetivo fue determinar la ocurrencia de factores relacionados a riesgos psicosociales en sus diferentes elementos, en personal del Servicio de Emergencia del Hospital Regional El Carmen – Huancayo. La metodología fue de tipo observacional, descriptivo, transaccional. Se tuvo una muestra de 54 colaboradores entre médicos, obstetras, licenciados y técnicos de enfermería del Servicio de Emergencia. Para obtener la información se usó el instrumento Ista 21. Resultados: del total de los encuestados, se halló exposición en alguna de las dimensiones de riesgo psicosocial, en tanto del riesgo psicosociales en colaboradores de sexo masculino presento mayor exposición a elementos más perjudiciales, en un 65% frente a un 35 % del sexo femenino. De la totalidad de dimensiones más negativas

halladas, las de mayor porcentaje se presentaron en el movimiento del trabajo (98.1%), demandas emocionales (72.2%), disyuntiva de rol (70.4%), característica de liderazgo (63%), ayuda social de superiores (59.3%), demandas cuantitativas (55.6%), sensación de grupo (53.7%), doble presencia (51.9%). De lo que se concluyó que este personal de salud se encuentra expuestos a riesgo de tipo psicosocial, observándose que las dimensiones movimiento de trabajo, demandas emocionales, disyuntiva de rol, característica del liderazgo, demandas cuantitativas, sensación de grupo, doble jornada son elementos de alta exposición.

- Montesa, N (2015), realizó la investigación titulada: Influencia del clima laboral en la satisfacción de las enfermeras del centro quirúrgico del hospital es salud de Chiclayo, con el objetivo analizar la influencia del Clima laboral en la satisfacción de las enfermeras del Centro Quirúrgico del Hospital Es Salud Chiclayo. La investigación basó su estudio en una perspectiva cuantitativa, de tipo descriptivo, transversal. Se contó con una población de 48 enfermeras que laboran en el servicio de centro quirúrgico. Se llegó a la conclusión que el 42 por ciento de las enfermeras considera que existe el clima laboral medianamente favorable y una satisfacción en 35 por ciento que califica como medianamente insatisfecho.
- María del pilar Quinto Huamán 2015 en su estudio de tipo descriptivo correlacional sobre Factores principales del clima organizacional que influyen en la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos del hospital ramiro Priale Huancayo – 2015 con el objetivo de determinar los principales factores que influyen en el clima organizacional de un centro laboral en la cual llego a la conclusión que las relaciones interpersonales, el ambiente físico, las políticas de recompensa, la comunicación, las remuneraciones, las oportunidades de crecimiento profesional, y la autonomía influyen en la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos del hospital Ramiro Priale.

- UNMSM, Rafo Lecca en el 2015 en la investigación titulada Riesgos psicosociales en el personal de salud con el objetivo de identificar que riesgos psicosociales son los que influyen en el desempeño del personal de salud lo cual concluye en que la seguridad y salud del trabajo en el Perú promueve una cultura a la prevención de riesgos laborales lo cual indica que no basta con promover, también es importante la identificación y evaluación de la prevención de riesgos laborales. Las leyes y reglamentos adolecen de anexos y guías metodológicas de cómo actuar en la identificación y la evaluación de los riesgos psicosociales.

2.2. Bases Teóricas

2.2.1. Marco Teórico

2.2.1.1. Teorías relacionadas a los Factores Psicosocial

Las principales teorías de los riesgos psicosociales son:

- El Modelo Demanda-Control (Karasek y Theorell, 1990)

El modelo considera que existen dos principales características en el trabajo que pueden actuar como principales fuentes de estrés: las demandas laborales y las exigencias psicológicas a nivel laboral, y el control que tiene el trabajador sobre ellas. La respuesta del sujeto es el estrés, y el control vendría a ser la manera cómo afronta dicho estrés. El riesgo se configura cuando la situación estresante es mayor al control.

- Modelo del Desequilibrio Esfuerzo-Recompensa (Siegrist, 1996).

El modelo explica que los riesgos psicosociales en el trabajo se concretan cuando se desequilibran los esfuerzos invertidos (costes) y las recompensas obtenidas (ganancias). Al percibirse los esfuerzos son grandes y las recompensas mínimas se genera una situación de estrés, que si es que se mantiene en el tiempo puede terminar desarrollando alguna enfermedad, sobre todo de tipo cardiovascular o músculo-esquelético.

2.2.1.2. Perspectiva teórica

Los riesgos psicosociales se fundamentan en El Modelo Demanda-Control (Karasek y Theorell, 1990; Johnson y Johansson, 1991), quienes postulan que los orígenes de estrés laboral se explican desde dos particularidades: las demandas psicológicas del trabajo y el control que se tiene del mismo.

La dimensión Demandas se refiere a la magnitud del esfuerzo requerido para el trabajo (la imposición de plazos, carga mental, conflictos, etc.), básicamente son demandas de corte psicológico, aunque pueden ser también físicas si es que indirectamente concreta una demanda psicológica. Por otro lado, en la dimensión de Control se consideran el control sobre las tareas asignadas y el control de las propias capacidades. El control sobre la tarea se entiende como el nivel de autonomía que despliega el trabajador al realizar su trabajo; el control sobre las capacidades vendría a ser aquel que el mismo sujeto ejerce sobre sí mismo y tiene que ver con el uso de las propias capacidades.

- Teoría de Hildegard Peplau

Es un modelo orientado principalmente a la enfermería psiquiátrica que toma como sustento las bases teóricas psicoanalistas, de las necesidades humanas y del concepto de motivación y desarrollo personal.

Peplau define la “Enfermería Psicodinámica” como “aquella que es capaz de entender la propia conducta para ayudar a otras personas a identificar cuáles son las dificultades y aplicar los principios sobre las relaciones humanas a los problemas que surgen en cualquier nivel de experiencia “ para Peplau la enfermería es un proceso interpersonal y terapéutico que funciona en términos de cooperación con otros procesos humanos, haciendo de la salud una posibilidad para los individuos en las comunidades. basa este planteamiento en que las personas son seres humanos que viven una especie de equilibrio inestable de manera que, cuando ese equilibrio se altera, aparece la enfermedad.

Define salud como palabra símbolo que implica el movimiento d avance de la personalidad y otros procesos humanos hacia una vida creativa, constructiva, personal y comunitaria

La relación interpersonal entre enfermera y paciente puede llevarse a cabo en diferentes entornos: hospital, escuela, comunidad, etc., con el objetivo de mejorar la salud, aumentar el bienestar y atender a las enfermedades.

En este modelo las acciones son relajadas tanto por el paciente como por la enfermera a través de la interrelación personal.

La meta se puede considerar alcanzada cuando el paciente alcanza al máximo grado de crecimiento personal y de salud dentro de sus limitaciones.

La dinámica que hace progresar la actividad es la capacidad de los sujetos (tanto enfermera como paciente) para poder establecer relaciones interpersonales aprender y desarrollarse.

El objetivo de este modelo de enfermería es ayudar al paciente y al grupo comunitario a conseguir la salud de forma que enfermera y paciente alcancen el mayor grado de desarrollo personal y por ende satisfacción.

2.3. Marco Conceptual

2.3.1. Factores Psicosociales

2.3.1.1. Definición:

Son aquellas condiciones que se encuentran presentes en una situación laboral y que están directamente relacionadas con la organización, el contenido del trabajo y la realización de las tareas, y que afectan el bienestar o a la salud (física, psíquica y social) del trabajador, como al desarrollo del trabajo.

La Organización Internacional del Trabajo [31] considera como factores psicosociales para el trabajador, las interacciones entre el sujeto y las condiciones ambientales laborales, el contenido de la organización y la gestión del trabajo. Estas interacciones pueden desencadenar procesos psicosociales con la consecuente pérdida de salud, de satisfacción y de bienestar en el trabajador; traducándose en una disminución de su rendimiento y buen desempeño de las funciones en los trabajadores.

El trabajador de salud que desarrolla su actividad laboral en el medio sanitario está expuesto a sufrir agresiones de tipo físico o verbal de diferentes actores,

tales como sus superiores o jefes inmediatos, los compañeros de trabajo, los usuarios y sus familiares y hasta externos que transitan en las instituciones. Sin embargo, durante muchos años se ha prestado poca atención a las agresiones por parte de los pacientes y familiares, situación no debería considerarse como un aspecto normal de la práctica diaria. Krug EG (2002).

En enfermería, las políticas de gestión de recursos humanos dirigen sus objetivos hacia la prevención de la enfermedad, fomento, atención y mantenimiento de la salud, a través de unos cuidados integrales al individuo enfermo o sano. Sin embargo, el modelo utilizado de gestión de personal debe contemplar el estado de salud del trabajador y sus niveles de satisfacción y bienestar psicológico, para asegurar el alcance de estos objetivos. Todo sistema de dirección de recursos humanos genera en las personas respuestas que darán como consecuencia unos determinados resultados en el trabajo que desempeñan, y establece una relación entre el entorno y sus áreas (tecnológica, económica, socio-cultural, política, jurídica, comercial, de mercado laboral y valores sociales), la organización, las consecuencias psicosociales en el sujeto y los resultados de su trabajo.

Saldaña Garcia, Raquel (2012), señala que, en la víctima psicosocial, los efectos de las mismas pueden generar sentimientos de cólera, ira, estrés, síndrome de Burnout, miedo, pérdida de autoestima, de confianza en sí mismo y recelo hacia las personas desconocidas. Si la situación se prolonga, puede producir enfermedades físicas o problemas psicológicos y provocar consumo abusivo de medicamentos u otras sustancias; el ámbito familiar y social se puede ver afectado, generar un abandono o desgano progresivo de la profesión o del profesionalismo. En el centro laboral se vería reflejado en un empeoramiento de la eficiencia laboral, alteración del clima de trabajo, relaciones interpersonales inadecuadas y comunicación con usuarios con características deteriorantes. Puede ser causa de absentismo laboral, incremento de rotación de trabajadores, pérdida de eficacia y productividad. Asimismo, motivo de incrementos de costos por mayor porcentaje de enfermos, descenso de la calidad de servicios prestados y pérdida del prestigio del área sanitaria.

2.3.1.2. Potenciales causas que pueden desencadenar factores psicosociales:

Acerca de los factores de psicosociales La OIT, indica que, son aquellas características de las condiciones de trabajo que afectan a la salud de las personas a través de mecanismos psicológicos y fisiológicos y que desencadenan diversos niveles de estrés, el cual puede ser favorable o desfavorable para el desarrollo de la actividad laboral y calidad de vida laboral de las personas. Siendo que, en la actualidad, los factores psicosociales en el trabajo son una de las principales causas de enfermedades y de accidentes laborales que debe ser tomado en cuenta por los empleadores.

Los factores psicosociales, pueden presentarse en el escenario laboral debido a las características del ambiente físico del trabajo, factores propios de la tarea ocupacional o profesional, organización de los horarios, cambios tecnológicos, estructura jerárquica rígida y relaciones humanas e interprofesionales inadecuadas. Muchos de estos factores están relacionados a las interacciones entre el trabajador y sus superiores, su medio ambiente, la satisfacción en el trabajo y las condiciones de su organización, por una parte, y por la otra, a las capacidades del trabajador, sus necesidades, su cultura y su situación personal fuera del trabajo, todo lo cual, a través de percepciones y experiencias, pueden influir en la salud, rendimiento y satisfacción en el trabajo, así como ejercer influencia en su bienestar físico, psíquico y social; lo cual a su vez va a influir en el mismo entorno de trabajo, por tanto su estudio cobra relevancia, interés y necesidad en el contexto de la salud ocupacional y la salud pública, incluyendo la violencia y trabajo en turnos, pudiéndose desglosar para su estudio en:

a) Método de trabajo:

- Ritmo de trabajo según escenario laboral, referido a un trabajo constante y recargado o un trabajo esporádico y sencillo, que no demanda mucho esfuerzo.
- Monotonía/repetitividad en el trabajo que conlleva a la automatización sin posibilidad de reflexión, causando.

- Iniciativa/autonomía para desarrollar innovaciones o cambios en el trabajo.
 - Responsabilidad asumida de acuerdo al nivel jerárquico en la institución u organismo y formas de ejercerla.
 - Estructura de la organización:
 - Estilos y mecanismos de comunicación.
 - Estilo de mando de los superiores.
 - Participación del trabajador en la toma de decisiones.
- b) Tiempo de trabajo:
- Horario. (Jornada de trabajo, que según Ley es de 8 horas diarias) Trabajo a turnos, dependiendo de la labor que desempeñe, siempre y cuando este contemplado en la jornada laboral semanal.
 - Trabajo nocturno, que es más recargado que un trabajo diurno por el sobregasto físico y psicológico de estar en vigilia en horas que según orden biológico y fisiológico, se debe estar descansando y en oportunidades esta se desarrolla por una jornada larga de trabajo superior a las 8 horas.

Otra clasificación para el estudio de los factores psicosociales es agruparlo en:

- a) Entorno o contexto laboral y condiciones de trabajo:
- La presión asistencial: pueden provocar estrés, insatisfacción laboral y pérdida de bienestar psicológico en el sujeto. Generalmente originada por la falta de recursos humanos, unido a la situación que genera la relación de ayuda a otros en materia de salud; esta relación de ayuda exige implicación en la atención a esa demanda en cuidados de salud, sin demostrar emociones y sentimientos de impotencia o cansancio emocional, a cambio de un salario se debe presentar una imagen que se califica de apropiada, y en realidad no siempre se corresponde con el sentimiento que experimenta en ese momento el profesional hacia el paciente.
 - La actitud: Que se espera del profesional en los procesos laborales y de fracaso y muerte, son exponentes de la situación que ha de afrontar este

personal para atender esa demanda bio- psico-social, sin que por ello se vea afectada su motivación y satisfacción profesional en los difíciles momentos que vive con el enfermo. (Campos, 2002).

- Exceso de carga de trabajo: Con relación a la demanda del paciente y los recursos humanos existentes, constituye un factor psicosocial importante de riesgo laboral, preferentemente en el ámbito hospitalario (Borrachina, 2002).
- b) La gestión de los cambios organizacionales y la utilización de nuevas tecnologías:
- Los permanentes cambios en la gestión de las organizaciones y la obligada utilización de las nuevas tecnologías. En la organización sanitaria estos procesos de cambio se producen a marchas aceleradas, apareciendo sobrecarga laboral por las demandas de nuevas actividades con carencia o escasa dotación de recursos humanos para realizarlas (Noval, 2002).
 - Las nuevas tecnologías como recursos tecnológicos en el ámbito sanitario pueden provocar resultados frustrantes para los profesionales, ante la nueva configuración de una organización que no perdona retrasos en la formación y actualización de sus trabajadores.
 - La necesidad de actualización de conocimientos, y no aceptación de la enfermedad y muerte como un hecho natural, sino que exige poderes ilimitados y hasta milagros imposibles cuando la situación es irreversible, provoca tensiones y altos niveles de estrés pudiendo aparecer una percepción de despersonalización profesional provocada por el estrés, con riesgo de Burnout e insatisfacción laboral.
 - Situaciones de conflicto que ocasiona la multiculturalidad por los procesos migratorios, siendo la organización sanitaria una de las más afectadas en este sentido. Algo que ha elevado considerablemente los niveles de estrés e insatisfacción laboral entre sus profesionales.
- c) La burocracia organizacional en el entorno o contexto laboral

Según la psicología organizacional, las principales configuraciones organizacionales son:

- La estructura simple: presenta una mínima diferenciación de unidades y pocos niveles jerárquicos, una división de trabajo vaga y un nivel muy bajo de formalización del comportamiento, es orgánica y la coordinación se alcanza por la supervisión directa, en esta estructura tomar decisiones y controlar el funcionamiento es parte del director ejecutivo (parte central y básica), también forman parte los trabajadores y apenas existe staff, mandos intermedios y técnicos de apoyo. Los grupos están formados sobre criterios funcionales y flexibles, la coordinación depende del director ejecutivo el mismo que toma las decisiones lo que hace rapidez en las respuestas, la comunicación es informal entre el director y los miembros y el flujo de trabajo es flexible y con tareas son poco especializadas e intercambiables entre los trabajadores. Este tipo de estructura permite una rápida adaptación ambientes cambiantes de carácter simple, con un sistema técnico es de poca complejidad y poca reglamentación, un grado de burocratización y formalización bajo, estas organizaciones son de tamaño pequeño y de pocos años resistencia.
- Estructura burocrática de carácter mecánico: descrita por Max Weber, caracterizadas por procesos de trabajo repetitivo, simple y estandarizado, con muchas reglas y formalización de comunicación, amplias unidades de trabajo en nivel inferior, centralización del poder y toma decisiones, distinción clara entre línea y staff, distinguiéndose: Trabajadores: con un flujo de trabajo muy racionalizador, división de tareas coordinadas por una fuerte formalización y supervisión directa. Las condiciones de este tipo de estructura son: un entorno estable y simple, maduras y amplias, presentan un sistema técnico regulador para diseñar el trabajo en un proceso de carácter repetitivo y estandarizado, tienen control externo que favorece la centralización y formalización. Sin embargo, es considerada como la más eficaz para realizar una serie de tareas repetitivas de carácter simple, plantea una serie dificultades: problemas humanos en los niveles inferiores que a su vez son unidades de trabajo excesivamente atomizadas, rutinarias y sin sentido que hacen

del trabajo una experiencia monótona, aburrida y poco satisfactoria, con poca participación en la toma de decisiones.

- La burocracia profesionalizada: se basa en la coordinación entre sus miembros, estandarización de comportamientos, procedimientos y habilidades lograda por el entrenamiento y socialización, los profesionales tienen cierta independencia respecto de sus colegas y están estrechamente vinculados con sus clientes (hospital, universidad). Conjunto de profesionales con conocimientos, habilidades y técnicas especializadas, un proceso clave es el diagnóstico, clasificación o categorización de la situación para resolver el problema del cliente, resuelven la incertidumbre mediante la clasificación de clientes en función de servicios que demandan, coincide con una categorización de las funciones de los profesionales que la atienden (categorización funcional). El personal clave son los profesionales, que desempeñan las tareas centrales, el staff tiene bastante entidad, los mandos intermedios o directivos, juegan un papel menos relevante. Son estructuras muy descentralizadas en aspectos horizontales y verticales.
 - La estructura "adhocrática": se caracteriza por presentar una estructura orgánica, con poca formalización de los comportamientos y una amplia especialización de los miembros, suelen agruparse en unidades funcionales flexibles y se organizan en pequeños equipos de estudio de proyectos en función de las demandas de los clientes. La coordinación se logra mediante la adaptación mutua y existe una considerable descentralización del poder, son organizaciones innovadoras y no pueden fundamentar su coordinación en la estandarización, tampoco admiten divisiones claras entre los miembros. Es una estructura que puede plantear más conflictos pero que es más flexible y los pueden resolver en menos tiempo. Los directivos y responsables abundan en estas organizaciones para potenciar su descentralización. Los niveles directivos desempeñan funciones de coordinación entre los distintos proyectos similares.
- d) Capacidad en la toma de decisiones:

La toma de decisiones a nivel individual se caracteriza por el hecho de que una persona haga uso de su razonamiento y pensamiento para elegir una solución a un problema que se le presente en la vida personal o laboral o en cualquier espacio social, de manera que si tiene un problema, deberá ser capaz de resolverlo individualmente tomando decisiones con ese específico motivo: la percepción del trabajador sobre su nivel de capacidad de acción en la toma de decisiones puede constituir una fuente importante de exposición al estrés y aparición de sintomatología asociada a la pérdida de bienestar laboral. La escasa participación en la toma de decisiones e implicación con el paciente, o falta de control en los resultados de su trabajo puede llevar al sujeto a un estado de inicio de depresión y baja autoestima. Algunas de las causas pueden ser, que la falta de confianza en las habilidades propias para resolver problemas venga desde el seno familiar, es decir, que dado en un ambiente familiar autoritario hace que los hijos no tengan un desarrollo personal óptimo, por lo que llegan a la edad adulta sin saber tomar decisiones, lo mismo pasa en un ambiente sobre protector donde prácticamente les resuelven la vida a los hijos, afectando su propia madurez.

La poca capacidad para tomar decisiones es uno de los problemas que más inconvenientes causan a la hora del desarrollo personal y profesional, el temor de tomar el camino incorrecto es mucha veces el causante para que no se enfrenten las elecciones y siempre se deriven a otra persona que debe ejercer esa responsabilidad, el proceso de tomar decisiones es un aprendizaje que mucho tiene que ver con la propia seguridad y la auto confianza, nada tiene que ver con acertar en lo que se decida hacer o no hacer. Todos nos equivocamos, hay que perder el miedo a errar para poder elegir sin temores y así poder tomar decisiones, ya sean buenas o malas.

El indeciso es la persona que no se decide a ejecutar una acción, ni a seleccionar una estrategia no se orienta a un determinado rumbo renunciando a otros, no se atreve a solucionar problemas, además compromete sus resultados, lo que el indeciso teme es el compromiso con las consecuencias, no está dispuesto a pagar por el costo de sus decisiones, no quiere asumir el riesgo del resultado, al tomar decisiones afloran las personalidades inseguras y

perfeccionistas y los que exageradamente no pueden tomar alguna decisión por más pequeña que sea. La magnitud de la indecisión adquiere su mayor medida cuando la persona se siente seriamente abrumada por la más mínima elección que tiene que hacer, generalmente por el temor obsesivo a equivocarse, este trastorno también incluye en muchos casos un estado de extrañamiento que les da la sensación de estar siendo dominado por otro. Este sentimiento de sometimiento a la voluntad de otro entorpece su forma de hablar, sus pensamientos, sus ideas, la identidad, como defensa estas personas pueden vivir apuradas, comer y hablar rápido.

e) Las relaciones con los superiores

Conseguir un mejor ambiente laboral pasa, en parte, por tener una buena relación con los jefes, pero el problema está en que no todos saben cómo hacerlo, existe una vinculación entre este tipo de relación y las consecuencias psicosomáticas en el trabajador, que se presentan cuando el profesional sanitario no tiene el apoyo de su superior, no recibe estímulos que aseguren su estabilidad laboral, según su percepción, o es receptor por parte de sus superiores de una política organizativa no exenta de injusticia, falta de equidad, con dificultades para su promoción profesional, o con duplicidad de niveles jerárquicos que obstaculizan el desempeño de sus actividades, a la vez que le confunde en los roles laborales que debe asumir.

f) El hostigamiento psicológico

Es considerado un importante generador de consecuencias psicosociales en el trabajador, en la última década han sido numerosas las consecuencias negativas del Mobbing o acoso psicológico y problemas derivados que inciden en la salud del trabajador y suponen un grave riesgo de aparición de patología psicosocial. Podemos decir que es un proceso muy próximo a nosotros y propio de las llamadas sociedades complejas y desarrolladas.

Respecto a las organizaciones laborales, pueden mencionarse como posible génesis del acoso moral las deficiencias en la organización del trabajo, la inadecuada información interna y gestión de recursos, así como los problemas de organización prolongados y no resueltos.

Fornés (2004) y García-Izquierdo (2006), ponen de manifiesto la correlación significativa entre mobbing y variables de bienestar psicológico, incluyendo en estas variables la satisfacción laboral, entendiendo que la insatisfacción con la supervisión, agotamiento emocional y síntomas depresivos, permiten la clasificación del individuo según padezca alto o bajo riesgo de padecer mobbing. También se relaciona el mobbing con los bajos niveles que sufre el sujeto en su salud psicológica, descenso de autoeficacia profesional y escasos rendimientos. Las consecuencias que puede tener en la salud y bienestar de los trabajadores, ante los síntomas físicos, psicosociales y afectivos que sufren las víctimas del proceso y los cuadros de ansiedad y estrés, marcan la diferencia entre los que viven esa situación de acoso y los que están satisfechos con su situación laboral. Pueden llegar a desarrollarse procesos de depresión e incapacidad laboral si ese mobbing es largo y duradero en el tiempo. Los estudios sobre hostigamiento psicológico en enfermería, ponen de manifiesto las consecuencias y efectos que el mobbing tiene sobre la salud psíquica y física de los profesionales, dándose la circunstancia de que en unidades especializadas como las de intensivos, en las que suelen presentarse elevados niveles de estrés, unido a situaciones de mobbing, pueda desencadenarse una sintomatología psicósomática y problemas de bienestar psicológico y presencia de insatisfacción laboral en el trabajador, con el consecuente descenso de los rendimientos en el trabajo y de la calidad asistencial. Es fundamental para el profesional de enfermería presentar un buen nivel de autoestima y satisfacción, y plantea los cuidados que necesita recibir el trabajador, para atender a su bienestar psicológico y salud física. Vemos, tras lo expuesto, que el mobbing, entendido como un estresor social, no sólo tiene una repercusión sobre el trabajador y su salud, sino que a su vez puede constituir un riesgo para el paciente ante las circunstancias en las que se encuentra el trabajador.

g) Los procesos de intercambio social en el trabajo

Otro factor de riesgo al que están expuestos los trabajadores es el que se produce entre el trabajador, la organización, sus superiores y los servicios sanitarios que presta, ya que puede determinar las conductas humanas,

llegando incluso a una agresividad en sus comportamientos. Los trabajadores no buscan ayuda entre compañeros ante la aparición de estrés por miedo a la crítica o a ser considerados poco competentes, la pérdida de recursos personales que puede padecer el trabajador en sus relaciones laborales y que le provocan desmotivación profesional. Es notoria la relación existente entre la motivación del profesional para llevar a la práctica la relación de ayuda que implica los cuidados de enfermería, y la insatisfacción laboral y pérdida de bienestar psicológico que aparece ante motivaciones de conductas de ayuda como altruismo, obligación, o cooperación.

Motivaciones que, se encuentran muy elevadas al iniciarse su vida profesional pero que con el paso de los años disminuyen, siendo esto más frecuente en personas con mucha confianza en el alcance de sus objetivos, necesidad de reconocimiento hacia su trabajo y búsqueda de promoción y crecimiento profesional. En los profesionales de enfermería, la percepción de falta de reconocimiento y reciprocidad en su trabajo, tiene una importante repercusión.

2.3.1.3. Principales consecuencias psicosociales

Se establecen seis posibles variables como fuentes de exposición a factores psicosociales:

- Ambientales, donde introduce estresores y recursos del contexto.
- Características personales de cada sujeto.
- Vivencias subjetivas o experiencias negativas pasadas.
- Afrontamiento del sujeto y estrategias para enfrentar y resolver los problemas y las consecuencias de llevarlo a cabo.
- Resultados de las experiencias/vivencias en sus diferentes contextos sociales.
- Repercusión o efectos que causa enfrentarse a factores estresantes y resolver problemas personales y laborales.

2.3.1.4. Clasificación de los Factores Psicosociales

Según Bonafonte (2005) y Selye (1974), podemos encontrar el estrés como respuesta orgánica del individuo a estímulos estresores y situaciones de riesgo

psicosocial con la posible pérdida de salud, bienestar laboral y disminución de su rendimiento profesional. El estrés puede tener su etiología a partir de los estímulos externos que rodean a la persona, generándole procesos psicosociales que afectan su vida cotidiana y su salud, llegando a modificar sus comportamientos y su imposibilidad de afrontamiento a ese entorno.

Por ende, es necesario que el trabajador de enfermería pueda identificar los factores desencadenantes y situaciones estresantes que condicionan su pérdida de salud en el desarrollo cotidiano de sus funciones profesionales, y las posibles estrategias de afrontamiento a las diferentes manifestaciones de estrés, así como el conocer la asociación que se establece entre estos factores externos y las características psicológicas del sujeto. La relación entre el medio laboral y la percepción que tiene el trabajador de su trabajo, produce una situación encadenada que relaciona lo que percibe el sujeto, con su respuesta y con la repercusión que todo ello tiene en su salud.

Para el mundo laboral, existen los estresores denominados:

- a) factores internos o relacionados con la propia empresa, organización laboral, e incluso puesto de trabajo del individuo, estilo y tipo de dirección y liderazgo existente, la sobrecarga de trabajo, la no definición de funciones, la falta de reconocimiento profesional al trabajador.
- b) factores externos o relacionados con la propia persona, problemas familiares, economía, no apoyo familiar a su actividad laboral, problemas de salud, que inciden considerablemente en el trabajo y niveles de estrés que el trabajador pueda sufrir; también en este grupo están los profesionales idealistas, optimistas y personas ingenuas, la elevada entrega y dedicación al trabajo para obtener de los demás un reconocimiento., los escasos recursos, la asunción de excesiva responsabilidad, las interrupciones en el trabajo, así como la no conciliación de la vida laboral y profesional y los conflictos en el ámbito laboral, son conocidos predictores de estrés laboral. Aquellos trabajadores con mucha carga de trabajo y poco tiempo para desarrollarla, sufren estrés y pérdida de salud. Los Antecedentes

familiares, como los trastornos psiquiátricos, haber vivido una infancia inestable, o malas relaciones de pareja, constituyen también un factor predisponente a padecer posteriormente estrés.

2.3.2. La Satisfacción Laboral

2.3.2.1. Definición:

La satisfacción laboral en términos comunes se considera como el grado de felicidad en su entorno laboral y en todas sus dimensiones relacionables; en este contexto Robbins (1998) vincula las dimensiones bajo el enunciado reto del trabajo, donde los empleados tienden a preferir trabajos que les den oportunidad de usar sus habilidades, que ofrezcan una variedad de tareas, libertad y retroalimentación de cómo se están desempeñando, de tal manera que un reto moderado causa placer y satisfacción. Según Robbins (1998) los principales factores que determinan la satisfacción laboral son:

- Reto del trabajo.
- Sistema de recompensas justas.
- Condiciones favorables de trabajo.
- Colegas que brinden apoyo.
- Compatibilidad entre personalidad y puesto de trabajo.

Según GIL LA CRUZ MARTA (2010) la satisfacción laboral, es aquel grado de dicha que refleja el individuo al lograr alcanzar un resultado establecido por el mismo, dentro de sus funciones, ello lo sustenta en que: "la motivación para trabajar y para formarse en el trabajo suele hacer referencia a disposiciones conductuales, es decir, a la clase, selección, fuerza e intensidad del comportamiento, la satisfacción se analiza como un sentimiento frente al trabajo y las consecuencias derivadas de él; en el implica tanto la cobertura de necesidades básicas, como la relación entre las expectativas o recompensas percibidas como adecuadas frente a la recompensa real obtenida".

Según NEIL KOKEMULLER (2004) la satisfacción laboral se considera más a menudo a nivel individual, a pesar de que los profesionales de recursos humanos a menudo miran a la satisfacción general en toda la organización al

establecer las políticas de recursos humanos. La satisfacción laboral de un empleado se relaciona con su contentamiento básico, con las expectativas de trabajo y las reacciones a su desempeño. La alta satisfacción en el trabajo por lo general resulta en la mejor retención de empleados mejor y un mejor rendimiento de los trabajadores. Mantener e incrementar los altos niveles de satisfacción en el trabajo son funciones clave para los profesionales de RRHH y supervisores; es fundamental, ofrecer a los empleados las tareas que se correlacionan con su educación, experiencia e intereses. Sentirse mal equipado para realizar tareas o tener un nivel de interés bajo contribuye a la insatisfacción laboral. Además, los empleados están más satisfechos cuando ven la conexión entre su desempeño y los beneficios personales y de la empresa.

2.3.2.2. Satisfacción Laboral según Maslow

Satisfacción laboral según marcos conceptuales pueden sustentarse de la siguiente forma: Según Maslow (1993) y la teoría de los dos factores de Herzberg, pretendían explicar la satisfacción laboral en términos de necesidades que deben ser satisfechas; según Porter y Lawyer (1997), que incluye las teorías de proceso, concibe que la satisfacción laboral en función de las discrepancias percibidas por el individuo entre lo que él cree que debe darle el trabajo y lo realmente obtenido como producto o gratificación, y son variables (expectativas, valores, necesidades, etc.) que se combinan para producir satisfacción laboral; y según la teoría estadística de ocurrencias situacionales, y plantea que la satisfacción laboral es un producto de la combinación de variables (aportes que hace el individuo al trabajo y características organizacionales e individuales) y que se relacionan entre sí.

En [32] se introduce y valida los factores de Satisfacción laboral de acuerdo a estándares nacionales, son lo que a continuación se describen:

- Condiciones físicas y/o materiales; cuando se habla de condiciones físicas se refiere a las condiciones de comodidad que ofrece un establecimiento de salud como: la ventilación e iluminación, la limpieza y orden de los ambientes, etc. Según Robbins (2004) los empleados se

preocupan por su entorno laboral tanto por comodidad personal como para realizar bien su trabajo la comodidad está referida a los aspectos de amplitud, distribución de ambientes y mobiliario suficiente, privacidad, operatividad y disponibilidad de servicio. Algunos estudios referidos señalan que los trabajadores tienen interés en su ambiente de trabajo en dos sentidos por bienestar personal y para ejecutar un adecuado trabajo. Los trabajadores prefieren ambientes físicos cómodos y seguros, limpios y prefieren contar con las herramientas y el equipo adecuado.

- Beneficios laborales y remunerativos; cuando los beneficios remunerativos son justos y equitativos, entonces, se desarrolla una mayor satisfacción, porque los empleados sienten que reciben recompensas en proporción a su desempeño. Si consideran las recompensas inadecuadas para su nivel de desempeño, tiende a surgir la insatisfacción en el trabajo, desarrollando en el trabajador un estado de tensión que pueden afectar la productividad y producir el deterioro de la calidad del entorno laboral.
- Políticas administrativas; las políticas, deben ser lo suficientemente amplias de miras, estables y flexibles como para que puedan ser aplicadas en diferentes condiciones, a su vez deben ser coherentes y ayudar a resolver o prevenir problemas específicos. Establecer normas claras y concisas que fijan áreas de autoridad.
- Relación con la autoridad; la reacción de los trabajadores hacia su supervisor dependerá usualmente de las características de ello, así como de las características del supervisor. La única conducta del líder que tiene efecto predecible sobre la satisfacción del empleado es la consideración. Se considera que el éxito laboral está condicionado por el grado de aceptación y/o rechazo al jefe.
- Relaciones interpersonales; se refiere a la interacción del personal de salud al interior del establecimiento de salud, y del personal con los usuarios. Es importante una comunicación efectiva en la que sea relevante el entendimiento, la comprensión, el respeto, y la ayuda mutua para superar debilidades, afianzar fortalezas que redunden en la

convivencia, el crecimiento de las personas la calidad de su desempeño y el beneficio de quienes reciben sus servicios.

- Realización personal; El personal debe ser competente en su quehacer personal y con el trabajo. El personal debe: trabajar para su mejoramiento y crecimiento a nivel profesional a fin de prestar servicios de calidad, desarrollar y mantener coherencia entre el saber, el pensar, el decir y el actuar, mantener integrada la identidad personal con la identidad profesional.
- Desempeño de tareas; es la aptitud o capacidad para desarrollar completamente los deberes u obligaciones inherentes a un cargo con responsabilidad durante la realización de una actividad o tarea en el ejercicio de su profesión. Es necesario el interés y la voluntad para el desempeño en el trabajo.

2.3.3. La Enfermera de Emergencias

2.3.3.1. Definición

Es aquella profesional de salud de enfermería altamente calificado, especialista en procedimientos y técnica enmarcados a un servicio de emergencia de un hospital nivel 4, sujetos a factores de tiempo, presión y efectividad para coadyuvar al cuidado de la salud del paciente; en la actualidad la enfermera emergencista debe ser capaz, tanto de gerenciar las unidades y tópicos diferentes como de desempeñar todas las funciones inherentes al trabajo en emergencia, optimizando la atención que se le ofrece al enfermo y maximizando el manejo de los insumos y equipos a su cargo.

2.3.3.2. Características

- Siempre ofrece un buen trato y está consciente de las necesidades inmediatas del paciente.
- Define perfectamente bien la conformación estructural básica de un área de emergencia
- Perfecto conocedor de las terminologías de común manejo en la unidad de shock trauma y los distintos tópicos.

- Conoce los aspectos médico- legales que implica el trabajo emergencia y los diferentes tópicos
- Es un perfecto conocedor de la anatomía humana.
- Sabe de la importancia del trabajo en equipo y mantiene una excelente relación con sus compañeros.
- Capaz de manejar el paciente crítico en shock trauma y distintos tópicos.

2.3.4. El Servicio de Emergencia

Tiene como objetivo garantizar un espacio que proporcione el mayor índice de seguridad, confort y eficiencia, que faciliten las actividades del personal médico.

Unir recursos humanos y físicos en un espacio idóneo, seguro de circulación restringida para prestar atención a los pacientes que requieran un procedimiento adecuado garantizándoles mantener la bioseguridad asimismo garantizar el bienestar del paciente, proporcionándole comodidad física y tecnología que le evite posteriores complicaciones; lograr la integración de los espacios en forma lógica, que permita conjuntamente con el personal, equipo y mobiliario incrementar la calidad de atención y optimizar los recursos; el desarrollo de una forma idónea del trabajo con el paciente mediante la distribución de los espacios y evitar las infecciones, a través de la ubicación de los espacios físicos y las circulaciones adecuadas.

2.4. Definición de términos básicos

- Factor: Elemento, circunstancia, influencia, que contribuye a producir un resultado.
- Psicosociales: adjetivo de la conducta humana en su aspecto social o relacionado con ella.
- Factores psicosociales: aquellas condiciones que se encuentran presentes en una situación laboral y que están directamente relacionadas con la organización, el contenido de trabajo y la realización de la tarea, y que tienen capacidad para afectar tanto al bienestar o la salud

- Satisfacción: Sentimiento de bienestar o placer que se tiene cuando se ha colmado un deseo o cubierto una necesidad
- Laboral: Se refiere a la labor de las personas, o a su trabajo o actividad legal remunerada.

III. HIPOTESIS Y VARIABLES

3.1. Hipótesis:

3.1.1. Hipótesis general:

- Existe relación entre los factores psicosociales y la satisfacción laboral de las enfermeras del servicio de emergencia del hospital Essalud vitarte, 2019.

3.1.2. Hipótesis específicas:

- Existe relación entre los factores psicosociales según dimensión características personales y la satisfacción laboral de las enfermeras del servicio de emergencia del hospital Essalud vitarte, 2019.
- Existe relación entre los factores psicosociales según dimensión características de servicio y la satisfacción laboral de las enfermeras del servicio de emergencia del hospital Essalud vitarte, 2019.

3.2. Definición conceptual de las variables:

V.I: Factores psicosociales:

Condiciones que se encuentran presentes en una situación laboral y que están directamente relacionadas con la organización, el contenido del trabajo y la realización de la tarea, y que tienen capacidad para afectar tanto al bienestar o a la salud (física, psíquica o social) del trabajador como al desarrollo del trabajo.

V.D.: Satisfacción laboral: La actitud del trabajador frente a su propio trabajo, dicha actitud está basada en las creencias y valores que el trabajador desarrolla de su propio trabajo.

3.3. Operacionalización de variables

VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICION
<p style="text-align: center;">V. I: Factores Psicosociales</p>	<p>Son aquellas condiciones que se encuentran presentes en una situación laboral, tanto en características personales y características del servicio que están directamente relacionadas con la organización, el contenido de trabajo y la realización de la tarea, y que tienen capacidad para afectar tanto al bienestar o la salud</p>	<p style="text-align: center;">Características personales</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Remuneración • Expectativas de desarrollo 	<p>Nominal</p>
			<ul style="list-style-type: none"> • Equilibrio y estabilidad 	
		<p style="text-align: center;">Características del servicio</p>	<ul style="list-style-type: none"> • El contexto 	
			<ul style="list-style-type: none"> • Relación con los jefes inmediatos 	
			<ul style="list-style-type: none"> • Relaciones con los compañeros de trabajo 	
			<ul style="list-style-type: none"> • Relación con los pacientes y sus familiares 	

V. D: Satisfacción Laboral	<p>Es un estado emocional positivo y placentero resultante de la percepción subjetiva tanto de los factores extrínsecos e intrínsecos, de las experiencias laborales del sujeto.</p>	Factores extrínsecos.	<ul style="list-style-type: none"> • Condiciones Físicas y/o materiales. • Beneficios Laborales Y/o remunerativos. • Políticas administrativas • Relaciones sociales.
		Factores intrínsecos	<ul style="list-style-type: none"> • Desarrollo Personal. • Desempeño de Tareas. • Relación con la autoridad.

IV. DISEÑO METODOLÓGICO

4.1. Tipo y diseño de investigación:

4.1.1. Tipo de Investigación

El estudio de investigación fue de enfoque cuantitativo porque se va cuantificar los datos encontrados, haciéndolos medibles.

El diseño de investigación es:

- Descriptivo: Es un método científico que implica observar y describir el comportamiento de un sujeto sin influir sobre el de ninguna manera.
- Correlacional: Porque busca conocer las relaciones que existen entre dos variables en un medio específico.
- De Corte Transversal: porque la investigación tuvo como propósito analizar el hecho y las magnitudes en que se revelan las variables en un determinado tiempo.

4.1.2. Diseño de la Investigación:

Correlacional:

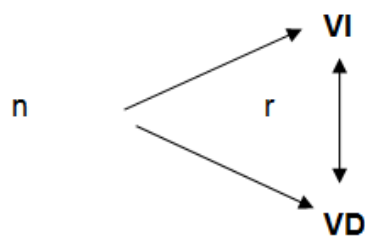


Figura 1. Diseño de la investigación correlacional

Donde:

n = tamaño de la muestra

VI = factores psicosociales

r = relación entre ambas variables

VD = satisfacción laboral

4.2. Método de investigación:

Deductivo. Es un modo de pensamiento que va de lo más general (como leyes y principios) a lo más específico (hechos concretos).

Analítico. Por qué a las variables de estudio se las descomponen de un todo, en sus partes o elementos para observar las causas, la naturaleza y los efectos. El análisis es la observación y examen de un hecho en particular.

4.3. Población y muestra:

4.3.1. Población:

La población está conformada por un total de 37 profesionales de la enfermería.

a) Criterios de Inclusión:

- Personal de enfermería nombrado y contratado de ambos sexos del servicio de emergencia
- Personal que acepte participar en el estudio
- Enfermeras que realicen atención asistencial del servicio de emergencia.

b) Criterios de Exclusión:

- Enfermeras pasantes
- Enfermeras que no respondan al cuestionario de manera completa
- Enfermeras de vacaciones con descanso médico o licencia pre y pos natal.

4.3.2. Muestra

La población muestral está conformada por un total de 37 profesionales de la enfermería por tratarse de una población reducida no se requirió obtener un tamaño muestral, y la técnica de selección es la de tipo no probabilístico.

4.4. Lugar de estudio y periodo desarrollado

El estudio se realizó en el Hospital Essalud Vitarte en el periodo de enero a diciembre del 2019.

4.5. Técnicas e instrumentos para la recolección de datos

La técnica usada es la encuesta, el instrumento es el cuestionario; se aplicó la escala Likert para ambas variables de estudio; para la variable independiente el cuestionario consta de 31 preguntas, y 36 preguntas para la variable dependiente.

- PRIMERO; los instrumentos de recolección de datos tanto para la variable factores psicosociales y satisfacción laboral, se acondiciono de acuerdo a la realidad. Por consiguiente, se somete a prueba piloto para ver su validez de contenido y confiabilidad; este último refleja una aceptable confiabilidad de 0.89 (89%) y 0.92 (92%) respectivamente.
- SEGUNDO; Aplicación de los instrumentos con las estrategias diversas como; se citó a todo el personal de salud con la simulación de una sesión de trabajo o de capacitación.
- TERCERO; la medición se desarrolló en una sesión aparte, y como estrategia fue una confraternidad. Y en casos extremos se visitó casa por casa, hasta alcanzar la muestra exacta.
- CUARTO; por último, se analizó e interpreto los datos.

4.6. Análisis y procesamiento de datos

Los datos fueron codificados y luego ingresados a una base de datos creada en el programa estadístico SPSS Versión 24 para su análisis.

Para determinar la relación entre los factores psicosociales y la satisfacción Laboral de las enfermeras del servicio de emergencia del hospital Essalud Vitarte, 2019.

El análisis estadístico se realizó en los siguientes niveles:

Análisis descriptivos. Se construyeron tablas de frecuencias y elaboraron gráficos para describir las variables y sus dimensiones

Análisis inferencial. Se analizaron las posibles relaciones entre las variables de estudio con el uso de la prueba no paramétrica Rho de Spearman, ya que los datos obtenidos fueron a escala ordinal.

La regla de decisión es:

Si, $p < 0.05$; entonces se rechaza la hipótesis nula.

V. RESULTADOS

5.1. Resultados Descriptivos

Tabla V.1. Datos sociodemográficos de las enfermeras del servicio de emergencia

DATOS SOCIODEMOGRAFICOS		
n: 37		
EDAD	N°	%
20 – 40 AÑOS (A. JOVEN)	07	19%
41 – 60 (A. MADURO)	27	73%
>60 (A. MAYOR)	03	8%
SEXO		
MASCULINO	05	14%
FEMENINO	32	86%
TIEMPO DE SERVICIO		
MENOR DE 10 AÑOS	12	32%
DE 10 A 20 AÑOS	15	41%
MAYOR DE 20 AÑOS	10	27%
FORMA DE CONTRATO		
CAS	6	16%
NOMBRADO/728	25	68%
CONTRATO 3RO	6	16%
NIVEL ACADÉMICO		
LICENCIADO (A)	12	32%
ESPECIALISTA	16	43%
MAESTRIA	9	9%
DOCTORADO	0	0
TOTAL	37	100%

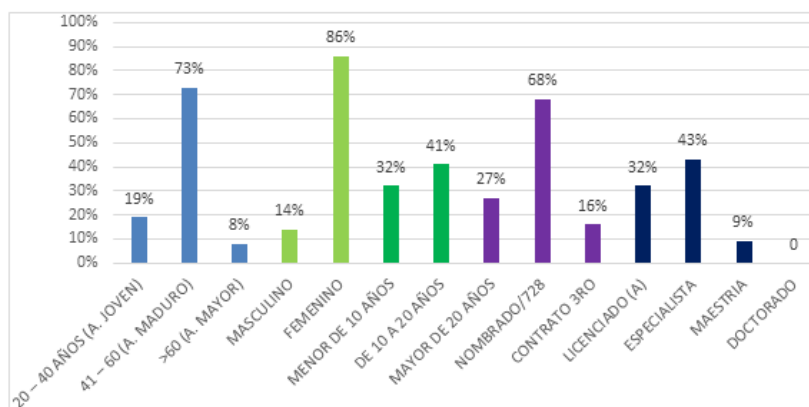


Figura 2. Frecuencia en función a los datos sociodemográficos de las enfermeras del servicio de emergencia

Según los resultados sociodemográfico, de un total de 37 (100%) enfermeras del servicio de emergencia encuestadas, se halló que el 73% están entre las edades de 41 – 60 años y un 8% son mayores de 60 años. En cuanto al género, el 86% son del sexo femenino y un 14% pertenecen al sexo masculino. En relación al tiempo de servicio se observa que un 41% trabaja entre 10 a 20 años en el servicio de emergencia, mientras un 27% labora por más 20 años. En la forma de tipo de contrato se observa que el 68% de enfermeras pertenecen al régimen laboral 728 y nombradas, y un 16% tienen un contrato CAS y contrato por tercero. En cuanto a la formación académica, 43% son especialistas en el área de emergencias, 32% tiene el grado de licenciada en enfermería y 9% el grado de magister.

Tabla V.2 Factores psicosociales de las enfermeras del servicio de emergencia

FACTORES PSICOSOCIALES	N°	%
Malos	7	18,9%
Regulares	19	51,4%
Buenos	11	29,7%
TOTAL	37	100%

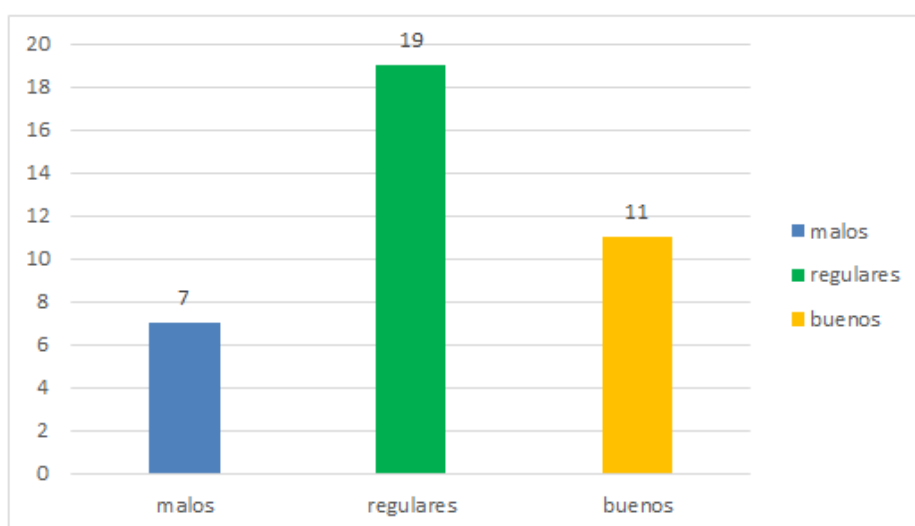


Figura 3. Factores psicosociales de las enfermeras del servicio de emergencia

En la tabla 5.1.2 se puede apreciar que 51,4% de las enfermeras que laboran en el servicio de emergencia del hospital de Vitarte – Essalud, identificaron regulares factores psicosociales en el servicio, mientras que el 29,7% buenos y 18,9% malos factores psicosociales.

Tabla V.3. Satisfacción laboral de las enfermeras del servicio de emergencia

SATISFACCION LABORAL	N	%
INSATISFECHO	7	18,9%
INDIFERENTE	19	51,4%
SATISFECHO	11	29,7%
TOTAL	37	100%

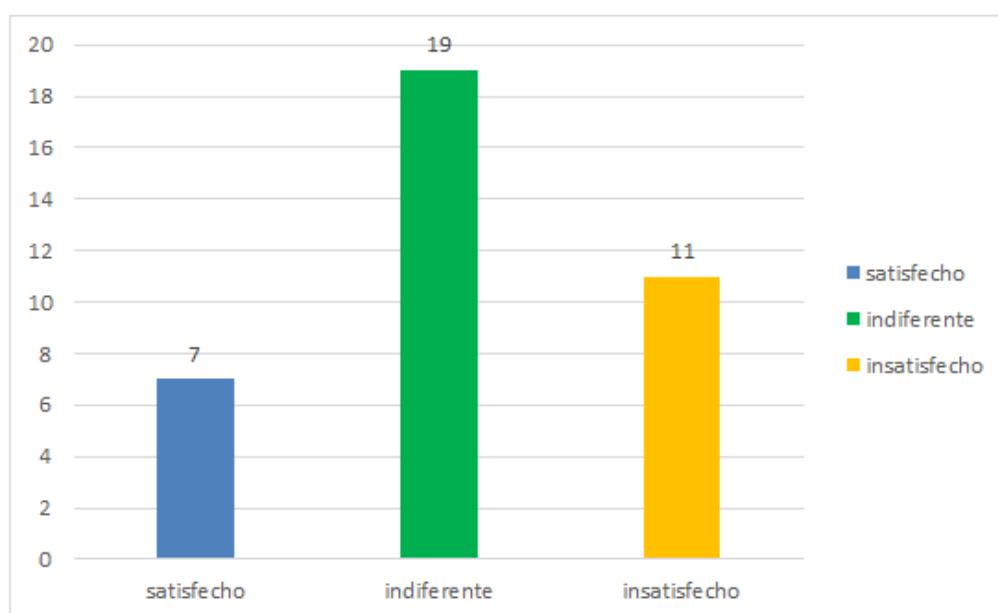


Figura 4. Satisfacción laboral de las enfermeras del servicio de emergencia

Al evaluar la satisfacción laboral de las enfermeras que laboran en el servicio de emergencia ESSALUD Vitarte, se puede apreciar que 51,4% presentan satisfacción indiferente, seguido de un 29,7% satisfechas (os) y 18,9% insatisfecha (o).

Tabla V.4. Relación entre los factores psicosociales y la satisfacción laboral de las enfermeras del servicio de emergencia

FACTORES PSICOSOCIALES	SATISFACCION LABORAL						TOTAL	
	INSATISFECHO		INDIFERENTE		SATISFECHO		N	%
	N	%	N	%	N	%		
MALA	7	18,9%	0	0,0%	0	0,0%	7	18,9%
REGULAR	0	0,0%	19	51,4%	0	0,0%	19	51,4%
BUENO	0	0,0%	0	0,0%	11	29,7%	11	29,7%
TOTAL	7	18,9%	19	51,4%	11	29,7%	37	100%

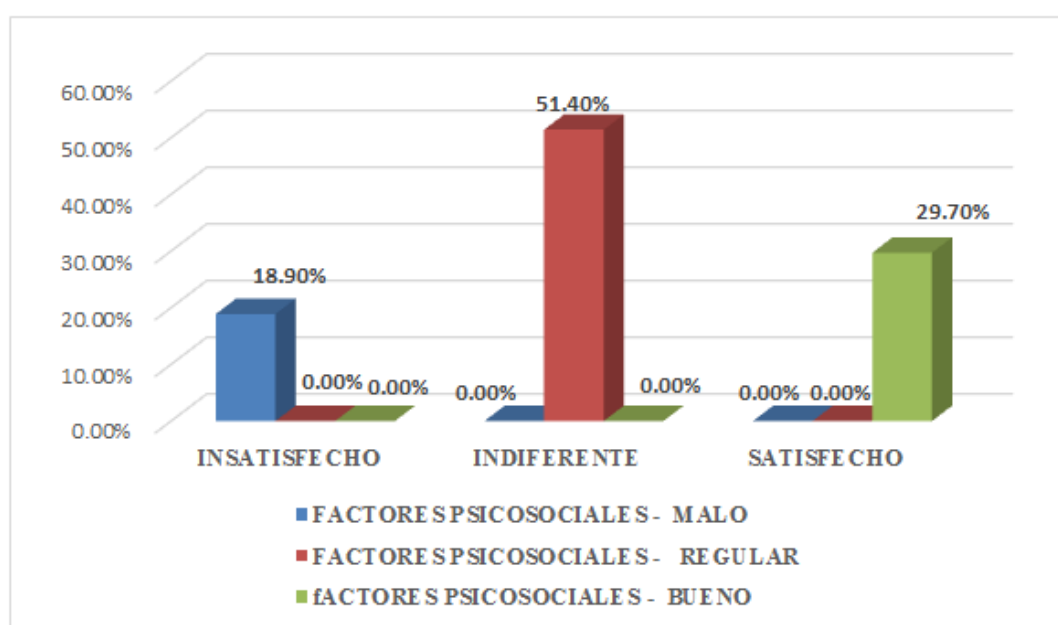


Figura 5 Relación entre los factores psicosociales y la satisfacción laboral de las enfermeras del servicio de emergencia

Del 100% de las enfermeras encuestadas que laboran en el servicio de emergencia del hospital ESSALUD Vitarte, se encontró que el 51,4% identificó factores psicosociales regulares con satisfacción laboral indiferente.

Tabla V.5. Factores psicosociales según la dimensión características personales y la satisfacción laboral de las enfermeras del servicio de emergencia

CARACTERÍSTICAS PERSONALES	SATISFACCION LABORAL						TOTAL	
	INSATISFECHO		INDIFERENTE		SATISFECHO			
	N	%	N	%	N	%	N	%
MALA	6	13,5%	0	0,0%	0	0,0%	6	16,2%
REGULAR	1	2,7%	14	37,8%	4	10,8%	19	51,4%
BUENO	0	0,0%	5	13,5%	7	18,9%	12	32,4%
TOTAL	7	18,9%	19	51,4%	11	29,7%	37	100%

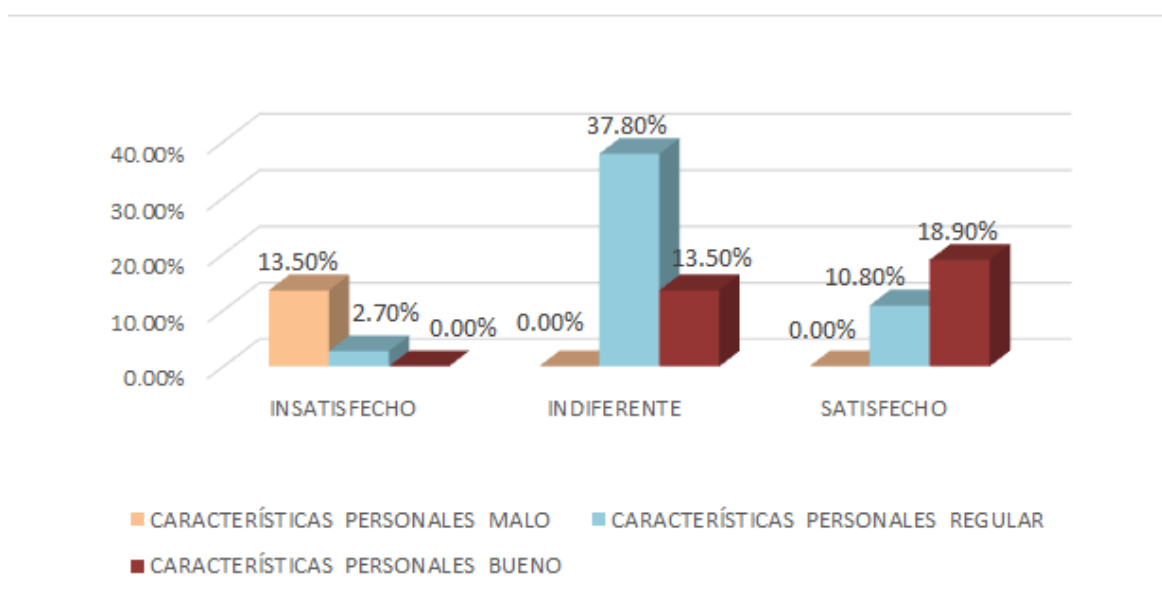


Figura 6. Factores psicosociales según la dimensión características personales y la satisfacción laboral de las enfermeras del servicio de emergencia

Del 100% de las enfermeras encuestadas que laboran en el servicio de emergencia del hospital ESSALUD Vitarte, se encontró que del 51.4% el 29,7 % identifico malos factores personales según la dimensión características personales - remuneración Expectativas de desarrollo con una satisfacción laboral indiferente.

Tabla V.6. Relación entre los factores psicosociales según la dimensión característica de servicio y la satisfacción laboral de las enfermeras del servicio de emergencia

CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO	SATISFACCION LABORAL						TOTAL	
	INSATISFECHO		INDIFERENTE		SATISFECHO		N	%
	N	%	N	%	N	%		
MALA	7	18,9%	0	0,0%	0	0,0%	7	18,9%
REGULAR	0	0,0%	16	43,2%	2	5,4%	18	48,6%
BUENO	0	0,0%	3	8,1%	9	24,3%	12	32,4%
TOTAL	7	18,9%	19	51,4%	11	29,7%	37	100%

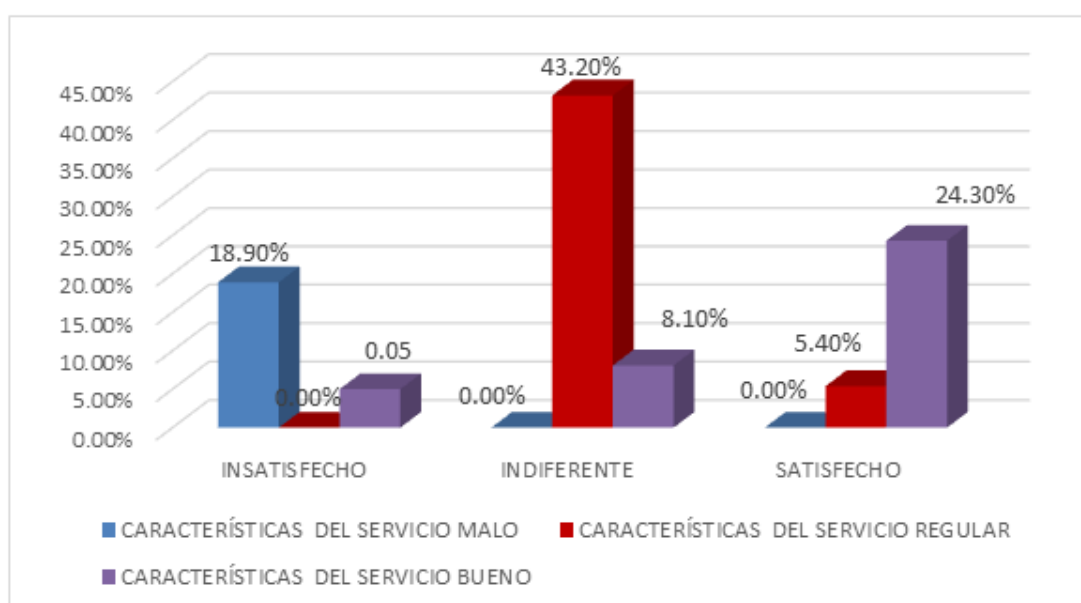


Figura 7. Relación entre los factores psicosociales según la dimensión características de servicio y la satisfacción laboral de las enfermeras del servicio de emergencia

Del 100% de las enfermeras encuestadas que laboran en el servicio de emergencia del Hospital Essalud Vitarte, se encontró que del 48,6%, el 43,2% presentan características del servicio regulares con satisfacción laboral indiferente.

5.2. Resultados Inferenciales

5.2.1. Prueba de hipótesis general:

H_0 : Los factores psicosociales no se relacionan con la satisfacción laboral de las enfermeras del servicio de emergencia del hospital ESSALUD Vitarte, 2019.

H_1 : Los factores psicosociales se relacionan con la satisfacción laboral de las enfermeras del servicio de emergencia del hospital ESSALUD Vitarte, 2019.

a) Prueba de la Hipótesis

H_1 . Los factores psicosociales se relacionan con la satisfacción laboral de las enfermeras del servicio de emergencia del hospital ESSALUD Vitarte, 2019.

b) Nivel de significación:

Nivel de significancia es de 0.05

c) Selección de la prueba estadística:

Correlación de Spearman, ρ (rho)

d) Regla de decisión:

Si p -valor $>$ 0.05, acepta H_0

Si p -valor $<$ 0.05, rechaza H_0

e) Cálculo de la prueba:

Tabla V.7. Resultados de la prueba del estadístico

Medidas simétricas		Valor	Error típ. asint. ^a	T aproximada ^b	Sig. aproximada
Intervalo por intervalo	R de Pearson	1,000	,000	843704256,030	,000 ^c
Ordinal por ordinal	Correlación de Spearman	1,000	,000 ^c		
N de casos válidos		37			

f) Valor calculado del Rho=1.000

g) Toma de la decisión y conclusión:

Respecto a la contrastación de Hipótesis se considera que existe una relación directa (positiva), al obtenerse un coeficiente de correlación de Spearman = 1,000 indicando una relación directa (+) y un $p = 0.000$ siendo significativa y rechazando la hipótesis nula.

5.2.2. Prueba de hipótesis específica N° 01

H₀: Los factores psicosociales según la dimensión características personales no se relacionan con la satisfacción laboral de las enfermeras del servicio de emergencia del hospital ESSALUD Vitarte, 2019.

H₁: Los factores psicosociales según la dimensión características personales se relacionan con la satisfacción laboral de las enfermeras del servicio de emergencia del hospital ESSALUD Vitarte, 2019.

a) Prueba de la hipótesis

H₁. Los factores psicosociales según la dimensión características personales se relacionan con la satisfacción laboral de las enfermeras del servicio de emergencia del hospital ESSALUD Vitarte, 2019.

b) Nivel De Significación

Nivel de significancia de 0,05

c) Selección de la prueba estadística

Correlación de Spearman, ρ (rho)

d) Regla de decisión

Rechazar H₀ si el valor de p es menor de 0.05

e) Cálculo de la prueba

Tabla V.8. Resultados de la prueba del estadístico

Medidas simétricas					
		Valor	Error típ. asint. ^a	T aproximada ^b	Sig. aproximada
Intervalo por intervalo	R de Pearson	,714	,092	6,036	,000 ^c
Ordinal por ordinal	Correlación de Spearman	,680	,112	5,493	,000 ^c
N de casos válidos		37			

f) Valor calculado del Rho= 0.680

g) Toma de la decisión y conclusión

Respecto a la contrastación de Hipótesis se considera que existe una relación directa (positiva), al obtenerse un coeficiente de correlación de Spearman = 0.680 indicando una relación directa (+) y un p =0.000 siendo significativa y rechazando la hipótesis nula.

5.2.3. Prueba de hipótesis específica N° 02

H₀: Los factores psicosociales según la dimensión características del servicio no se relacionan con la satisfacción laboral de las enfermeras del servicio de emergencia del hospital ESSALUD Vitarte, 2019.

H₁: Los factores psicosociales según la dimensión características del servicio se relacionan con la satisfacción laboral de las enfermeras del servicio de emergencia del hospital ESSALUD Vitarte, 2019.

a) Prueba de la hipótesis:

H₁. Los factores psicosociales según la dimensión características del servicio se relacionan con la satisfacción laboral de las enfermeras del servicio de emergencia del hospital ESSALUD Vitarte, 2019.

b) Nivel de significación:

Nivel de significancia de 0,05

c) Selección De La Prueba De Estadística

Correlación de Spearman, ρ (rho)

d) Regla de decisión

Rechazar H₀ si el valor de p es menor de 0.05

e) Cálculo de la prueba

Tabla V.9. Resultados de la prueba del estadístico

Medidas simétricas					
		Valor	Error típ. asint. ^a	T aproximada ^b	Sig. aproximada
Intervalo por intervalo	R de Pearson	,862	,063	10,044	,000 ^c
Ordinal por ordinal	Correlación de Spearman	,842	,077	9,234	,000 ^c
N de casos válidos		37			

f) Valor calculado Rho: 0.842

g) Toma de la decisión y conclusión

Respecto a la contrastación de Hipótesis se considera que existe una relación directa (positiva), al obtenerse un coeficiente de correlación de Spearman = 0.842 indicando una relación directa (+) y un p =0.000 siendo significativa y rechazando la hipótesis nula.

VI. DISCUSION DE RESULTADOS

6.1. Contrastación de hipótesis

Si bien los factores psicosociales son condiciones que se encuentran presentes en una situación laboral, tanto en características personales y características del servicio que están directamente relacionadas con la organización, es importante identificar la relación con la satisfacción laboral que es un estado emocional positivo y placentero resultante de la percepción subjetiva tanto de los factores extrínsecos e intrínsecos, de las experiencias laborales del sujeto. Por lo tanto, los factores psicosociales pueden impactar en forma negativa no sólo a los trabajadores, sino también al funcionamiento de la organización, los trabajadores expuestos a este tipo de factores reducen su desempeño, pudiendo comprometer aspectos como la productividad y desempeño laboral.

Respecto a la contrastación de Hipótesis se considera que existe una relación directa (positiva), al obtenerse un coeficiente de correlación de Spearman = 1,000 indicando una relación directa (+) y un $p = 0.000$ siendo significativa y rechazando la hipótesis nula.

Fornés (2004) y García-Izquierdo (2006), ponen de manifiesto la correlación significativa entre mobbing y variables de bienestar psicológico, incluyendo en estas variables la satisfacción laboral, entendiéndose que la insatisfacción con la supervisión, agotamiento emocional y síntomas depresivos, permiten la clasificación del individuo según padezca alto o bajo riesgo de padecer mobbing. También se relaciona el mobbing con los bajos niveles que sufre el sujeto en su salud psicológica, descenso de autoeficacia profesional y escasos rendimientos.

6.2. Contrastación de resultados con estudios similares

Tabla 6.2.1. Al evaluar los factores psicosociales se puede apreciar que las enfermeras que laboran en el servicio de emergencia del hospital de Vitarte – Essalud, identificaron regulares factores psicosociales en el servicio, mientras que el 29,7% buenos y 18,9% malos factores psicosociales.

Al contrastarlo con [38] en la investigación titulada “Factores psicosociales intralaborales en profesionales con personal a cargo en la ciudad de

Bucaramanga”, tuvo el objetivo de examinar los factores de riesgo psicosociales que se suscitan al interior de un establecimiento de salud desde la percepción del personal que labora en ella. El estudio fue de tipo descriptivo y diseño transaccional. La muestra se conformó con 62 profesionales en salud, a quienes se les administró el Cuestionario de factores de riesgo psicosocial (Ministerio de la Protección Social y la Universidad Javeriana de Cali, 2015). Los resultados indicaron que el nivel de riesgo psicosocial fue muy alto en el 76,06% de los participantes, lo cual se acentúa más en las demandas del trabajo. Concluyendo que los factores psicosociales intralaborales del profesional influyen en su desempeño laboral y personal.

Por lo expuesto se puede concluir que existe relación entre los resultados encontrados

Tabla 6.2.2. Al evaluar la satisfacción laboral de las enfermeras(os) asistenciales que laboran en el servicio de emergencia ESSALUD Vitarte, se puede apreciar que 51,4% presentan satisfacción indiferente, seguido de un 29,7% satisfechas(os) y 18,9% insatisfecha(o).

Al contrastarlo con el estudio [28] en la investigación titulada “Satisfacción laboral del profesional de enfermería en cuatro instituciones de salud”, planteó como objetivo el establecimiento del nivel de satisfacción laboral de las enfermeras para luego identificar los factores que se asocian a ella. La investigación fue descriptiva y transaccional. La muestra fue conformada con 594 enfermeras, los instrumentos fueron una encuesta sociodemográfica y otra que mide factores intrínsecos y extrínsecos de la satisfacción laboral. Los resultados indicaron que los factores asociadas a la falta de satisfacción laboral son posibilidades de promoción ya ascenso con un 70%, la competencia profesional y posibilidades de desarrollo con un 20%, las relaciones interpersonales horizontales con un 10%. Concluyendo en que los factores intrínsecos y extrínsecos son importantes para determinar la satisfacción laboral.

Por lo expuesto se puede concluir que existe relación entre los resultados encontrados

Tabla 6.2.3. Del 100% de las enfermeras encuestadas que laboran en el servicio de emergencia del hospital ESSALUD Vitarte, se encontró que el 51,4% factores psicosociales regulares con satisfacción laboral indiferente, con 29.7% factores psicosociales bueno con satisfacción laboral satisfecho, con 18.9% factores psicosociales malo con satisfacción laboral insatisfecho

María del pilar quinto Huamán 2015 en su estudio de tipo descriptivo correlacional sobre Factores principales del clima organizacional que influyen en la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos del hospital ramiro Priale Huancayo – 2015 con el objetivo de determinar los principales factores que influyen en el clima organizacional de un centro laboral en la cual llego a la conclusión que las relaciones interpersonales, el ambiente físico, las políticas de recompensa, la comunicación, las remuneraciones, las oportunidades de crecimiento profesional, y la autonomía influyen en la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos del hospital Ramiro Priale

Por lo cual se aprecia la relación existente entre resultados

6.3. Responsabilidad ética

La información se recolectó con la autorización del Director de Hospital Essalud Vitarte. El investigador tiene la responsabilidad de proteger la información obtenida para el desarrollo de la investigación, aplicar los principios éticos universales, usar los mejores métodos científicos posibles, obtener el consentimiento informado apropiado y respetar la confiabilidad.

CONCLUSIONES

- a) Según variable sociodemográfico. El 73% corresponde a las edades de 41 – 60 años y el 86% prevalece el sexo femenino. En relación a forma de contrato por tercero le corresponde un 68% y el nivel académico especialista con un 43%.
- b) Del 100% de las enfermeras encuestadas que laboran en el servicio de emergencia del hospital Essalud Vitarte, se encontró que el 51,4% identifican factores psicosociales regulares con satisfacción laboral indiferente.
- c) Del 100% de las enfermeras encuestadas que laboran en el servicio de emergencia del hospital Essalud Vitarte, se encontró que del 51,4%, el 37,8% identifican características personales regulares con satisfacción laboral indiferente.
- d) Del 100% de las enfermeras encuestadas que laboran en el servicio de emergencia del hospital Essalud Vitarte, se encontró que del 48,6%, el 43,2% identifican características del servicio regulares con satisfacción laboral indiferente.

RECOMENDACIONES

- a) Fomentar planes de mejora que acrecienten la calidad de las condiciones de trabajo y a su vez fortalezcan los aspectos emocionales (características personales) necesarios para reducir el factor psicosocial en el trabajo, lo que a su vez influirá en la satisfacción laboral y desempeño laboral, del profesional de enfermería.
- b) Fomentar la creación de alguna estrategia de monitoreo de los niveles de exigencias emocionales y carga laboral, de las enfermeras en los distintos servicios, de tal modo que se asegure que exista un equilibrio entre la capacidad del establecimiento de salud y de las capacidades de las profesionales.
- c) Fomentar la mayor participación y autonomía, a las profesionales de enfermería, para resolver las tareas que por función les corresponde. Tomar en cuenta que decisiones y/o actividades rígidas y monótonas hacen que se pierda el sentido de trabajo y genera la percepción de que existe limitadas posibilidades de desarrollo, lo que en suma reduce los niveles de satisfacción.
- d) Crear y desarrollar espacios periódicos de reflexión donde las profesionales de enfermería tengan la oportunidad clara, con respecto a la función que desempeña, haciendo conocer sus propias soluciones frente a las diversas situaciones que se suscitan en el establecimiento de salud.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

1. Acevedo, G., Sánchez, J., Farías, M. y Fernández, A. (2013). Riesgos Psicosociales en el Equipo de Salud de Hospitales Públicos de la Provincia de Córdoba, Argentina. *Ciencia & trabajo*, 15(48), 140-147.
2. Aguirre, D. (2009). Satisfacción laboral de los recursos humanos de enfermería: factores que la afectan. *Revista Habanera de Ciencias Médicas*, 8(4), 1-11.
3. Aranda, C.; Pando, M., Salazar, J., Torres, T. y Aldrete, M. (2012). Factores de riesgo psicosociales laborales incidentes en la salud de los médicos de familia en Guadalajara, México. *Revista iberoamericana de psicología: Ciencia y Tecnología*, 5, 45-54.
4. Behar, D. (2008). *Metodología de la investigación*. Bogotá, Colombia: Shalom.
5. Broncano, N. (2014). Satisfacción laboral y Síndrome de Burnout en enfermeras del Servicio de Emergencia y Cuidados Críticos del Hospital San Bartolomé, 2010. *Revista Científica de Ciencias de la Salud*, 7, 53-63
6. Carayon, P., Haims, M. C. y Yang, C. L. (2001). Psychosocial work factors and work organization. In W.Karwowski (Ed.), *The International Encyclopedia of Ergonomics and Human Factors* (pp. 111-121). London: Taylor y Francis.
7. Carrasco, J. (2015). Factores de riesgo laboral que afectan al personal asistencial de enfermería de la Unidad de Cuidados Intermedios de Cardiología y Medicina del Hospital II-2 Sullana, 2014 (Tesis de Maestría). Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. Piura, Perú.
8. Charria, V. (2011). Factores de riesgo psicosocial laboral: métodos e instrumentos de evaluación. *Revista Facultad Nacional Salud Pública*, 29, 380-391.
9. Cisneros, C. (2011). Satisfacción Laboral del Personal de Enfermería y su Relación con las Condiciones de Trabajo Hospitalario (Tesis de Maestría). Universidad Autónoma de San Luis Potosí. México.

10. Cox, T. y Griffiths, A. J. (1996). The assessment of psychosocial hazards at work. In M.J.Schabracq, J. A. M. Winnubst, & C. L. Cooper (Eds.), *Handbook of Work and Health Psychology*. (pp. 127-146). Chichester: Wiley and Sons.
11. Davis, K. y Newstrom J. (2001). *Comportamiento humano en el trabajo*. México: McGraw Hill
12. Dawis, A. (1994). The effects of political violence on socio-moral reasoning and conduct. En A. Dawis y D. Donald (Eds.), *Childhood and adversity* (pp. 200- 219). Cape Town, South Africa: David Philip Publishers.
13. Gargallo, A. (2008). *La satisfacción laboral y sus determinantes en las cooperativas*. Universidad, sociedad y mercados globales, ISBN: 978-84-691-5667-4, 563-575.
14. Gil-Monte, P. (2014). *Psicosociología aplicada al estudio de los riesgos laborales: estrés y estrategias de afrontamiento*. En P. R. Gil-Monte, *Manual de Psicosociología Aplicada al trabajo y a la prevención de los riesgos laborales* (págs. 25-48). Madrid: Pirámide.
15. Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2010). *Metodología de la investigación*. México: McGraw-Hill.
16. Herzberg, F. (1968). How do you Motivate Employees? *Harvard Business Review*, 87507-87514
17. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, INSHT (1997). *Evaluación de Factores Psicosociales FPSICO*. Madrid: Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales.
18. Jaik, A., Tena, J. y Villanueva, R. (2010). Satisfacción laboral y compromiso institucional de los docentes de posgrado. *Revista Electrónica Diálogos Educativos* 19, pp. 119-130. Recuperado desde http://www.umce.cl/~dialogos/n19_2010/jaik.swf.
19. Kalimo, R., El-Batawi, M. y Cooper, C. (1988). *Los factores psicosociales en el trabajo*. Ginebra: Organización Mundial de la Salud.

20. Larico, R. (2015). Motivación laboral asociado a la satisfacción laboral del personal de salud asistencial de la Redes Yunguyo 2012 (Tesis de Maestría). Universidad Andina Néstor Cáceres Velázquez. Juliana, Perú.
21. Lawler, E. (1973). Motivation in work organizations. California: Brooks/Cole Publishing.
22. Locke, E. (1968). What is job satisfactory? Documento de trabajo presentado en la American Psychological Association Convention, San Francisco, California.
23. Mélia, J. L. y Peiró, J. M. (1989). La medida de la satisfacción laboral en contextos organizacionales: el cuestionario de satisfacción S20/23. Rev. Psicologemas, Valencia, 59-74.
24. Menor, M., Díaz, R. y Fernández, L. (2015). Factores estresores y síndrome de Burnout en enfermeras de cuidados intensivos en dos hospitales de EsSalud nivel III-2 Lima Metropolitana. Cuid salud, 2, 137-147.
25. Moncada, S. (1998). Salud Laboral. En J. M. F. Martínez-Navarro, Salud Pública
26. (págs. 767-789). Madrid: McGraw-Hill Interamericana.
27. Moncada, S. (1998). Salud Laboral. Madrid, España: McGraw-Hill Interamericana.
28. Moncada, S., Llorens, C., Navarro, A. y Kristensen, T. (2005). ISTAS21. Versión en lengua castellana del cuestionario psicosocial de Copenhague (COPSOQ). Archivos de prevención de riesgos laborales, 8(1), 18-29.
29. Nava, G.; Hernández, M.; Hernández, A.; Pérez, M.; Hernández, G, Matus, R. Balserio, C. (2013). Satisfacción laboral del profesional de enfermería en cuatro instituciones de salud. Arch Neurocien (Mex). 8(1), 16-21.
30. Ochoa, C. (2014). Diagnosticar y Proponer medidas de control de factores de riesgos psicosociales en áreas de emergencia y hospitalización del

Hospital Monte Sinaí basado en matriz de riesgos y cultura organizacional (Tesis de Maestría). Universidad del Azuay. Cuenca, Ecuador.

31. OIT (1986). Factores psicosociales en el trabajo: reconocimiento y control.
32. OIT (1998). Enciclopedia de Seguridad y salud en el Trabajo. Madrid: Ministerio de trabajo y Asuntos Sociales.
33. Palma, S. (2005). Escala de Satisfacción Laboral (SL-SPC) Manual. Lima: Editora y Comercializadora Cartolan EIRL.
34. Parra, M. (2003). Conceptos básicos en salud laboral. Santiago: OIT.
35. Peiró, J. M. y Prieto, F. (1996). Tratado de Psicología del Trabajo - (Vol. I): La actividad laboral en su contexto, pp. 15-36). Madrid: Editorial Síntesis.
36. Quispez, C. (2016). Factores de riesgo psicosocial que afectan el desempeño laboral Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen 2016 (Tesis de Maestría). Universidad de San Martín de Porres. Lima, Perú.
37. Sánchez, H. y Reyes, C. (2015). Metodología y diseños de la investigación científica. Lima, Perú: Bussines Support Aneth
38. Journal of Occupational Health Psychology, 1, 27-41.
39. Uribe, A. y Martínez, A. (2014). Factores psicosociales intralaborales en profesionales con personal a cargo en la ciudad de Bucaramanga. Informes Psicológicos. 14(1), 91-08.
40. Valderrama, S. (2013). Pasos para elaborar proyectos de investigación científica. Lima, Perú: San Marcos.

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia

TITULO: "FACTORES PSICOSOCIALES Y LA SATISFACCION LABORAL DE LAS ENFERMERAS DEL SERVICIO DE EMERGENCIA ESSALUD VITARTE, 2019"

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES E INDICADORES			
<p>Problema general</p> <p>¿Qué relación existe entre los factores psicosociales y la satisfacción laboral de las enfermeras del servicio de emergencia del Hospital de Vitarte – Essalud, 2019?</p> <p>Problemas específicos</p> <ul style="list-style-type: none"> • ¿Qué relación existe entre los factores psicosociales según dimensión características personales y la satisfacción laboral de las enfermeras del servicio de emergencia del Hospital Essalud Vitarte, 2019? • ¿Qué relación existe 	<p>Objetivo General</p> <p>Determinar la relación que existe entre los factores psicosociales y la satisfacción laboral de las enfermeras del servicio de emergencia del Hospital de Vitarte – Essalud 2019.</p> <p>Objetivos específicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Identificar la relación que existe entre los factores psicosociales según dimensión características personales y la satisfacción laboral de las enfermeras del servicio de emergencia del Hospital Essalud Vitarte, 2019 	<p>Hipótesis general</p> <p>Existe relación entre los factores psicosociales y la satisfacción laboral de las enfermeras del servicio de emergencia del Hospital de Vitarte – Essalud 2019</p> <p>Hipótesis específicas</p> <p>Existe relación entre los factores psicosociales según dimensión características personales y la satisfacción laboral de las enfermeras del servicio de emergencia del Hospital Essalud Vitarte, 2019.</p> <p>Existe relación entre los factores psicosociales según la dimensión</p>	Variable 1: factores psicosociales en el trabajo.			
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Niveles o rangos
			Características personales	Remuneración Expectativas de desarrollo	1-2-4	Bajo [0; 26]
				Equilibrio y estabilidad	Del 3 al 14	
Características del servicio	El contexto	15-16-17-18-19-20-21-22	Regular [27; 53]			
	Relación con los jefes inmediatos	23-24-25-26	Alto [54; 80]			
	Relaciones con los compañeros de trabajo	27-28				

<p>entre los factores psicosociales según dimensión características de servicio y la satisfacción laboral de las enfermeras del servicio de emergencia del Hospital Essalud Vitarte, 2019?</p> <ul style="list-style-type: none"> • ¿Cuál es la satisfacción laboral de las enfermeras del servicio de emergencia del Hospital Essalud Vitarte, 2019? 	<p>relación existe entre los factores psicosociales según dimensión características de servicio y la satisfacción laboral de las enfermeras del servicio de emergencia del Hospital Essalud Vitarte,</p> <p>Identificar la satisfacción laboral de las enfermeras del servicio de emergencia del Hospital Essalud Vitarte,</p>	<p>características de servicio y la satisfacción laboral de las enfermeras del servicio de emergencia del Hospital Essalud Vitarte, 2019.</p>		<p>Relación con los pacientes y familiares.</p>	<p>29-30-31</p>	
Variable 2: Satisfacción laboral						
		Dimensiones	Indicadores	Ítems	Niveles o rangos	
		Factores Extrínsecos	Condiciones físicas y/o materiales	1-2-3-4-5	Insatisfecho [23;68] Indiferente [69;115] Satisfecho [116;161]	
			Beneficios laborales y/o remunerativos	6-7-8-9		
			Políticas administrativas	10-11-12-13-14		
			Relaciones sociales	15-16-17-18		
		Factores Intrínsecos	Desarrollo personal	19-20-21-22-23-24		
			Desempeño de tareas	25-26-27-28-29-30		
			Relación con la autoridad	31-32-33-34-35-36		

Anexo 2. Matriz de consistencia

Título: Factores Psicosociales de las enfermeras del servicio de emergencia del Hospital de Vitarte Essalud, 2019.

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES		TECNICAS E INSTRUMENTOS
FACTORES PSICOSOCIALES	Características personales	Remuneración Expectativas de desarrollo	1-2-3	TECNICA: ENCUESTA INSTRUMENTO: CUESTIONARIO RESPUESTAS: siempre Algunas veces Nunca VALOR FINAL - Riesgo alto - Riesgo mediano - Riesgo bajo
		Equilibrio y estabilidad	Del 4 al 14	
	Características del servicio	El contexto	15-22	
		Relación con los jefes inmediatos	23-26	
		Relaciones con los compañeros de trabajo	27-28	
		Relación con los pacientes y sus familiares	29-30-31	

Anexo 3. Cuestionario de identificación de factores psicosociales

Las siguientes son algunas preguntas que se refieren a información general de usted o su ocupación. Por favor seleccione una sola respuesta para cada pregunta y márkela o escríbala en la casilla. Escriba con letra clara y legible.

Agradezco anticipadamente por su participación.

I. DATOS GENERALES

- Edad: años
- Sexo: F () M ()
- Tiempo que viene laborando en su servicio:años
- Forma de contrato: Contratado CAS () Nombrado (...)
Contratado por terceros (...)
- Nivel de formación:
Lic. Enfermería (...) Especialista (...) Magíster (...) Doctorado (...)

II. DATOS SOBRE LA VARIABLE DE ESTUDIO

N°	REACTIVOS	Alternativas de respuesta		
		Siempre	Algunas veces	Nunca
CARACTERISTICAS PERSONALES				
REMUNERACION ESPECTATIVA DE DESARROLLO				
1.	¿Considera usted que el servicio le ofrece oportunidades de desarrollo profesional?			
2	¿Siente que sus aspiraciones están siendo resueltas en el servicio?			
3	¿Está de acuerdo con la remuneración que recibe por el trabajo que realiza?			
EQUILIBRIO Y ESTABILIDAD				
4	¿Considera al servicio como su segundo hogar?			
5	¿Considera que el servicio le ofrece oportunidades para desarrollarse como persona?			
6	¿Siente que el ambiente servicio le genera mayor autoestima?			
7	¿Siente que el ambiente servicio le genera estrés?			
8	¿Alguna vez ha sentido que es objeto de burla en el servicio?			
9	¿Considera que las evaluaciones de su desempeño son justas para usted?			
10	¿Siente temor de expresar sus inquietudes en el servicio?			
11	¿Siente que por momentos le invade la tristeza o impotencia ante situaciones que vive en el servicio?			

12	¿Se considera usted una persona ansiosa?			
13	¿Las actividades que debe cumplir en el servicio le generan ansiedad?			
14	¿Siente que si no tuviera este trabajo no podría lograr otro?			
CARACTERISTICAS DEL SERVICIO EL CONTEXTO				
15	¿Ha sido usted testigo de algún tipo de agresión al personal sanitario en su lugar de trabajo?			
16	¿Ha sufrido alguna agresión física / agresión verbal en su servicio?			
17	¿Considera que las tareas relacionadas con el servicio son agobiantes para usted?			
18	¿El trabajo con el equipo de salud en el servicio es cooperativo?			
19	¿El ambiente físico del trabajo le genera autoconfianza para el desarrollo de sus actividades?			
20	¿Las características ambientales del servicio le ofrecen tranquilidad para desarrollar sus funciones/tareas?			
21	¿Alguna vez ha sentido que es objeto de insinuaciones sexuales u otro tipo de acoso en su servicio?			
22	¿Si existe en el servicio un ambiente de calumnias, burlas y chismes, esto le incomoda a usted?			
RELACIONES CON JEFES INMEDIATOS				
23	¿Las agresiones provienen mayormente de las autoridades de la institución			
24	¿Las relaciones con sus jefes inmediatos son gratificantes para usted?			
25	¿Su jefe inmediato toma en cuenta sus sugerencias para mejorar la situación del servicio para fines de hacerlo más acogedor para el Personal?			
26	¿Usted percibe que su jefe lo trata con respeto y consideración?			
RELACIONES CON LOS COMPAÑEROS DE TRABAJO				
27	¿Las agresiones provienen mayormente de sus compañeros de trabajo?			
28	¿Las relaciones con sus compañeros de trabajo son productivas para su desarrollo personal y Profesional?			
RELACIÓN CON LOS PACIENTES Y SUS FAMILIARES				
29	¿Las agresiones provienen de pacientes o familiares de los mismos?			
30	¿Los familiares del paciente son amables cuando se dirigen a usted para solicitar información de su paciente?			
31	¿Los pacientes son amables cuando solicitan algo para resolver sus necesidades?			

MUCHAS GRACIAS

Anexo 4. Cuestionario de satisfacción laboral SL-SPC

CUESTIONARIO DE SATISFACCION LABORAL SL-SPC

TDA = TOTALMENTE DE ACUERDO DA = DE ACUERDO I = INDECISO ED = EN DESACUERDO TED = TOTALMENTE EN DESACUERDO					
ENUNCIADO	TD A	DA	I	ED	TED
CONDICIONES FISICAS Y/O MATERIALES					
1.-La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores.					
2.-El ambiente donde trabajo es confortable (ventilación, iluminación, etc.)					
3.-La comodidad que me ofrece el ambiente de mi trabajo es inigualable.					
4.-En el ambiente físico donde me ubico trabajo cómodamente.					
5.-Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias. (materiales y/o inmuebles)					
BENEFICIOS LABORALES Y/O REMUNERATIVAS					
6.-Mi sueldo es muy bajo en relación a la labor que realizo. (-)					
7.-Me siento mal con lo que gano. (-)					
8.-Siente que el sueldo que tengo es bastante aceptable.					
9.-Felizmente mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.					
POLITICAS ADMINISTRATIVAS					
10.-Siento que doy más de lo que recibo de la institución. (-)					
11.-La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando. (-)					
12.-Me disgusta mi horario. (-)					
13.-El horario de trabajo me resulta incómodo. (-)					
14.-El esfuerzo de trabajar más horas reglamentarias, no es reconocido. (-)					
RELACIONES SOCIALES					
15.-El ambiente creado por mis compañeros es el ideal para desempeñar mis funciones.					
16.-Me agrada trabajar con mis compañeros.					
17.-Prefiero tomar distancia con las personas con las que trabajo. (-)					
18.-La solidaridad es una virtud característica en nuestro grupo de trabajo.					
DESARROLLO PERSONAL					
19.-Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser.					
20.-Mi trabajo me permite desarrollarme personalmente.					

21.-Disfruto de cada labor que realizo en mi trabajo.					
22.-Me siento feliz por los resultados que logro en mi trabajo.					
23.-Mi trabajo me hace sentir realizado profesionalmente.					
24.-Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo.					
DESEMPEÑO DE TAREAS					
25.-La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra.					
26.-Me siento realmente útil con la labor que realizo.					
27.-Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia. (-)					
28.-Mi trabajo me aburre. (-)					
29.-Me gusta el trabajo que realizo.					
30.-Me siento complacido con la actividad que realizo.					
RELACION CON LA AUTORIDAD					
31.-El jefe es comprensivo (a).					
32.-Es grato la disposición de mi jefe cuando les pide alguna consulta sobre mi trabajo.					
33.-Llevarme bien con el jefe beneficia la calidad del trabajo.					
34.-La relación que tengo con mis superiores es cordial.					
35.-No me siento a gusto con el jefe. (-)					
36.-El jefe valora el esfuerzo que hago en mi trabajo.					

**MUCHAS GRACIAS
POR SU COLABORACION**

Anexo 5. Otros resultados según indicadores de estudio

TABLA 1

Relación entre los factores psicosociales según la dimensión características personales - remuneración expectativas de desarrollo y la satisfacción laboral de las enfermeras del servicio de emergencia del hospital Essalud Vitarte, 2019.

CARACTERÍSTICAS PERSONALES/ REMUNERACIÓN EXPECTATIVAS DESARROLLO	SATISFACCION LABORAL							
	INSATISFECHO		INDIFERENTE		SATISFECHO		TOTAL	
	N	%	N	%	N	%	N	%
DE MALO	5	13,5%	11	29,7%	3	8,1%	19	51,4%
REGULAR	2	5,4%	6	16,2%	4	10,8%	12	32,4%
BUENO	0	2,5%	2	5,4%	4	10,8%	6	16,2%
TOTAL	7	18,9%	19	51,4%	11	29,7%	37	100%

Correlación de Spearman, ρ (rho) = 0,380

p: 0.020

Del 100% de las enfermeras encuestadas que laboran en el servicio de emergencia del hospital ESSALUD Vitarte, se encontró que del 51.4% el 29,7 % identifico malos factores personales según la dimensión características personales - remuneración Expectativas de desarrollo con una satisfacción laboral indiferente.

Prueba de hipótesis específica:

H0: Los factores psicosociales según la dimensión características personales - remuneración expectativas de desarrollo no se relacionan con la satisfacción laboral de las enfermeras del servicio de emergencia del hospital ESSALUD Vitarte, 2019.

Hi: Los factores psicosociales según la dimensión características personales - remuneración expectativas de desarrollo se relacionan con la satisfacción laboral de las enfermeras del servicio de emergencia del hospital ESSALUD Vitarte, 2019.

a) Prueba de la hipótesis

H1. Los factores psicosociales según la dimensión características personales - remuneración expectativas de desarrollo se relacionan con la satisfacción laboral de las enfermeras del servicio de emergencia del hospital ESSALUD Vitarte, 2019.

b) Nivel de significación

Nivel de significancia de 0,05

c) Selección de la prueba de estadística

Correlación de Spearman, ρ (rho)

d) Regla de decisión

Rechazar H0 si el valor de p es menor de 0.05

e) Cálculo de la prueba

Medidas simétricas						
			Valor	Error típ. asint. ^a	T aproximada ^b	Sig. aproximada
Intervalo por intervalo	por	R de Pearson	,391	,132	2,512	,017 ^c
Ordinal por ordinal	por	Correlación de Spearman	,380	,141	2,434	,020 ^c
N de casos válidos			37			

f) Toma de la decisión y conclusión

Respecto a la contrastación de Hipótesis se considera que existe una relación directa (positiva), al obtenerse un coeficiente de correlación de Spearman = 0.380 indicando una relación directa (+) y un $p = 0.000$ siendo significativa y rechazando la hipótesis nula.

TABLA 2

Relación entre los factores psicosociales según la dimensión características personales - equilibrio y estabilidad y la satisfacción laboral de las enfermeras del servicio de emergencia del Hospital Essalud Vitarte, 2019.

Características Personales/ Equilibrio Y Estabilidad	Satisfacción Laboral						Total	
	Insatisfecho		Indiferente		Satisfecho			
	N	%	N	%	N	%	N	%
Malo	6	16,2%	0	0,0%	0	0,0%	6	16,2%
Regular	1	2,7%	16	43,2%	5	13,5%	22	59,5%
Bueno	0	0,0%	3	8,1%	6	16,2%	9	24,3%
TOTAL	7	18,9%	19	51,4%	11	29,7%	37	100%

Correlación de Spearman, ρ (rho) = 0,703

p: 0.000

Del 100% de las enfermeras encuestadas que laboran en el servicio de emergencia del hospital ESSALUD Vitarte, se puede apreciar que del 59.5% el 43,2 % presento regulares factores personales según la dimensión características personales - equilibrio estabilidad con una satisfacción laboral indiferente.

Prueba de Hipótesis Específica:

H₀: Los factores psicosociales según la dimensión características personales - equilibrio estabilidad no se relacionan con la satisfacción laboral de las enfermeras del servicio de emergencia del hospital ESSALUD Vitarte, 2019.

H₁: Los factores psicosociales según la dimensión características personales - equilibrio estabilidad se relacionan con la satisfacción laboral de las enfermeras del servicio de emergencia del hospital ESSALUD Vitarte, 2019.

a) Prueba de la hipótesis

H₁: Los factores psicosociales según la dimensión características personales - equilibrio estabilidad se relacionan con la satisfacción laboral de las enfermeras del servicio de emergencia del hospital ESSALUD Vitarte, 2019.

b) Nivel de significación

Nivel de significancia de 0,05

c) Selección de la prueba de estadística

Correlación de Spearman, ρ (rho)

d) Regla de decisión

Rechazar H₀ si el valor de p es menor de 0.05

e) Cálculo de la prueba

Medidas simétricas					
		Valor	Error típ. asint. ^a	T aproximada ^b	Sig. Aproximada
Intervalo por intervalo	R de Pearson	,725	,092	6,230	,000 ^c
Ordinal por ordinal	Correlación de Spearman	,703	,107	5,847	,000 ^c
N de casos válidos		37			

f) Toma de la decisión y conclusión

Respecto a la contrastación de Hipótesis se considera que existe una relación directa (positiva), al obtenerse un coeficiente de correlación de Spearman = 0.703 indicando una relación directa (+) y un p =0.000 siendo significativa y rechazando la hipótesis nula.

TABLA 3

Relación entre los factores psicosociales según la dimensión características de servicio - el contexto y la satisfacción laboral de las enfermeras del servicio de emergencia del Hospital Essalud Vitarte, 2019.

CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO - EL CONTEXTO	Satisfacción Laboral						TOTAL	
	Insatisfecho		Indiferente		Satisfecho			
	N	%	N	%	N	%	N	%
MALO	6	16,2%	4	10,8%	0	0,0%	10	27,0%
REGULAR	1	2,7%	15	40,2%	4	10,8%	20	55,1%
BUENO	0	0,0%	0	0,0%	7	18,9%	7	18,8%
TOTAL	7	18,9%	19	51,4%	11	29,7%	37	100%

Del 100% de las enfermeras encuestadas que laboran en el servicio de emergencia del hospital ESSALUD Vitarte, se halló que del 55.1% el 40,2% presento regulares características según la dimensión características del servicio - contexto con una satisfacción laboral indiferente.

Prueba de hipótesis específica:

H₀: Los factores psicosociales según la dimensión características del servicio – contexto no se relacionan con la satisfacción laboral de las enfermeras del servicio de emergencia del hospital ESSALUD Vitarte, 2019.

H₁: Los factores psicosociales según la dimensión características del servicio – contexto se relacionan con la satisfacción laboral de las enfermeras del servicio de emergencia del hospital ESSALUD Vitarte, 2019

a) Prueba de la hipótesis

H1. Los factores psicosociales según la dimensión características del servicio – Contexto se relacionan con la satisfacción laboral de las enfermeras del servicio de emergencia del hospital ESSALUD Vitarte, 2019

b) Nivel de significación

Nivel de significancia de 0,05

c) Selección de la prueba de estadística

Correlación de Spearman, ρ (rho)

d) Regla de decisión

Rechazar H_0 si el valor de p es menor de 0.05

e) Cálculo de la prueba

Medidas simétricas					
		Valor	Error típ. asint. ^a	T aproximada ^b	Sig. aproximada
Intervalo por intervalo	R de Pearson	,777	,067	7,293	,000 ^c
Ordinal por ordinal	Correlación de Spearman	,776	,068	7,286	,000 ^c
N de casos válidos		37			

f) Toma de la decisión y conclusión

Respecto a la contrastación de Hipótesis se considera que existe una relación directa (positiva), al obtenerse un coeficiente de correlación de Spearman = 0.776 indicando una relación directa (+) y un $p = 0.000$ siendo significativa y rechazando la hipótesis nula.

TABLA 4

Relación entre los factores psicosociales según la dimensión características de servicio - relación con los jefes inmediatos y la satisfacción laboral de las enfermeras del servicio de emergencia del Hospital Essalud Vitarte, 2019.

CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO - RELACION CON LOS JEFES	Satisfacción Laboral						TOTAL	
	Insatisfecho		Indiferente		Satisfecho		N	%
	N	%	N	%	N	%		
MALO	7	18,9%	9	24,3%	1	2,7%	17	45,9%
REGULAR	0	0,0%	8	21,6%	3	8,1%	11	29,7%
BUENO	0	0,0%	2	5,4%	7	18,9%	9	24,3%
TOTAL	7	18,9%	19	51,4%	11	29,7%	37	100%

Correlación de Spearman, ρ (rho) = 0,674

p: 0.000

Del 100% de las enfermeras encuestadas que laboran en el servicio de emergencia del hospital ESSALUD Vitarte, se encontró según la dimensión características del servicio – relación con los jefes que del 45.9% el 24,3% es malo con una satisfacción laboral indiferente.

Prueba de hipótesis específica:

H₀: Los factores psicosociales según la dimensión características del servicio – relación con los jefes no se relacionan con la satisfacción laboral de las enfermeras del servicio de emergencia del hospital ESSALUD Vitarte, 2019.

H₁: Los factores psicosociales según la dimensión características del servicio – relación con los jefes se relacionan con la satisfacción laboral de las enfermeras del servicio de emergencia del hospital ESSALUD Vitarte, 2019

a) Prueba de la hipótesis

H1. Los factores psicosociales según la dimensión características del servicio – relación con los jefes se relacionan con la satisfacción laboral de las enfermeras del servicio de emergencia del hospital ESSALUD Vitarte, 2019

b) Nivel de significación

Nivel de significancia de 0,05

c) Selección de la prueba de estadística

Correlación de Spearman, ρ (rho)

d) Regla de decisión

Rechazar H_0 si el valor de p es menor de 0.05

e) Cálculo de la prueba

Medidas simétricas					
		Valor	Error típ. asint. ^a	T aproximada ^b	Sig. Aproximada
Intervalo por intervalo	R de Pearson	,671	,089	5,361	,000 ^c
Ordinal por ordinal	Correlación de Spearman	,674	,091	5,401	,000 ^c
N de casos válidos		37			

f) Toma de la decisión y conclusión

Respecto a la contrastación de Hipótesis se considera que existe una relación directa (positiva), al obtenerse un coeficiente de correlación de Spearman = 0.674 indicando una relación directa (+) y un $p = 0.000$ siendo significativa y rechazando la hipótesis nula.

TABLA 5

Relación entre los factores psicosociales según la dimensión características de servicio - relaciones con los compañeros de trabajo y la satisfacción laboral de las enfermeras del servicio de emergencia del Hospital Essalud Vitarte, 2019.

CARACTERÍSTICAS DEI SERVICIO – RELACION CON LOS COMPAÑEROS	Satisfacción Laboral						TOTAL	
	Insatisfecho		Indiferente		Satisfecho		TOTAL	
	N	%	N	%	N	%	N	%
MALA	7	18,9%	10	27,0%	4	10,8%	21	56,8%
REGULAR	0	0,0%	8	21,6%	6	16,2%	14	37,8%
BUENO	0	0,0%	1	2,7%	1	2,7%	9	5,4%
TOTAL	7	18,9%	19	51,4%	11	29,7%	37	100%

Correlación de Spearman, ρ (rho) = 0,406

p: 0.013

Del 100% de las enfermeras encuestadas que laboran en el servicio de emergencia del hospital ESSALUD Vitarte, se encontró según la dimensión características del servicio – relación con los compañeros que del 56,8% el 27,0% es mala con una satisfacción laboral indiferente.

Prueba de hipótesis específica:

H₀: Los factores psicosociales según la dimensión características del servicio – relación con los compañeros no se relacionan con la satisfacción laboral de las enfermeras del servicio de emergencia del hospital ESSALUD Vitarte, 2019.

H₁: Los factores psicosociales según la dimensión características del servicio – relación con los compañeros se relacionan con la satisfacción laboral de las enfermeras del servicio de emergencia del hospital ESSALUD Vitarte, 2019

a) Prueba de la hipótesis

H1. Los factores psicosociales según la dimensión características del servicio – relación con los compañeros se relacionan con la satisfacción laboral de las enfermeras del servicio de emergencia del hospital ESSALUD Vitarte, 2019

b) Nivel de significación

Nivel de significancia de 0,05

c) Selección de la prueba de estadística

Correlación de Spearman, ρ (rho)

d) Regla de decisión

Rechazar H_0 si el valor de p es menor de 0.05

Medidas simétricas					
		Valor	Error típ. asint. ^a	T aproximada ^b	Sig. aproximada
Intervalo por intervalo	R de Pearson	,397	,124	2,558	,015 ^c
Ordinal por ordinal	Correlación de Spearman	,406	,131	2,630	,013 ^c
N de casos válidos		37			

e) Cálculo de la prueba

f) Toma de la decisión y conclusión

Respecto a la contrastación de Hipótesis se considera que existe una relación directa (positiva), al obtenerse un coeficiente de correlación de Spearman = 0.406 indicando una relación directa (+) y un $p = 0.013$ siendo significativa y rechazando la hipótesis nula.

TABLA 6

Relación entre los factores psicosociales según la dimensión características de servicio - relación con los pacientes y familiares y la satisfacción laboral de las enfermeras del servicio de emergencia del Hospital Essalud Vitarte, 2019.

CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO – RELACION CON LOS PACIENTES Y FAMILIARES	Satisfacción Laboral						TOTAL	
	Insatisfecho		Indiferente		Satisfecho			
	N	%	N	%	N	%	N	%
MALA	5	13,5%	3	8,1%	1	2,7%	9	24,3%
REGULAR	2	5,4%	8	21,6%	4	10,8%	14	37,8%
BUENO	0	0,0%	8	21,6%	6	16,2%	14	37,8%
TOTAL	7	18,9%	19	51,4%	11	29,7%	37	100%

Correlación de Spearman, ρ (rho) = 0,458

p: 0.004

Del 100% de las enfermeras encuestadas que laboran en el servicio de emergencia del hospital ESSALUD Vitarte, se encontró según la dimensión características del servicio – relación con los pacientes y familiares que de los totales de 37,8% el 21,6% es regular de igual forma 21,6% es bueno con una satisfacción laboral indiferente.

Prueba de hipótesis específica:

H₀: Los factores psicosociales según la dimensión características del servicio – relación con los pacientes y familiares no se relacionan con la satisfacción laboral de las enfermeras del servicio de emergencia del hospital ESSALUD Vitarte, 2019.

H_i: Los factores psicosociales según la dimensión características del servicio – relación con los pacientes y familiares se relacionan con la satisfacción laboral de las enfermeras del servicio de emergencia del hospital ESSALUD Vitarte, 2019

a) Prueba de la hipótesis

H1. Los factores psicosociales según la dimensión características del servicio – relación con los pacientes y familiares se relacionan con la satisfacción laboral de las enfermeras del servicio de emergencia del hospital ESSALUD Vitarte, 2019

b) Nivel de significación

Nivel de significancia de 0,05

c) Selección de la prueba de estadística

Correlación de Spearman, ρ (rho)

d) Regla de decisión

Rechazar H_0 si el valor de p es menor de 0.05

e) Cálculo de la prueba

Medidas simétricas					
		Valor	Error tí. asint. ^a	T aproximada ^b	Sig. aproximada
Intervalo por intervalo	R de Pearson	,478	,128	3,217	,003 ^c
Ordinal por ordinal	Correlación de Spearman	,458	,136	3,045	,004 ^c
N de casos válidos		37			

f) Toma de la decisión y conclusión

Respecto a la contrastación de hipótesis se considera que existe una relación directa (positiva), al obtenerse un coeficiente de correlación de spearman = 0.458 indicando una relación directa (+) y un $p = 0.004$ siendo significativa y rechazando la hipótesis nula.

Anexo 7: Imágenes del hospital Essalud Vitarte/ situación problemática



INFRAESTRUCTURA INAECUADA



AMBIENTES CONTAMINADOS POR MALA DISTRIBUCION



HACINAMIENTO DE AMBIENTES



FAMILIARES GRITANDO Y RECLAMANDO