

UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA



**ESTRÉS OCUPACIONAL Y SATISFACCION LABORAL EN EL
PERSONAL DE ENFERMERÍA QUE LABORA EN EL SERVICIO DE
EMERGENCIA DEL HOSPITAL II DE ESSALUD, ABANCAY 2017**

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO DE SEGUNDA ESPECIALIDAD
PROFESIONAL DE ENFERMERÍA EN EMERGENCIAS Y DESASTRES**

**AUTORA:
GLADYS DÁVALOS AZURÍN**

**CALLAO – PERÚ
2018**

HOJA DE REFERENCIA DEL JURADO

MIEMBROS DEL JURADO:

- MG. MARY JUANA ABASTOS ABARCA PRESIDENTE
- MG. LAURA MARGARITA ZELA PACHECO SECRETARIA
- DRA. TERESA ANGÉLICA VARGAS PALOMINO VOCAL
- DRA. ANA MARÍA YAMUNAQUE MORALES SUPLENTE

ASESORA: DRA. ANGELICA DÍAZ TINOCO

Nº de Libro: 02

Nº de Acta: 008

Fecha de Aprobación de tesis: 10/08/2018

Resolución de Decanato N° 1322-2018-D/FCS de fecha 24 de Julio del 2018, donde se designa jurado examinador de tesis para la obtención del título de segunda especialidad profesional.

DEDICATORIA

Mi tesis la dedico con todo mi amor y cariño a mi amado esposo Edwing aunque hemos pasado momentos muy difíciles, siempre me apoyó con su comprensión, cariño y amor.

A mis amadas hijas Melanye y Estefanía, quienes son mi motivación de superación.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios, quien es mi guía, quien me da la fortaleza de seguir adelante en cada momento de mi vida.

A los catedráticos de la universidad del callao, quienes compartieron sus conocimientos científicos y sus habilidades y capacidad profesional, agradezco de manera especial a la Dra. Angélica Díaz por su perseverancia

a quien admiro su talento y dedicación al trabajo.

A mis compañeros y amigos con quienes compartimos, conocimientos alegrías, tristezas y muchas experiencias.

Gracias a todos porque este sueño se haga realidad, logrando una meta más.

ÍNDICE

	Pág.
RESUMEN	3
ABSTRACT	4
I- PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	5
1.1 Identificación del problema	5
1.2 Formulación del problema	7
1.2.1 General	7
1.2.2. Específicos	7
1.3 Objetivos.....	8
1.3.1 General	8
1.3.2 Específicos.....	8
1.4 JUSTIFICACIÓN.....	9
II. MARCO TEÓRICO:	12
2.1 Antecedentes del estudio:	12
2.2. Bases epistémicas:.....	17
2.3. Base científica:	26
2.4 Definiciones de términos	38
III. VARIABLES E HIPÓTESIS.....	40
3.1 Variables de investigación:	40
3.2 Operacionalización de variables	41
3.3 Hipótesis general	43
Hipótesis nula	43
3.4 Hipótesis específica.....	43
IV. METODOLOGIA.....	44
4.1. Tipo de investigación	44
4.2 Diseño de investigación.....	44
4.3. Población y muestra	45

4.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	45
4.5 Procedimientos de recolección de datos	48
4.6 Procesamiento estadístico y análisis de datos	48
V. RESULTADOS	49
VI. DISCUSIÓN DE RESULTADOS	56
VII. CONCLUSIONES.....	65
VIII. RECOMENDACIONES.....	67
IX. REFERENCIA BIBLIOGRAFICA.....	69
ANEXOS.....	75

RESUMEN

El estudio de investigación titulado Estrés ocupacional y satisfacción laboral en el personal de enfermería que labora en el servicio de emergencia del Hospital II de ESSALUD, Abancay 2017. Tuvo como **Objetivo**. Determinar la relación entre el estrés ocupacional y la satisfacción laboral del personal de enfermería que labora en el servicio de Emergencia del Hospital II de ESSALUD, de Abancay. **Metodología** estudio descriptivo correlacional prospectivo, estuvo constituida por una población muestral de 30 enfermeros, las técnicas que se utilizaron fueron la entrevista, observación, instrumento un cuestionario estructurado que consto de 34 ítems nivel estrés con una fiabilidad de coeficiente Alfa de Crobach (eficiencia laboral= 0.87, muerte o sufrimiento=0.68, relación profesional = 0.68, interacción emocional=0.78) satisfacción laboral 45 ítems y una validez de contenido $P= 0.000$. Se realizó el análisis de la estadística descriptiva frecuencias, media, desviación estándar y correlación Spearman. **Resultados** el 40.0% presentan un nivel de estrés ocupacional medio con satisfacción laboral regular, 30.0%, presentan estrés ocupacional medio con satisfacción laboral media respecto a las condiciones física y confort del medio ambiente, 43,3% presentan estrés ocupacional medio con satisfacción laboral media, respecto a la remuneración económica, 33,30% estrés ocupacional medio con satisfacción laboral media, condiciones de trabajo y reconocimiento, 33,30%, estrés ocupacional medio con una satisfacción laboral media, relaciones interpersonales y autoridad, 40% estrés ocupacional medio con una satisfacción laboral media. **Concluyendo** que existe una relación directa (positiva) y significativa entre el nivel de estrés ocupacional y satisfacción laboral, obteniendo un coeficiente de correlación de Spearman = 0,896 un P de 0.000. Siendo significativo.

PALABRAS CLAVES: Estrés, Satisfacción laboral, Enfermería

ABSTRACT

The research study entitled Occupational stress and job satisfaction of nurses working in the emergency service of Hospital II of ESSALUD, Abancay 2017. Aimed at. Determine the relationship between occupational stress and job satisfaction of the nursing staff working in the emergency service of Hospital II of ESSALUD, Abancay. Methodology descriptive prospective correlational study, was constituted by a sample population of 30 nurses, the techniques used were the interview, observation, instrument a structured questionnaire consisting of 34 stress level items with a reliability of Cronbach's Alpha coefficient (labor efficiency = 0.87, death or suffering = 0.68, professional relationship = 0.68, emotional interaction = 0.78) job satisfaction 45 items and a content validity $P = 0.000$. We performed the descriptive statistics analysis of frequencies, mean, standard deviation and Spearman correlation. Results 40.0% have a medium level of occupational stress with regular job satisfaction, 30.0%, have average occupational stress with average job satisfaction with physical conditions and comfort of the environment, 43.3% have average occupational stress with average job satisfaction , regarding economic remuneration, 33.30% average occupational stress with average job satisfaction, working conditions and recognition, 33.30%, average occupational stress with average job satisfaction, interpersonal relationships and authority, 40% average occupational stress with Average job satisfaction Concluding that there is a direct (positive) and significant relationship between the level of occupational stress and job satisfaction, obtaining a Spearman correlation coefficient = 0.896 a P of 0.000. being significant

KEY WORDS: Stress, Job satisfaction, Nursing

CAPITULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Identificación del problema

En la actualidad los hospitales a nivel internacional y nacional atraviesan por situaciones muy adversas que lamentablemente traen consecuencias graves en la sociedad. Hoy en día la enfermera recibe el impacto de los cambios que se están produciendo en la atención de la salud que desde luego también afecta a otras disciplinas, visto específicamente desde el personal de enfermería en investigaciones realizadas en Estados Unidos, Inglaterra, Escocia y Alemania reportaron que menos del 40% de las enfermeras estaban de acuerdo en que había el suficiente personal de enfermería profesional para realizar el trabajo demandado y la asociación de enfermeras de Massachusetts reporto que el 87% de sus colegas informaron que había demasiados pacientes que necesitaban atención lo cual ocasionaba retrasos en la administración de medicamentos para el dolor, aumento de los eventos adversos en los pacientes y falta de tiempo para proporcionar la educación necesaria en salud para los pacientes. La carga de trabajo en enfermería se ha asociado además de los resultados adversos en los pacientes, en resultados adversos para las propias enfermeras ¹

El exceso de trabajo, la falta de tiempo para la atención del paciente, el número de pacientes a cargo, la baja recompensa económica, han sido reconocidos también como las razones de la rotación de las enfermeras o ausentismo en el sector de la salud. Otros estudios han abordado los efectos que en la salud tienen los estados de insatisfacción en los trabajadores, como el estrés, cefaleas, problemas de salud mental, cardiopatías y accidentes vasculares cerebrales, entre otros. Estos

problemas, provocarán ausentismo, desmotivación, enojo, e incremento de los costos para las instituciones hospitalarias.²

El estudio realizado por **International Business Report (IBR) de Grant Thornton** refieren que los principales países con mayor nivel de estrés en general son: China con 76% México con 74%, Turquía con 72% Vietnam con 72% Grecia con 68% (2). Las causas más comunes de estrés en el trabajo son los riesgos psicosociales relacionados con la organización del trabajo, el diseño del trabajo y las condiciones de empleo, así como las condiciones externas que pueden tener influencia sobre la salud, el desempeño y la satisfacción laboral. Esto puede variar de un individuo a otro ³

Realidad nada ajena en nuestro país ya que el estudio desarrollado por el Instituto Integración, realizada a 2,200 personas en 19 departamentos del Perú, arroja que el 58% de los peruanos sufre de estrés. Esto quiere decir que seis de cada diez peruanos se sienten estresados en su vida cotidiana. El estudio señala que las mujeres reportan mayores niveles de estrés (63%) que los hombres (52%) esto se debe por la diversas y complejas actividades que desempeñan las mujeres como es el ser madre, esposa y profesional, ahora si bien es cierto que el trabajo juega un papel destacado en la vida del hombre la mayoría de las personas pasan una tercera parte del día trabajando y lo hacen la mitad de su vida y ante esta realidad el profesional de enfermería que labora en el servicio de emergencia se enfrenta constantemente a situaciones donde peligra la vida del hombre a cada instante llegan pacientes de diferentes edades, patologías y con diferentes pronósticos⁴.

Por lo que llegar a sentirse satisfechos con la labor realizada se torna muy importante que se fundamenta en una expectativa recíproca entre individuo y las instituciones hospitalarias respecto del desempeño

esperado y la retribución que se recibirá a cambio lo que fortalecerá a ambos.

Durante el desarrollo del ejercicio profesional y estando del otro lado como cliente externo se ha podido observar con frecuencia que las enfermeras, se muestran irritables, levantan la voz, cuando se les pregunta algo son poco comunicativas y esperan con mucha ansiedad que su turno termine, en algunos otros casos refieren "hay muchos pacientes y no nos abastecemos encima hay pocos recursos materiales para poder atenderlos mejor", "no sé por qué no contratan más personal" "a veces me siento cansada y no quiero venir al trabajo", "el paciente es muy impaciente a cada rato llama", "no dispongo de tiempo para actualizarme en los cursos", "Siento que me falta tiempo para hacer las cosas en mi casa", " no tengo tiempo para dedicarme a mí y a mi familia".

Frente a esta situación se planteó la siguiente interrogante de investigación:

1.2 Formulación del problema

1.2.1 General

¿Cuál es la relación entre el estrés ocupacional y la satisfacción laboral en el personal de enfermería que labora en el servicio de Emergencia del Hospital II de ESSALUD, de Abancay, 2017?

1.2.2. Específicos

¿Cuál es la relación entre el estrés ocupacional y las condiciones físicas y/o confort del ambiente de trabajo en el personal de enfermería que labora en el servicio de Emergencia del Hospital II de ESSALUD, de Abancay 2017?

¿Cuál es la relación entre el estrés ocupacional y la remuneración económica en el personal de enfermería que labora en el servicio de Emergencia del Hospital II de ESSALUD, de Abancay, 2017?

¿Cuál es la relación entre el estrés ocupacional y condiciones de trabajo – reconocimiento institucional en el personal de enfermería que labora en el servicio de Emergencia del Hospital II de ESSALUD, de Abancay, 2017?

¿Cuál es la relación entre el estrés ocupacional y relaciones interpersonales / autoridad en el personal de enfermería que labora en el servicio de Emergencia del Hospital II de ESSALUD, de Abancay, 2017?

¿Cuál es la relación entre el estrés ocupacional y desempeño de actividades en el personal de enfermería que labora en el servicio de Emergencia del Hospital II de ESSALUD, de Abancay, 2017?

1.3 Objetivos

1.3.1 General

Determinar la relación entre el estrés ocupacional y la satisfacción laboral en el personal de enfermería que labora en el servicio de Emergencia del Hospital II de ESSALUD, de Abancay.

1.3.2 Específicos

Caracterizar la relación entre el estrés ocupacional y las condiciones físicas y/o confort del ambiente de trabajo en el personal de enfermería que labora en el servicio de Emergencia del Hospital II de ESSALUD, de Abancay.

Describir la relación entre el estrés ocupacional y la remuneración económica en el personal de enfermería que labora en el servicio de Emergencia del Hospital II de ESSALUD, de Abancay.

Determinar la relación entre el estrés ocupacional y condiciones de trabajo – reconocimiento institucional en el personal de enfermería que

labora en el servicio de Emergencia del Hospital II de ESSALUD de Abancay.

Describir la relación entre el estrés ocupacional y relaciones interpersonales / autoridad en el personal de enfermería que labora en el servicio de Emergencia del Hospital II de ESSALUD, de Abancay.

Identificar la relación entre el estrés ocupacional y desempeño de actividades en el personal de enfermería que labora en el servicio de Emergencia del Hospital II de ESSALUD, de Abancay.

1.4 Justificación

Justificación practica

El personal de enfermería como miembro del equipo de salud debe poseer ciertas características o cualidades que le permitan estar actualizadas(o) y comprometidas para poder enfrentar situaciones generadores de estrés, ya que mantienen una relación estrecha con el paciente y la familia por lo que se les debe reconocer el gran papel que desempeñan brindándoles las oportunidades para destacar sus potenciales intelectuales y destrezas prácticas en un ambiente con óptimas condiciones infraestructurales y ambientes laborales saludables que fomenten el desarrollo intelectual, reconocimiento e incentivos morales y económicos y con ello sentar las bases para lograr mejorar su satisfacción laboral y contribuir al fortalecimiento de la calidad cuidado y en la interrelación enfermera paciente.

Justificación legal

El personal de enfermería debe realizarse exámenes periódicos que le permitan garantizar su equilibrio físico- psicológico – social y espiritual ya que estos son necesarios para quienes brindan el cuidado de la salud a

la comunidad en general en las diferentes etapas de vida, siendo esto enfatizado Ley de trabajo del Enfermero capítulo III Art. N°11 inciso I ⁵

Justificación social

Las altas expectativas en el desarrollo profesional, el aumento de la competencia, el rendimiento y los horarios laborales extensos contribuyen a que el ambiente en el trabajo sea cada vez más estresante lo que dificulta conciliación entre la vida familiar, laboral y social generando una gran disfuncionalidad. Convirtiendo esta patología en un desafío colectivo.

Justificación Económica.

Actualmente el ritmo de vida y la crisis económica hace que los profesionales se enfrenten a una mayor presión social económica para ello muchas veces deben de trabajar hasta en dos lugares o hacer dobles turnos para generar mayores ingresos económicos que responda a las demandas del trabajo moderno y necesidades, exponiéndolos a nuevas situaciones que traen graves consecuencias negativas para la salud mental y física, la identificación monitoreo e intervención oportuna puede disminuir grandes riesgos en la salud y vida del trabajador, consecuentemente se generara una mejor calidad de atención a los usuarios y en los trabajadores satisfacción laboral.

Justificación Teórica

Según la teoría de adaptación de Callista Roy, los seres humanos son seres adaptativos, que tienen la capacidad de adaptarse, pensar , sentir y crear cambios en el ambiente, ya sea individual o como miembros de un grupo que son conscientes y que buscan la integración a su entorno. El profesional de enfermería no es ajeno a dicha realidad pues se desempeñan laboralmente en ámbitos tan variantes y exigentes, relacionándose con todos los profesionales de la salud buscando lograr

una buena comunicación y manejo de sus emociones así mismo. Cabe mencionar Hildegard Peplau menciona que los cuidados en enfermería Psicodinámica exigen que el personal de enfermería sea capaz de comprender su propia conducta para poder ayudar a otros a identificar las dificultades percibidas y así aplicar principios de relaciones humanas⁶.

Justificación Tecnológica

Conocer y comprender la satisfacción laboral en el personal de enfermería constituye un factor fundamental en la gestión y desarrollo de las instituciones prestadoras de salud debido a las implicancias que guarda con el comportamiento organizacional, cultura de calidad, clima laboral relaciones interpersonales así como contar con estudios referenciales y tener instrumentos que favorezcan en la identificación oportuna de los problemas Psicoemocionales. Que pongan en riesgo a los trabajadores.

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes del estudio:

A nivel internacional:

Sanders Borjas Sonia Elena (Nicaragua - 2016) en su Tesis “Estrés laboral en personal de enfermería en la unidad de cuidados intensivos pediátricos hospital escuela universitario, Tegucigalpa, Honduras. Enero - marzo 2016”. **OBJETIVO:** Esta investigación determina el nivel de estrés laboral en el personal de enfermería en la Unidad de Cuidados Intensivos Pediátricos del Hospital Escuela Universitario, **MÉTODO Y DISEÑO DE ESTUDIO:** El presente es un estudio descriptivo llevado a cabo en la Unidad de Cuidados Intensivos Pediátricos del Hospital Escuela Universitario Tegucigalpa Honduras Año 2016, el cual establece los niveles de estrés laboral en 19 encuestas realizadas al personal de enfermería y auxiliares, mediante la escala del Maslach Burnout Inventory. Los **RESULTADOS** de la investigación fueron: La manifestación física más comunes en orden de frecuencia es la fatiga, la cognoscitiva más común es la concentración deficiente, la emocional más común es la irritabilidad, finalmente la manifestación de conducta más comunes es la incapacidad para descansar. Uno de los participantes mostro la prevalencia del síndrome de Burnout alta, dos mostraron niveles moderados mientras que 6 de ellos mostraron niveles bajos. Los demás mostraron un comportamiento variable en las puntuaciones de las escalas. **CONCLUSIONES:** Las manifestaciones más comunes son: fatiga, dolor de cabeza, Aceleración del ritmo cardíaco, Sudoración excesiva, Náuseas y/o vómitos, Alteraciones visuales, Dificultad para respirar, Dolores difusos, Sed, Mareo, disminución del estado de alerta, concentración deficiente, dificultad para identificar problemas, pesadillas,

irritabilidad, ansiedad, culpar a los demás o a sí mismo, miedo, depresión, incapacidad para descansar, ira intensa e intranquilidad. Estas manifestaciones son de carácter fisiológico, cognoscitivo, emocional y de conducta que se presentan en el personal de UCIP.

García Hernández Yessica, Martínez García María Dolores, Rivera López María Isabel, Gutiérrez Fragoso Griselda (México - 2015) en su Tesis “Satisfacción laboral del personal de Enfermería en dos Instituciones de Salud Públicas: Caso Hidalgo”; estudio que tuvo por objetivo evaluar la percepción de la satisfacción laboral en dos instituciones de salud pública en el estado de Hidalgo. Los resultados muestran de manera general, que el nivel de satisfacción laboral en ambas instituciones, indica que están algo satisfechos. En cuanto a la satisfacción intrínseca, están algo satisfechos, mientras que referente a la extrínseca, se perciben indiferentes. Respecto a la satisfacción intrínseca, en ambos hospitales, el factor que tiene la mayor puntuación, es la satisfacción que le produce tener un trabajo que define un nivel de bastante satisfecho; el factor con menor puntuación media fue el apoyo en las metas y objetivos a alcanzar. En la satisfacción extrínseca, el factor que presenta menor puntuación media, es la satisfacción con el salario, indicando un nivel de indiferencia. Al correlacionar la satisfacción laboral con los cuatro factores intrínsecos y los siete extrínsecos, en todos, se identificó una correlación positiva ⁷

CORTAZA RAMÍREZ Leticia, FRANCISCO TORRES Mauricio Domingo (México - 2014) en su Tesis “Estrés laboral en enfermeros de un Hospital de Veracruz- México”; estudio que tuvo por objetivo determinar el nivel de estrés e identificar los principales elementos estresores que afectan a enfermeros de un hospital de segundo nivel de la Secretaría de Salud en el Sur de Veracruz, México, estudio descriptivo y transversal. Participaron 41 enfermeros seleccionados mediante

muestreo aleatorio simple, donde utilizó la Nursing Stress Scale para medir situaciones percibidas como estresantes, con una confiabilidad de 0,84 obteniendo como Resultados: que el 100% de los enfermeros presenta algún nivel de estrés, un 65,9% lo presenta a veces y un 34,1% de manera frecuente. El aspecto más afectado fue el físico, la carga de trabajo fue el factor que les genera más estrés (48,8%), seguido de la muerte y el sufrimiento (29,3%); así como la incertidumbre en el tratamiento (29,3%). Los varones se perciben más estresados (83,3%) que las mujeres (25,7%). Concluyendo que los enfermeros se perciben a sí mismos como personas estresadas, con sobrecarga de trabajo y sensibles al sufrimiento de los usuarios ⁸.

CONTRERAS CONTRERAS Mary Luz (Colombia - 2013) en su tesis “Satisfacción laboral de los profesionales de enfermería vinculados a una I.P.S de III nivel de atención Bogotá”, estudio que tuvo por objetivo Describir el nivel de satisfacción laboral de los profesionales de enfermería que laboran en una institución de tercer nivel de atención en salud de la ciudad de Bogotá D.C. encontrando como resultado que grupo de estudio, estuvo conformado por profesionales de enfermería representados en su totalidad por el género femenino, en su gran mayoría solteras representando el 60% de la población, con un rango de edad por encima de los 40 años, con estudios de formación post gradual en un 71.1%, y vinculadas en un 62.2% a la planta institucional por contrato indefinido, con un tiempo de vinculación laboral superior a los 20 años de servicio. Los resultados de este estudio muestran que el 58 % de la población presenta un nivel medio de satisfacción laboral. Seguido del 31% de la población que presenta un nivel alto de satisfacción laboral y por último el 11% de la población con un nivel bajo de satisfacción laboral De manera general podría decirse que la satisfacción laboral en enfermería es un fenómeno multidimensional que se encuentra

condicionado a una variedad de factores que afectan el desempeño laboral y la calidad de los servicios prestados ⁹

A nivel nacional:

Quispe Carhuas Yesica Amparo, Ticona Villajuan Zaida Fiorella. (Arequipa - 2015) en su Tesis "Estrés Laboral y Estilos de Vida en Enfermeras(os) que Laboran en los Servicios de Hospitalización". Hospital Regional Honorio Delgado. Arequipa 2015. Tuvo por objetivo determinar la relación entre el estrés laboral y los estilos de vida de las enfermeras(os) que laboran en los servicios de hospitalización del Hospital Regional Honorio Delgado, MÉTODO Y DISEÑO DE ESTUDIO: Según la naturaleza del problema y los objetivos planteados, el presente estudio es de tipo descriptivo, de diseño correlacional, de corte transversal. Los RESULTADOS de la investigación fueron: Se evidencia que en la mayoría de enfermeras(os) predomina el nivel medio de Estrés (68.5%), seguido por el nivel bajo de estrés (16,8%); de acuerdo a las dimensiones del Estrés laboral observamos que el nivel alto destaca en la dimensión de Realización Personal (66.4%), mientras que el nivel medio destaca en las dimensiones cansancio emocional (78.3%) al igual que en la despersonalización (76,9%). CONCLUSIONES: Queda establecido que el estrés laboral se relaciona significativamente con los estilos de vida, y en el caso de las enfermeras de hospitalización el estilo no saludable se relaciona con el nivel alto de estrés (85.7%). ¹⁰

Laguna Bocanegra, Jhaydy (Lima - 2014), en su Tesis para obtener título de especialización "Nivel de estrés laboral que afectan al profesional de enfermería en la unidad de cuidados intensivos del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen Lima-Perú-2013", en la cual se concluyó, que: El Nivel de estrés del profesional de enfermeras del servicio de unidad de cuidados intensivos del HNGAI en su mayoría es de nivel medio, ya que expresan que se sienten fatigados cuando se levantan por

la mañana y tienen que ir a trabajar, sienten que han conseguido cosas valiosas en su centro laboral, se han sentido preocupados porque el trabajo que realizan les está cambiando emocionalmente. En cuanto al nivel de estrés laboral del profesional de enfermería en la dimensión de agotamiento, la mayoría expresa que es de medio a alto; ya que se sienten cansados al final de la jornada de su trabajo, han sentido trabajar con mucha gente es un esfuerzo y les produce estrés, el cual pone en riesgo el cuidado de enfermería, con ello disminuyendo su compromiso laboral. Respecto al nivel de estrés del profesional de enfermería un porcentaje considerable de enfermeras presentan un nivel medio a alto de despersonalización representado principalmente por sentimientos de insensibilidad con los pacientes que tiene que atender durante su jornada laboral, poca preocupación por los problemas de sus pacientes¹¹

Correa Cruzado, Walter Miguel (Lima – 2013), en su Tesis “Nivel de estrés laboral en enfermeros del servicio de emergencia en el Hospital María Auxiliadora, 2013”, en el cual concluyeron que, el Nivel de estrés laboral en enfermeros en el servicio de emergencia del Hospital María Auxiliadora, en su mayoría es de medio a bajo, ya que se sienten emocionalmente agotados por su trabajo, creen que no tratan a algunos pacientes como si fueran objetos impersonales y trabajan demasiado. Respecto al estrés laboral en enfermeros según la dimensión cansancio emocional en el servicio de emergencia del Hospital María Auxiliadora en su mayoría tienen un nivel de medio a alto, referida a que se sienten emocionalmente agotado por su trabajo, creen que están trabajando demasiado, sin embargo un porcentaje significativo lo considera bajo ya que no se sienten cansados al final de la jornada de trabajo, trabajar todo el día con pacientes no les implica un gran esfuerzo de su parte, no se sienten frustrados con su trabajo, no se sienten fatigados cuando se levantan por la mañana y tienen que enfrentarse con otro día de trabajo. En cuanto al estrés laboral en enfermeros según la dimensión

despersonalización en el servicio de emergencia del Hospital María Auxiliadora en su mayoría tienen un nivel medio a alto, referida a que se sienten que se han vuelto más insensibles con la gente desde que ejercen la tarea, les preocupa el hecho de que el trabajo le endurezca emocionalmente, y un porcentaje significativo lo considera bajo porque no tratan a algunos pacientes como si fueran objetos impersonales, les preocupa lo que ocurre a sus pacientes y no sienten que los pacientes lo culpan de sus problemas.

Acerca del estrés laboral en enfermeros según la dimensión realización personal en el servicio de emergencia del Hospital María Auxiliadora en su mayoría presenta un nivel de medio a bajo que está referido a que en su trabajo no trata los problemas emocionales con mucha calma, sin embargo un porcentaje significativo lo considera alto porque ha conseguido muchas cosas útiles en su actividad y fácilmente comprenden cómo se sienten los pacientes, se sienten estimulados después de trabajar con los pacientes, se sienten muy activos, pueden crear una atmosfera relajada con sus pacientes¹²

2.2. Bases epistémicas:

El estrés ocupacional: Es la reacción que puede tener el individuo ante exigencias y presiones laborales que no se ajustan a sus conocimientos y capacidades y que ponen a prueba su capacidad para afrontar la situación. Aunque el estrés puede producirse en situaciones laborales muy diversas, a menudo se agrava cuando el empleado siente que no recibe suficiente apoyo de sus supervisores y colegas, y cuando tiene un control limitado sobre su trabajo o la forma en que puede hacer frente a las exigencias y presiones laborales.

Teorías del estrés en el trabajo

Teoría Transaccional de Estrés y Procesos Cognitivos

Según Lazarus y Folkman (1986) plantearon que el estrés representa un problema en gran medida individual, tanto en el ámbito psicológico como fisiológico, y un problema colectivo, dada la interrelación de los humanos en la sociedad. El supuesto fundamental de la teoría, es que a pesar de que las personas comparten exigencias similares, éstas se traducen como estresores para el individuo de acuerdo a su particular evaluación cognitiva. Mientras algunos individuos perciben algunas exigencias como amenazas, otros las perciben como oportunidades. Esta teoría tiene sus fundamentos en supuestos de la psicología cognitiva, ya que sus conceptos centrales son la evaluación cognitiva y el afrontamiento.

Es así que la teoría transaccional define el estrés como un proceso cognitivo conductual individual en el ambiente. Según este acercamiento, es el individuo quien evalúa el ambiente como estresante (amenazante) o no estresante (oportunidad) ¹³.

Perspectiva cognitiva-conductual

La evaluación cognitiva, está fundamentada en la percepción del ambiente por el individuo. Dember (1974) señaló que durante la primera revolución cognitiva el estudio de la percepción no se cuestionó de manera profunda. De acuerdo a este autor, el estudio de la percepción durante esta época incluyó los motivos, hábitos y expectativas de las personas. Sin embargo, luego se amplió el alcance de estas áreas y se introdujo el concepto de afrontamiento con un enfoque en la emoción y en el problema, los cuales forman parte de la teoría transaccional. La evaluación cognitiva, está fundamentada en la percepción del ambiente por el individuo. Dember (1974) señaló que durante la primera revolución cognitiva el estudio de la percepción no se cuestionó de manera profunda. De acuerdo a este autor, el estudio de la percepción durante esta época

incluyó los motivos, hábitos y expectativas de las personas. Sin embargo, luego se amplió el alcance de estas áreas y se introdujo el concepto de afrontamiento con un enfoque en la emoción y en el problema, los cuales forman parte de la teoría transaccional. ¹⁴

Modelo de Exigencias y Control sobre el Trabajo

Una de las principales perspectivas teóricas de estrés en el trabajo es el modelo de exigencias y control propuesto por Karasek en 1979. Los principales exponentes (Karasek, 1979; Karasek & Theorell, 1990) que contribuyeron a desarrollar esta perspectiva establecieron que la tensión psicológica es el resultado del efecto conjunto de las exigencias del trabajo y el alcance para tomar decisiones para enfrentar dichas exigencias. De acuerdo a esta premisa, el estrés puede estudiarse a través de los estresores o fuentes de estrés y el grado en el cual el trabajador/a puede tomar decisiones acerca de su trabajo. Los autores definen las exigencias como la carga de trabajo, en términos de la presión de tiempo y el conflicto de roles para realizar las tareas. Mientras, el control lo definen como la habilidad de la persona para controlar sus actividades de trabajo y el grado de autonomía que su trabajo le permite desarrollarlas ¹⁵.

Modelo de Desequilibrio Esfuerzo-Recompensa

El estrés se manifiesta cuando el esfuerzo que hace el trabajador/a no es congruente a la ganancia que recibe a cambio. Bajo esta premisa, el estrés es un fenómeno que surge de la interacción entre el trabajador/a y sus condiciones de trabajo. Los/as proponentes de esta perspectiva señalaron que el desequilibrio ocurre ante las siguientes condiciones o eventos: siendo que el contrato de trabajo está definido de forma deficiente o limitada, o el trabajador/a tiene pocas opciones para encontrar otro (por sus bajos niveles de destrezas, falta de movilidad, o precariedad del mercado laboral); la otra condición es que el trabajador

/a acepta el desequilibrio por razones estratégicas con la expectativa de una mejoría en sus condiciones de trabajo; finalmente la condición donde el trabajador/a muestra patrones de afrontamiento, cognitivo y de motivación, caracterizados por un excesivo compromiso con el trabajo (sobre-compromiso), producto de percepciones inapropiadas de las exigencias. Con relación a estos patrones sobre-compromiso, Siegrist (1996) señaló que gran parte del esfuerzo del trabajador/a por controlar las necesidades propias y por buscar aprobación de su trabajo y estima, puede afectar de manera negativa su salud y aumentar el riesgo de generar ciertas condiciones cardiovasculares ¹⁶.

MODELOS TEÓRICOS DE ENFERMERÍA – ESTRÉS

Modelo de Adaptación de Callista Roy.- Se basa en principios científicos y filosóficos provenientes de la teoría de sistemas, donde menciona que los seres humanos como seres adaptativos, tienen la capacidad de adaptarse y crear cambios en el ambiente. La habilidad para responder a estos cambios está determinada por las demandas de la situación y los recursos internos disponibles. Callista Roy especifica que la adaptación es el proceso y resultado por el que las personas que tienen la capacidad de pensar y de sentir, como individuos o como miembros de un grupo, son conscientes y buscan la integración a su entorno. Como es el caso de los profesionales de enfermería que se desempeñan laboralmente en ámbitos tan variantes como unidades críticas, consultorios centros quirúrgicos comunidad etc. y que se relacionan con todos los profesionales de la salud para lo cual deben de tener o desarrollar una buena comunicación y manejo de sus emociones frente a esto apoyados en la teoría Psicodinámica señala lo siguiente.

Hildegard Peplau: Los cuidados en enfermería Psicodinámica exige ser capaz de comprender nuestra propia conducta para poder ayudar a otros a identificar las dificultades percibidas y aplicar principios de relaciones humanas a los problemas que surgen a todos los niveles de experiencia.

La enfermería es un importante proceso interpersonal y terapéutico, funciona en términos de cooperación con otros procesos humanos que hacen de la salud una posibilidad para los individuos en las comunidades¹⁶.

Imonege King. “Teoría del Logro de Metas” - Satisfacción Laboral

Unió los conceptos esenciales para la comprensión de la enfermería. Su visión del proceso de enfermería, hace especial hincapié en los procesos interpersonales. Basa su teoría en la teoría general de sistemas, las ciencias de la conducta y el razonamiento inductivo y deductivo.

La describe como un ciclo dinámico del ciclo vital. La enfermedad se considera como una interferencia en la continuidad del ciclo de la vida. Implica continuos ajustes al estrés en los ambientes internos y externos, utilizando los medios personales para conseguir una vida cotidiana optima¹⁷.

Metaparadigmas según King.

Persona: Ser social, emocional, racional, que percibe, controla, con propósitos, orientado hacia una acción y en el tiempo. Correcto autoconocimiento, participa en las decisiones que afectan a su vida y su salud y acepta o rechaza el cuidado de salud. Tiene tres necesidades de salud fundamentales: Información sanitaria útil y oportuna; Cuidados para prevenir enfermedades; Ayuda cuando las demandas de autocuidado no pueden ser satisfechas.

Salud: La describe como un ciclo dinámico del ciclo vital. La enfermedad se considera como una interferencia en la continuidad del ciclo de la vida. Implica continuos ajustes al estrés en los ambientes internos y externos, utilizando los medios personales para conseguir una vida cotidiana óptima. Es entendida, como la capacidad para funcionar en los roles sociales.

Entorno: No lo define explícitamente, aunque utiliza los términos ambiente interno y ambiente externo, en su enfoque de los sistemas abiertos. Puede interpretarse desde la teoría general de sistemas, como un sistema abierto con límites permeables que permiten el intercambio de materia, energía e información.

Enfermería: es considerada como un proceso interpersonal de acción, reacción, interacción y transacción; las imperfecciones de la enfermera y cliente, influyen en la relación. Promueve, mantiene y restaura la salud, y cuida en una enfermedad, lesión o a un cliente moribundo. Es una profesión de servicio, que satisface a una necesidad social. Supone planificar, aplicar y evaluar los cuidados de enfermería.

Anima a la enfermera y al cliente a compartir información sobre sus percepciones (si las percepciones son acertadas, se alcanzaran las metas, se alcanzara un crecimiento y desarrollo, así como resultados de los cuidados de enfermería efectivos; Además, se producirá una transacción, si la enfermera y el cliente perciben expectativas de rol congruentes y las llevan a cabo, mientras que se producirá estrés si resulta un rol conflictivo).

Utiliza un enfoque orientado hacia una meta, en el que los individuos interactúan dentro de un sistema social. La enfermera aporta conocimientos y habilidades específicas para el proceso de enfermería y el cliente aporta su autoconocimiento y sus percepciones. La enfermería es el estudio de las conductas y del comportamiento, con el objetivo de ayudar a los individuos para ello ella debe de mantener su salud, para seguir desempeñando sus roles sociales¹⁸

Base Cultural

La cultura organizacional actúa como sistema de control social y puede influir en las actitudes y comportamientos de los empleados a través de

los valores y creencias que operan en una empresa (Kuslavan y Karamustafa, 2003). Por ello, las organizaciones que cuentan con una cultura participativa entre sus empleados tienen resultados superiores (Tojari, Skeikhalizadeh-Heris, y Zarei, 2011), al mantener a la organización unida y expresar los valores y creencias compartidas por sus miembros. La importancia de la cultura organizacional puede llegar a influir de manera directa en los resultados económicos de las organizaciones así como en la satisfacción del cliente interno.

La satisfacción laboral podría definirse como 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. Las actitudes son determinadas conjuntamente por las características actuales del puesto como por las percepciones que tiene el trabajador de lo que “deberían ser”, generalmente las tres clases de características del empleado que afectan las percepciones del “debería ser” (lo que desea un empleado de su puesto) son: Las necesidades, los valores y Rasgos personales. Y los tres aspectos de la situación de empleo que afectan las percepciones del “debería ser” son: Las comparaciones sociales con otros empleados, Las características de empleos anteriores, los grupos de referencia. Es el rendimiento el que influye en la satisfacción y no viceversa como lo señala inicialmente el modelo de Lawler-Porter.

La insatisfacción produce una baja en la eficiencia organizacional, puede expresarse además a través de las conductas de expresión, lealtad, negligencia, agresión o retiro. La frustración que siente un empleado insatisfecho puede conducirlo a una conducta agresiva, la cual puede manifestarse por sabotaje, maledicencia o agresión directa. Finalmente podemos señalar que las conductas generadas por la insatisfacción laboral pueden enmarcarse en dos ejes principales: activo – pasivo, destructivo – constructivo de acuerdo a su orientación¹⁹.

La Organización Internacional del Trabajo (OIT) el estrés Laboral es una enfermedad peligrosa para las economías industrializadas y en vías de desarrollo perjudicando la producción al afectar la salud física y mental de los trabajadores. la mayoría de los autores define que el estrés laboral como un conjunto de reacciones físicas y mentales que sufre un empleado cuando se ve sometido a diversos factores externos que superan su capacidad para enfrentar a ellos esas reacciones pueden ser fisiológicas cognitivas conductuales o emocionales y por lo general van acompañadas de agotamiento físico mental , angustia y sensación de impotencia o frustración ante la incapacidad del individuo para hacer frente a la situación o situaciones que genera ese estrés . Un clásico del estrés laboral será el Síndrome de Burnout o síndrome del trabajador quemado que suele darse en aquellos puestos de trabajo relacionados con la atención al público en este tipo de trabajo en muchas ocasiones van acompañados de una sobrecarga laboral donde la exposición continua a reclamaciones o donde el trabajo involucra concentración y mucha responsabilidad esta última atribuidas al personal de salud genera una situación de estrés permanente y acumulativo. El trabajador pierde toda motivación y se produce una dinámica mental negativa que le hace percibir cada nueva jornada laboral como interminable.

No obstante es conveniente señalar que no todos los trabajadores reaccionan ante el estrés laboral de igual modo ni un factor que genere estrés en un individuo tiene necesariamente por que generarlo en otro o con la misma intensidad de este modo se puede dar dos situaciones distintas en el estrés laboral siendo estas:

Eutress (positivo) donde su función principal es de proteger al organismo y prepararlo frente a posibles amenazas o situaciones que requieren en todas nuestras capacidades físicas y mentales para realizar

satisfactoriamente una determinada tarea. Es un estado en el que organismo logra enfrentarse a las situaciones placenteras con ello. En el contexto laboral esta sería la situación ideal del equilibrio.

Distress (negativo) se da como una respuesta excesiva al estrés o prolongada en el tiempo dando muchas veces lugar a desequilibrios físicos y mentales saturando el sistema fisiológico. Además esta respuesta excesiva acaba por reducir la capacidad de atención, decisión y de acción perjudicando también la relación con los demás al modificar el estado de ánimo. Cabe mencionar que según la estadísticas México encabeza la lista de países con mayor tasas de estrés laboral con cerca de un 40% de empleados afectados mientras que en Europa la tasa media es del 28% para tener una idea de la magnitud de este problema tan solo en EEUU es estrés en el trabajo ocasiona pérdidas anuales de más de 150.000 millones de dólares debido al ausentismo laboral disminuyendo las capacidades productivas de aquellos que lo sufren.

La OMS ya define el estrés laboral como una epidemia mundial a la luz de los datos estadísticos que revelan que este particular tipo de estrés está llamado a convertirse en la epidemia del siglo XXI ²⁰.

Teorías de la motivación que explican la satisfacción laboral

Existen algunas teorías que pretenden explicar la satisfacción laboral. En los artículos de investigación revisados se mencionan las siguientes: La teoría de los dos factores: motivación-higiene de Herzberg, Mausner y Synderman (1959, en Hancer y George, 2003:86; Morillo, 2006: 48). Esta teoría señala que el hombre tiene dos categorías diferentes de necesidades que son independientes una de la otra y que influyen en la conducta de manera distinta. La primera está formada por los llamados factores motivadores o satisfactores, los cuales se centran en el contenido

del trabajo, ellos son: logro, reconocimiento, progreso, el trabajo mismo, posibilidad de desarrollo y responsabilidad.

La segunda, se refiere a los factores higiénicos o insatisfactorios, los cuales no son muy fuertes como motivadores pero producen insatisfacción en el empleo, y se relacionan con el contexto de éste, ya que se ocupan del ambiente externo del mismo, ellos son: política de la organización, calidad de la supervisión, relaciones con los compañeros, supervisores y subordinados, salario, seguridad en el empleo, condiciones de trabajo y posición social²¹.

2.3. Base científica:

El estrés es el resultado del desequilibrio entre las exigencias y presiones a las que se enfrenta el individuo, por un lado, sus conocimientos y capacidades, por otro. El estrés pone a prueba la capacidad del individuo para afrontar su actividad, y no sólo incluye situaciones en que la presión laboral excede la capacidad del trabajador para hacer frente a la misma, sino también los casos en que no se utilizan suficientemente sus conocimientos y capacidades, y esto supone un problema para el trabajador²².

Caracterizada en el trabajo insertado, problemas vinculados al consumo básico, condiciones de producción y cotidianidad, represión, impactos por pérdidas afectivas de seres queridos, y estresores en mujeres,

Trabajo insertado.: Las formas de trabajo repercuten de manera negativa o positiva en el desarrollo las personas, estas pueden ser el horario, turno, baja remuneración, asociado al trabajo doméstico o funciones en el hogar.

Problemas vinculados a la cuota, consumo básico: Es la sensación de incapacidad para satisfacer las necesidades básicas como la alimentación vivienda, educación, salud e incluso el transporte diario que manifiesta la persona llevándola muchas veces a la ansiedad y depresión.

Condiciones de producción privada y cotidianidad: Esta dada por la expresión inmediata de la persona en un tiempo, ritmo y espacio, frente a las actividades y relaciones sociales, vivencias, manifestadas por la afectiva, conflictividad, culpabilidad, aislamiento

Represión: Capacidad que tienen las personas de guardar, ocultar o ignorar muchas cosas en su interior dando lugar a una enorme sensación de soledad viéndose reflejada por la presencia de deterioro genofenotípico, o incluso defecto por dificultad física impactante.

Impactos por pérdidas afectivas de seres queridos, y estresores en mujeres: Es el conjunto de sentimientos y dolor difícil de ser asimilados por las personas esto involucra hecho familiares, embarazo-lactancia e incluso cambios hormonales.

Causas del estrés ocupacional

El exceso de exigencias y presiones o la dificultad para controlarlas pueden tener su origen en una definición inadecuada del trabajo, una mala gestión o la existencia de condiciones laborales insatisfactorias. Del mismo modo, estas circunstancias pueden hacer que el trabajador no reciba suficiente apoyo de los demás, o no tenga suficiente control sobre su actividad y las presiones que conlleva²³.

Los resultados de las investigaciones muestran que el tipo de trabajo que produce más estrés es aquel en que las exigencias y presiones superan

los conocimientos y capacidades del trabajador, hay pocas oportunidades de tomar decisiones o ejercer control, y el apoyo que se recibe de los demás es escaso. Cuanto más se ajusten los conocimientos y capacidades del trabajador a las exigencias y presiones del trabajo, menor será la probabilidad de que sufra estrés laboral. Cuanto mayor sea el apoyo que el trabajador reciba de los demás en su trabajo o en relación con este, menor será la probabilidad de que sufra estrés laboral. Cuanto mayor sea el control que el trabajador ejerce sobre su trabajo y la forma en que lo realiza, y cuanto más participe en las decisiones que atañen a su actividad, menor será la probabilidad de que sufra estrés laboral ²⁴. Siendo las siguientes.

Características del trabajo: Tareas monótonas, aburridas y triviales falta de variedad, tareas desagradables, tareas que producen aversión

Volumen y ritmo de trabajo: Exceso o escasez de trabajo, trabajos con plazos muy estrictos.

Horario de trabajo: Horarios de trabajo estrictos e inflexibles, jornadas de trabajo muy largas o fuera del horario normal, horarios de trabajo imprevisibles, sistemas de turnos mal concebidos

Participación y control: Falta de participación en la toma de decisiones falta de control (por ejemplo, sobre los métodos de trabajo, el ritmo de trabajo, el horario laboral y el entorno laboral)

Contexto laboral: Perspectivas profesionales, estatus y salario

Inseguridad laboral, falta de perspectivas de promoción profesional, promoción excesiva o insuficiente, actividad poco valorada socialmente remuneración por trabajo a destajo, sistemas de evaluación del

rendimiento injustos o poco claro, exceso o carencia de capacidades para el puesto

Papel en la entidad: Papel indefinido, funciones contrapuestas dentro del mismo puesto, tener a cargo a otras personas, atender constantemente a otras personas y ocuparse de sus problemas

Relaciones interpersonales: Supervisión inadecuada, desconsiderada o que no proporciona apoyo malas relaciones con los compañeros intimidación, acoso y violencia trabajo aislado o en solitario, ausencia de procedimientos establecidos para tratar de resolver problemas y quejas

Cultura institucional: Mala comunicación, liderazgo inadecuado falta de claridad en los objetivos y en la estructura de la entidad.

Relación entre la vida familiar y la vida laboral: Exigencias contrapuestas entre la vida laboral y la vida familiar, falta de apoyo en el trabajo con respecto a los problemas familiares, falta de apoyo en la familia con respecto a los problemas laborales.

Efectos del estrés ocupacional en el individuo

El estrés afecta de forma diferente a cada persona, puede dar lugar a comportamientos disfuncionales y no habituales en el trabajo y contribuir a la mala salud física y mental del individuo. En casos extremos, el estrés prolongado o los acontecimientos laborales traumáticos pueden originar problemas psicológicos y propiciar trastornos psiquiátricos que desemboquen en la falta de asistencia al trabajo e impidan que el empleado pueda volver a trabajar. Cuando el individuo está bajo estrés le resulta difícil mantener un equilibrio saludable entre la vida laboral y la vida no profesional; al mismo tiempo, puede abandonarse a actividades poco saludables como el consumo de tabaco, alcohol y drogas ²⁵.

Cuando está sometido a estrés ocupacional o laboral, el individuo puede:

- . Estar cada vez más angustiado e irritable
- . Ser incapaz de relajarse o concentrarse
- . Tener dificultades para pensar con lógica y tomar decisiones
- . Disfrutar cada vez menos de su trabajo y sentirse cada vez menos comprometido con este.
- Sentirse cansado, deprimido e intranquilo
- Tener dificultades para dormir

- Sufrir problemas físicos graves como:
 - Cardiopatías
 - Trastornos digestivos
 - Aumento de la tensión arterial y dolor de cabeza
 - Trastornos músculo-esqueléticos (como lumbalgias y trastornos de los miembros superiores). El estrés también puede afectar al sistema inmunitario, reduciendo la capacidad del individuo para luchar contra las infecciones.

Efectos del estrés ocupacional o laboral en las entidades

Si afecta a un gran número de trabajadores o a miembros clave del personal, el estrés laboral puede amenazar el buen funcionamiento y los resultados de la entidad. Una entidad que no goce de buena salud no puede obtener lo mejor de sus empleados ²⁶.

El estrés ocupacional o laboral puede afectar a las entidades o instituciones del siguiente modo:

- Aumento del ausentismo
- Menor dedicación al trabajo

- Aumento de la rotación del personal
- Deterioro del rendimiento y la productividad
- Aumento de las prácticas laborales poco seguras y de las tasas de accidentes
- Aumento de las quejas de usuarios y clientes
- Efectos negativos en el reclutamiento de personal
- Aumento de los problemas legales ante las demandas presentadas y las acciones legales emprendidas por trabajadores que sufren estrés
- Deterioro de la imagen institucional tanto entre sus empleados como de cara al exterior ²⁷.

Satisfacción Laboral.

Hoppock (1935) publicó la primera investigación que hacía un análisis profundo de la satisfacción laboral. A través de sus resultados enfatizó que existen múltiples factores que podrían ejercer influencia sobre la satisfacción laboral, dentro de los cuales hizo mención a la fatiga, monotonía, condiciones de trabajo y supervisión. Herzberg (1959) sugiere que la real satisfacción del hombre con su trabajo provenía del hecho de enriquecer el puesto de trabajo, para que de esa manera pueda desarrollar una mayor responsabilidad y experimente a su vez un crecimiento mental y psicológico. Locke (1976) plantea que la satisfacción laboral es producto de la discrepancia entre lo que el trabajador quiere de su trabajo y lo que realmente obtiene, mediana por la importancia que para él tenga, lo que se traduce en que a menor discrepancia entre lo que quiere y lo que tiene, mayor será la satisfacción.

Locke concluyó que la satisfacción laboral es el resultado de la apreciación que cada individuo hace de su trabajo que le permite alcanzar o admitir el conocimiento de la importancia de los valores del trabajo que le permite, siendo estos valores congruentes o de ayuda para satisfacer

sus necesidades básicas, pudiendo ser éstas necesidades físicas o necesidades psicológicas

Satisfacción Laboral

Puede definirse como la actitud del trabajador frente a su propio trabajo, dicha actitud está basada en creencias y valores que el trabajador desarrolla de su propio trabajo. Las actitudes son determinadas conjuntamente por las características actuales del puesto como por las percepciones que tiene el trabajador de lo que “debería ser”.

Generalmente las tres clases de características del empleado que afectan las percepciones del debería ser (lo que desea un empleado de su puesto) son:

- Las necesidades
- Los valores.
- Rasgos personales.

Los tres aspectos de la situación de empleo que afectan las percepciones del “debería ser son:

1. Las comparaciones sociales con otros empleados.
2. Las características del empleo anterior.
3. Los grupos de referencia.

Las características del puesto que influyen en la percepción de las condiciones actuales del puesto son:

1. Retribución.
2. Condiciones de trabajo.
3. Supervisión.
4. Compañeros.
5. Contenido del puesto.
6. Seguridad en el empleo.

7. Oportunidades de progreso.

Además se puede establecer dos tipos o niveles de análisis en lo que a satisfacción se refiere.

Satisfacción General indicador promedio que puede sentir el trabajador frente a las distintas facetas de su trabajo.

Satisfacción por facetas grado mayor o menor de satisfacción frente a aspectos específicos de su trabajo: reconocimiento, beneficios, condiciones del trabajo, supervisión recibida, compañeros del trabajo, políticas de la empresa.

La satisfacción laboral está relacionada al clima organizacional de la empresa y al desempeño laboral.

Modelo tentativo de factores determinantes de satisfacción laboral

De acuerdo a los hallazgos, investigaciones y conocimientos acumulados (Robbins, 1998) se considera que los principales factores que determinan la satisfacción laboral son:

- Reto del trabajo.
- Sistema de recompensas justas.
- Condiciones favorables de trabajo.
- Colegas que brindan apoyo.

Adicionalmente: Compatibilidad entre personalidades y puestos de trabajo.

Dentro de estos factores se resalta, según estudios dentro de las características del puesto, la importancia de la naturaleza del trabajo mismo como un determinante principal de la satisfacción del puesto. Hackman y Oldham (1975) aplicaron un cuestionario llamado Encuesta de Diagnóstico en el puesto de varios cientos de empleados que trabajan en

62 puestos diferentes. Se identificaron las siguientes cinco “dimensiones centrales”:

Variedad de habilidades es el grado en el cual un puesto requiere de una variedad de diferentes actividades para ejecutar el trabajo, lo que representa el uso de diferentes habilidades y talentos por parte del empleado.

Identidad de la tarea es el grado en el cual el puesto requiere ejecutar una tarea o proceso desde el principio hasta el final con un resultado visible.

Significación de la tarea es el grado en que el puesto tiene un impacto sobre las vidas o el trabajo de otras personas en la organización inmediata o en el ambiente externo.

Autonomía es el grado en el cual el puesto proporciona libertad, independencia y discreción sustanciales al empleado en la programación de su trabajo y la utilización de las herramientas necesarias para ello.

Retroalimentación del puesto mismo es el grado en el cual el desempeño de las actividades de trabajo requeridas por el puesto produce que el empleado obtenga información clara y directa acerca de la efectividad de su actuación.

Cada una de estas dimensiones incluye contenidos del puesto que pueden afectar la satisfacción del empleado en el trabajo ²³.

Los empleados tienden a preferir trabajos que les den oportunidad de usar sus habilidades, que ofrezcan una variedad de tareas, libertad y retroalimentación de cómo se están desempeñando, de tal manera que un reto moderado causa placer y satisfacción. Es por eso que el enriquecimiento del puesto a través de la expansión vertical del mismo puede elevar la satisfacción laboral ya que se incrementa la libertad,

independencia, variedad de tareas y retroalimentación de su propia actuación, para ello se tiene en cuenta las siguientes dimensiones.

Condiciones Físicas y/o Confort del Ambiente de Trabajo

Los elementos materiales o de infraestructura son definidos como medios facilitadores para el desarrollo de las labores cotidianas y como un indicador de la eficiencia y el desempeño. Dentro de las condiciones físicas se considera el confort, está dado por las condiciones de comodidad que se ofrece en un establecimiento de salud como: la ventilación e iluminación, la limpieza y orden de los ambientes, etc. 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. Sin embargo, Salvo (1996) encontró que el ruido, la iluminación, el aseo y ventilación eficiente, la temperatura inadecuada y los malos olores, sumado al tener que trabajar con equipos y materiales deficientes, era lo que más molestaba y tensionaba a las enfermeras las opiniones de los empleados y demuestra interés permitirá una mayor satisfacción.

Satisfacción con el salario o remuneración económica.

Los sueldos o salarios, incentivos y gratificaciones son la compensación que los empleados reciben a cambio de su labor. La administración del departamento de personal a través de esta actividad vital garantiza la satisfacción de los empleados, lo que a su vez ayuda a la organización a obtener, mantener y retener una fuerza de trabajo productiva.

Varios estudios han demostrado que la compensación es la característica que probablemente sea la mayor causa de insatisfacción de los empleados.

Condiciones de trabajo / reconocimiento institucional

En este punto se refiere al sistema de salarios justos y políticas de ascensos que se tienen en la organización. Este sistema debe ser percibido como justo por parte de los empleados para que se sientan satisfechos con el mismo, no debe permitir ambigüedades y debe estar acorde con sus expectativas. En la percepción de justicia influyen la comparación social, las demandas del trabajo en sí y las habilidades del individuo y los estándares de salario de la comunidad así como los horarios y turnos a los que está sujeto a realizar pues forman parte del cumplimiento de la norma institucional.

Relaciones Interpersonales

Se refiere a la interacción en el personal de salud al interior del establecimiento de salud, y del personal con los usuarios. Las buenas relaciones interpersonales dan confianza y credibilidad, a través de demostraciones de confidencialidad, responsabilidad y empatía. 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.

El estilo de trabajo es por lo general un asunto de actitud. Una actitud mental positiva no solo hace el trabajo más agradable, sino que lo hace más productivo. Cuando su personal piensa en su trabajo como algo mundano y trivial, su productividad disminuye y esta actitud se puede extender a los demás miembros. Pero cuando su personal se siente parte del equipo y se da cuenta que su contribución es significativa, no importa cuán pequeño sea el lugar que ocupa dentro del grupo. Trabajo de equipo quiere decir tener un amplio acceso a la asistencia técnica, una gama de conocimientos y una variedad de habilidades. La ayuda mutua surge entre

los miembros de equipo cuando existe compromiso entre ellos y no sólo un compromiso con el proyecto.

Los equipos trabajan mejor cuando:

- Los miembros se sienten aceptados y confían uno del otro.
- Se trazan objetivos y se identifican y se aceptan las tareas claramente.
- Se pone en claro la funciones y se llega a un acuerdo sobre un proceso transparente.
- Los miembros escuchan, se comunican y participan activamente.
- No existen discusiones personales.
- Los conflictos se resuelven equitativamente.
- El liderazgo es compartido.
- Los miembros se apoyan mutuamente y tiene el control de su trabajo.

En la organización del trabajo de Enfermería prevalece el modelo funcional y en forma incipiente se trata de aplicar propuestas de trabajo en equipo, del cual aún no se percibe resultados por los problemas de interacción personal que no facilita la participación y el compromiso de los profesionales en general.

Relaciones interpersonales líder u autoridad

En lo que se refiere a la conducta de orientación a la tarea por parte del líder formal, tampoco hay una única respuesta. Es probable que tener un líder que sea considerado y tolerante sea más importante para empleados con baja autoestima o que tengan puestos poco agradables para ellos o frustrantes (House y Mitchell, 1974).

Cuando los papeles son ambiguos los trabajadores desean un supervisor o jefe que les aclare los requerimientos de su papel, y cuando por el

contrario las tareas están claramente definidas y se puede actuar competentemente e instrucción frecuente, se preferirá un líder que no ejerza una supervisión estrecha. También cabe resaltar que cuando los trabajadores no están muy motivados y encuentran su trabajo desagradable prefieren un líder que no les presione para mantener estándares altos de ejecución y/o desempeño. De manera general un jefe comprensivo, que brinda retroalimentación positiva, escucha.

Desempeño de Actividades

Es la capacidad laboral que la enfermera refleja durante un sus turno de trabajo, donde se pone de manifiesto todas sus competencias con bases científicas y humanas lo que contribuye a establecer el nivel de eficiencia de los recursos humanos de la organización dando como consecuencia la satisfacción laboral y la satisfacción del paciente y familia. Chiavenato (2002, p. 236), expone que el desempeño es “eficacia del personal que trabaja dentro de las organizaciones, la cual es necesaria para la organización, funcionando el individuo con una gran labor y satisfacción laboral”. En tal sentido, el desempeño de las personas es la combinación de su comportamiento con sus resultados, por lo cual se deberá modificar primero lo que se haga a fin de poder medir y observar la acción. El desempeño define el rendimiento laboral, es decir, la capacidad de una persona para producir, hacer, elaborar, acabar y generar trabajo en menos tiempo, con menor esfuerzo y mejor calidad, estando dirigido a la evaluación la cual dará como resultado su desenvolvimiento²⁸.

2.4. Definiciones de términos

Condiciones de trabajo.- Es el espacio, ambiente y modalidades en el cual la enfermera desempeña sus actividades dentro de una organización, se considera los siguientes aspectos; turnos, días de descanso,

vacaciones, materiales, equipos que utiliza o manipula y la forma como se ha organizado para realizar sus labores.

Reconocimiento institucional.- Valoración de la enfermera por parte de las instituciones a cambio del trabajo realizado.

Relaciones interpersonales.- Es la relación que se establece entre la enfermera y los miembros del equipo de salud (personal técnico, supervisión, médicos, etc.).

Condiciones de empleo.- Situación laboral de la enfermera dentro de la institución considerando en el estudio (nombrado, contratado, plazo fijo, contrato por servicios no personales).

Percepción del Usuario.- Es el parecer o pensamiento recibido a través de los sentidos y este es elaborado e interpretado por cada paciente o usuario hospitalizado que tiene acerca de la atención que le brinda la enfermera.

Enfermera.- Persona con conocimiento científicos recibidos en su formación profesional y autorizada para prácticas responsables, éticos y legalmente las actividades que se realizan en el diagnóstico y tratamiento de las respuestas humanos ante problemas de salud real o potencial.

Insatisfacción laboral.- Puede entenderse como el grado de malestar experimentado por un empleado en su puesto de trabajo.

Reconocimiento.- Se basan en modos no monetarios de acuerdo al desempeño del mismo. Tiene que ver con el uso de las habilidades y calificaciones del empleado para mejorar el desempeño y la productividad de la organización.

CAPITULO III

VARIABLES E HIPÓTESIS

3.1 Variables de investigación:

Estrés Ocupacional: Es el desequilibrio entre las exigencias y presiones a las que se enfrenta el personal de enfermería lo que contribuye a lograr la satisfacción o insatisfacción laboral

Satisfacción laboral: conjunto de actitudes generales que presenta el personal de enfermería hacia su trabajo, siendo los factores concretos el supervisor, compañeros de trabajo, salarios, ascensos, condiciones de trabajo etc.

3.2 Operacionalización de variables

VARIABLES	DEFINICION CONCEPTUAL	DIMENSIONES	DEFINICION OPERACIONAL	INDICADORES	VALOR FINAL DE LA VARIABLE
Estrés Ocupacional	Es el desequilibrio entre las exigencias y presiones a las que se enfrenta el personal de enfermería lo que contribuye a lograr la satisfacción o insatisfacción laboral	Eficiencia laboral	Capacidad o habilidad para desarrollar las actividades laborales del personal de enfermería	1,10,11,12,13,16,18,19,20,23,25,27,28,30,34	Bajo 0- 34 Medio 35- 68 Alto 69 - 136
		Muerte o sufrimiento	Conjunto de sentimientos y dolor difíciles de ser asimilados a causa de fallecimiento o proceso de la enfermedad	6,7,8,9,14,15,21	
		Relaciones Profesionales	Es la interacción en la que se encuentra inmersa el personal de enfermería con sus pares, demás compañeros de trabajo que puede ser favorable o desfavorable	2,3,4,5,6, 17	
		Interacción Emocional	Capacidad del personal de enfermería de manifestar o ignorar sus emociones y sentimientos	22,24,26,29,31,32,33	

Satisfacción laboral	Satisfacción laboral es el conjunto de actitudes generales del individuo hacia su trabajo. siendo los factores concretos el supervisor, compañeros de trabajo, salarios, ascensos, condiciones de trabajo, etc.	Condiciones Físicas y/o Confort del ambiente de trabajo	Es la percepción que tiene el personal de enfermería respecto a la infraestructura, materiales y mobiliarios	1,2,3,4,5,6,7,8,9,	Insatisfecha 45 - 70
		Remuneración económica	Es el reconocimiento económico mensual por la labor desarrollada por el personal de enfermería.	10,11,12,13,14,15,16,17,18	Medianamente satisfecha 71 - 90
		Condiciones de trabajo – reconocimiento institucional	Normas institucionales que asume el personal de enfermería que labora en dicha institución	19,20,21,22,23,24,25,26,27,	Satisfecha 91 - 135
		Relaciones Interpersonales / autoridad	Es la relación que se establece entre la enfermera y los miembros del equipo de salud (personal técnico, supervisión, médicos, etc.).	28,29,30,31,32,33,34,35,36,	
		Desempeño de Actividades	Es la capacidad laboral que la enfermera refleja durante un periodo dado, contribuye a establecer el nivel de eficiencia de los recursos humanos de la organización.	37,38,39,40,41,42,43,44,45,	

3.3 Hipótesis general

Existe relación significativa entre el estrés ocupacional y la satisfacción laboral en el personal de enfermería que labora en el servicio de Emergencia del Hospital II de ESSALUD, de Abancay, 2017

Hipótesis nula

No existe relación significativa entre el estrés ocupacional y la satisfacción laboral en el personal de enfermería que labora en el servicio de Emergencia del Hospital II de ESSALUD, de Abancay, 2017

3.4 Hipótesis específica

Existe relación entre el estrés ocupacional y las condiciones físicas y/o confort del ambiente de trabajo en el personal de enfermería que labora en el servicio de Emergencia del Hospital II de ESSALUD, de Abancay 2017

Existe relación entre el estrés ocupacional y la remuneración económica en el personal de enfermería que labora en el servicio de Emergencia del Hospital II de ESSALUD, de Abancay, 2017

Existe relación entre el estrés ocupacional y condiciones de trabajo – reconocimiento institucional en el personal de enfermería que labora en el servicio de Emergencia del Hospital II de ESSALUD, de Abancay, 2017

Existe relación entre el estrés ocupacional y relaciones interpersonales / autoridad en el personal de enfermería que labora en el servicio de Emergencia del Hospital II de ESSALUD, de Abancay, 2017

Existe relación entre el estrés ocupacional y desempeño de actividades en el personal de enfermería que labora en el servicio de Emergencia del Hospital II de ESSALUD, de Abancay, 2017.

CAPITULO IV METODOLOGIA

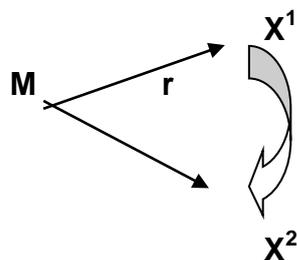
4.1. Tipo de investigación

El tipo de estudio fue cuantitativo correlacional Prospectivo, transversal,

- **Correlacional:** Porque Identifico la relación entre las variables estrés ocupacional y satisfacción laboral en el personal de enfermería que labora en el servicio de emergencia del Hospital II de ESSALUD, de Abancay.
- **Prospectivo:** Porque según la ocurrencia de los hechos los datos del estudio estos fueron tomados en un momento determinado y analizados en un futuro.
- **Transversal:** Porque en un solo momento se midieron las variables estrés ocupacional y satisfacción laboral en el personal de enfermería que labora en el servicio de emergencia del Hospital II de ESSALUD, de Abancay.

4.2. Diseño de investigación

El estudio fue de tipo correlacional, cuyo diseño:



- ▣ M = Muestra
- ▣ X₁ = Estrés ocupacional
- ▣ X₂ = Satisfacción Laboral
- ▣ r = Grado de relación entre ambas variables

4.3. Población y muestra

Población: La población estuvo constituida por 30 personales de enfermería que laboran en el servicio de emergencia del Hospital II de ESSALUD, de Abancay.

Área de estudio:

El estudio fue desarrollado en el Hospital II de ESSALUD de Abancay, ubicado en la Quinta Cayetana Urb. Sol Brillante s/n – Abancay, identidad TIPO C II que brinda servicios en las diferentes especialidades como es el caso en el servicio de emergencia.

- **Criterios de Inclusión:**

Todos los personales de enfermería del servicio de emergencias que deseen participar de la investigación previo consentimiento informado.

- **Criterios de Exclusión:**

- ✓ Trabajadores de enfermería que se encuentren realizando pasantías o apoyo.
- ✓ Personal de enfermería que realice labor administrativa.
- ✓ Personal de enfermería que se encuentren de vacaciones.

Muestra

Por ser una población pequeña y accesible se trabajó con todos los personales de enfermería que reúnen los criterios de inclusión.

4.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Para la recolección de los datos se utilizaron como técnica las encuesta y como Instrumentos los cuestionarios que midieron las dos variables de estudio (anexo N° 3 - 4).

Para la evaluación del estrés se utilizó *The Nursing Stress Scale* (La NSS) en su versión original (Gray-Tofl y Anderson, 1981) que ofrece **34 ítems** distribuidos en siete dimensiones. Mientras que la versión en español de Escribà, Más, Cárdenas y Pérez, (1998) propone nueve y de acuerdo a dichas condiciones, Preciado, Ramos, Hernández y Hernández en el 2016 en México dio lugar a un reducido número de dimensiones con fortalezas psicométricas los cuales identifican situaciones potencialmente causales de estrés para el personal de enfermería que trabaja en hospitales. La escala ofrece cuatro categorías de respuesta: Con alternativas de respuesta en la siguiente modalidad ²⁴.

Nunca =1 Rara vez =2 Frecuentemente =3 Muy frecuentemente =4puntos

Obteniendo el puntaje respectivo de: (Anexo N° 6)

Nivel de Estrés	Puntaje
Bajo	55-59
Medio	60-77
Alto	78-90

Respecto a la validez del instrumento Preciado, Ramos, Hernández y Hernández en el 2016 realizaron la última validez en México el 2016 donde el calculó la fiabilidad de los factores fue analizada con el coeficiente Alfa de Cronbach (eficiencia laboral= 0.87, muerte o sufrimiento=0.68, relación profesional = 0.68, interacción emocional=0.78) (Anexo 3) ²⁴.

Para la evaluación de la satisfacción laboral se utilizó el cuestionario que consto de **45 preguntas** cerradas de opciones múltiple enfermería, instrumento que consta de las siguientes partes.

Parte I: Evalúo propiamente las características personales y profesionales
Parte II: Abarca toda lo referente a la medición de satisfacción laboral como son; desempeño de actividades, remuneración económica, condiciones de trabajo, reconocimiento institucional, relaciones interpersonales cada una de ellas se subdivide en 9 ítems, donde el valor de cada respuesta será.

S: Satisfecha (aspectos de su trabajo que es lo que usted esperaba) con una puntuación de 03.

MS: Medianamente Satisfecha (aspectos de su trabajo que no es exactamente lo que usted esperaba) con una puntuación de 02.

I: Insatisfecha (aspectos de su trabajo que no es lo que se esperaba en su totalidad) con una puntuación de 01.

Instrumento que fue revalidado a través del juicio de 10 expertos del área cuyas opiniones y sugerencias sirvieron para realizar las modificaciones y correcciones de los ítems, donde dichas opiniones fueron analizados con la prueba de concordancia de la prueba binomial obteniendo como resultado con un valor $p < 0.05$ (Anexo N° 5)

Insatisfecho =1 medianamente satisfecho =2 Satisfecho = 3
(Anexo N° 7)

Satisfacción	Puntaje
Insatisfecho	72 - 85
Medianamente satisfecho	86 - 101
Satisfecho	102-111

4.5. Procedimientos de recolección de datos

Para la recolección de datos una vez contado con el permiso institucional se coordinó con las autoridades de la institución, jefe de departamento de enfermería y jefe del servicio, para solicitar la autorización del desarrollo de la investigación.

Se solicitó el consentimiento informado a los trabajadores de enfermería que formaron parte del estudio.(Anexo 2)

Se aplicó el cuestionario auto administrado estableciendo fechas y horarios oportunos, previa coordinación con la jefatura del servicio, esto después de sus actividades laborales para no importunar el trabajo el tiempo para la aplicación del instrumento fue en promedio de 25 minutos.

4.6. Procesamiento estadístico y análisis de datos

Una vez recolectado los datos, estos fueron procesados en el programa estadístico SPSS versión 19, donde se realizó el análisis de la estadística descriptiva iniciando con el reporte de frecuencias absolutas y relativas a sí mismo la media y la desviación estándar, para la relación de las variables se realizó utilizando la prueba Spearman. Finalmente los resultados fueron presentados en tablas y gráficos de barras simples y compuestas.

CAPITULO V

RESULTADOS

TABLA 5.1

**ESTRÉS OCUPACIONAL Y LA SATISFACCIÓN LABORAL EN EL
PERSONAL DE ENFERMERÍA QUE LABORA EN EL SERVICIO DE
EMERGENCIA DEL HOSPITAL II DE ESSALUD, DE ABANCAY-
2017**

ESTRÉS OCUPACIONAL	SATISFACCION LABORAL						TOTAL	
	INSATISFECHO		MEDIANAMENTE SATISFECHO		SATISFECHO			
	N	%	N	%	N	%	N	%
ALTO	4	13,3%	0	0%	0	0,0%	4	13,3%
MEDIO	3	10,0%	12	40,0%	1	3,3%	16	53,3%
BAJO	0	0%	0	0%	10	33,3%	10	33,3%
TOTAL	7	23,3%	12	40,0%	11	36,7%	30	100%

*Correlación de Spearman = **0,896**

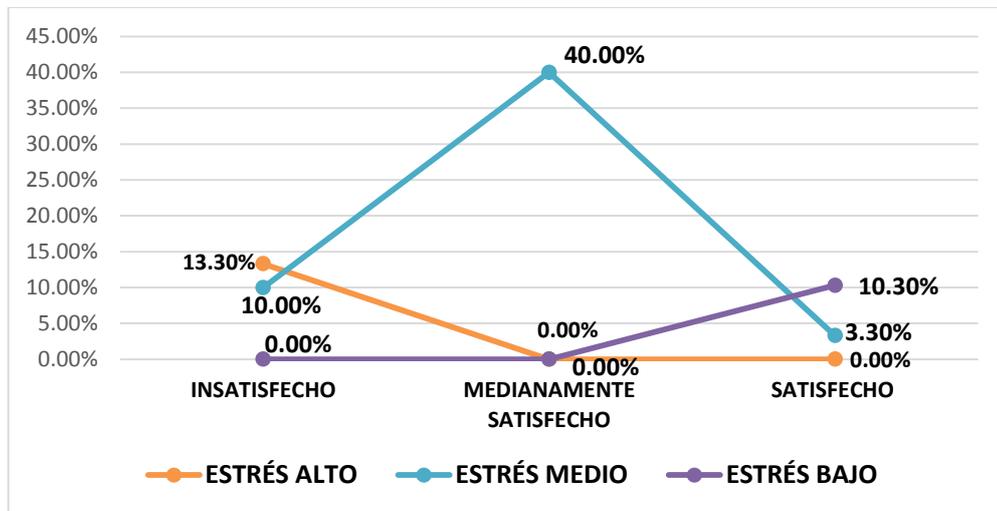
p: 0.000

En la tabla 1 se observa que del 53.3% el 40.0% de los personales de enfermería que laboran en el servicio de emergencia del Hospital II ESALUD Abancay 2017 presentan estrés ocupacional medio con una mediana satisfacción laboral.

*Respecto a la contrastación de Hipótesis se considera que existe una relación directa (positiva), al obtenerse un coeficiente de correlación de Spearman = 0,896 indicando una relación directa (+) y un p =0.000 que indica que es significativa.

GRAFICO 5.1

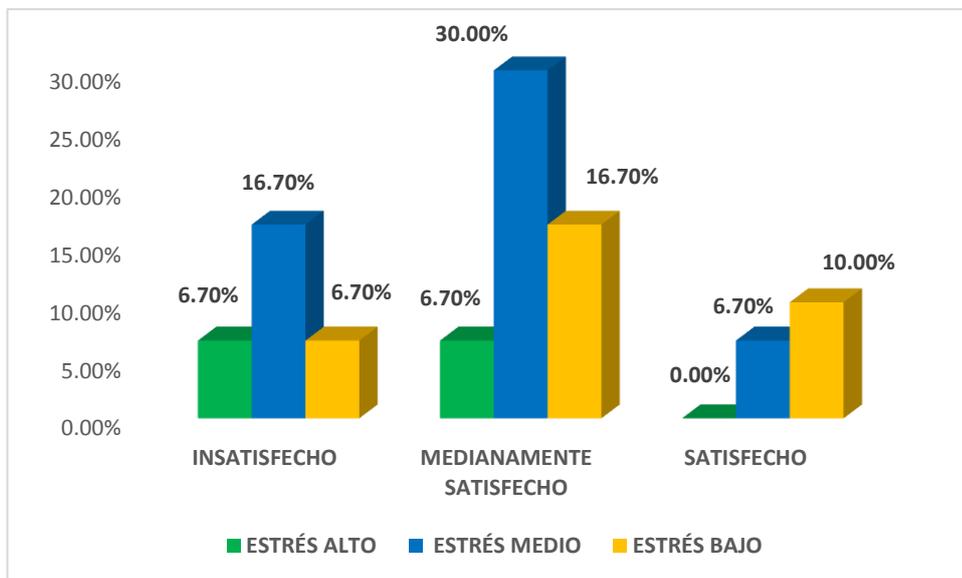
ESTRÉS OCUPACIONAL Y LA SATISFACCIÓN LABORAL EN EL PERSONAL DE ENFERMERÍA QUE LABORA EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL II DE ESSALUD, DE ABANCAY- 2017



En el gráfico 5.1. Se puede verificar la existencia de la relación significativa entre el estrés ocupacional y la satisfacción laboral en el personal de enfermería que labora en el servicio de Emergencia del Hospital II de ESSALUD, de Abancay, 2017 cuyos resultados fueron que existe una relación directa (positiva), al obtenerse un coeficiente de correlación de Spearman = 0,896 indicando una relación directa (+) y un $p=0.000$ que indica que es significativa. Teniendo en cuenta que el personal de enfermería en su jornada laboral se enfrenta a diversos estresores los que les provocan una respuesta de estrés que pueden desarrollar diversas enfermedades antes mencionadas

GRAFICO 5.2

ESTRÉS OCUPACIONAL Y LAS CONDICIONES FÍSICAS Y/O CONFORT DEL AMBIENTE DE TRABAJO EN EL PERSONAL DE ENFERMERÍA QUE LABORA EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL II DE ESSALUD, DE ABANCAY - 2017



Correlación de Spearman = **0,289**

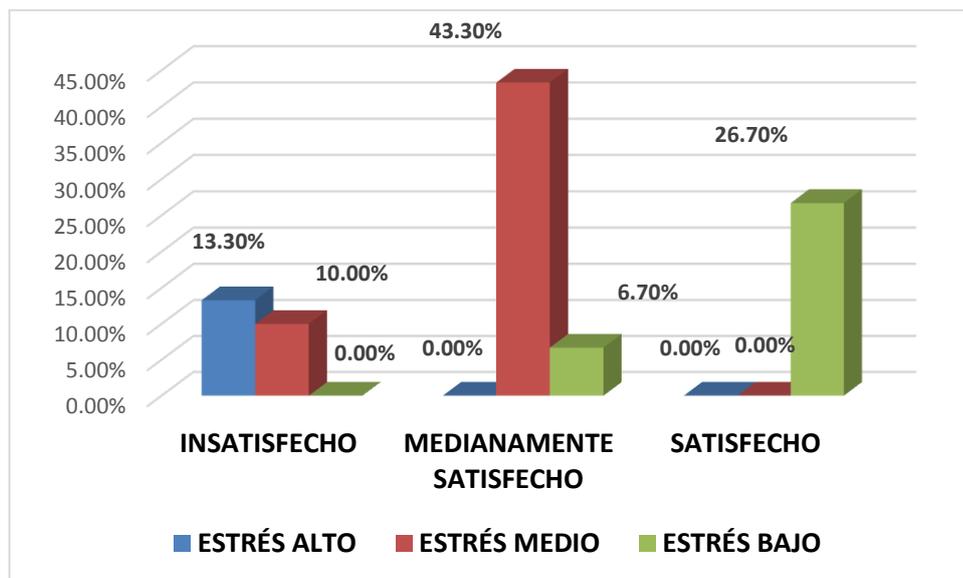
p: 0.132

Los resultados presentados en la grafico 5.2 indican que del 100% el 30% de los personales de enfermería que laboran en el servicio de emergencia del Hospital II ESALUD presentan estrés ocupacional medio con una satisfacción laboral media respecto a las condiciones física y confort del medio ambiente.

Respecto a la contrastación de Hipótesis se considera que no existe una relación directa al obtenerse un coeficiente de correlación de Spearman = 0.289, y un $p = 0.132$ siendo este mayor de 0,05 que indica que no es significativa.

GRAFICO 5.3

ESTRÉS OCUPACIONAL Y LA REMUNERACIÓN ECONÓMICA EN EL PERSONAL DE ENFERMERÍA QUE LABORA EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL II DE ESSALUD, DE ABANCAY - 2017



Correlación de Spearman = **0,853**

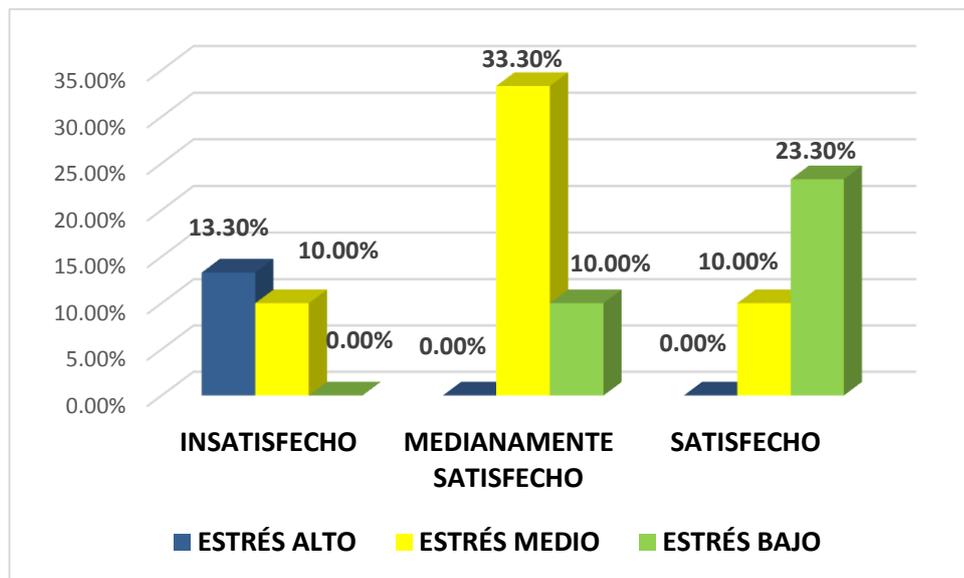
p: 0.000

Los resultados presentados del grafico 5.3 permiten apreciar que del 100% el 43.30% de los personales de enfermería que laboran en el servicio de emergencia del Hospital II ESALUD presentan estrés ocupacional medio con una satisfacción laboral media respecto a la remuneración económica

Respecto a la contrastación de Hipótesis se considera que existe una relación directa (positiva), al obtenerse un coeficiente de correlación de Spearman = 0.853, y un p =0.000 que indica que es significativa.

GRAFICO 5.4

**ESTRÉS OCUPACIONAL Y CONDICIONES DE TRABAJO –
RECONOCIMIENTO INSTITUCIONAL EN EL PERSONAL DE
ENFERMERÍA QUE LABORA EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL
HOSPITAL II DE ESSALUD DE ABANCAY- 2017**



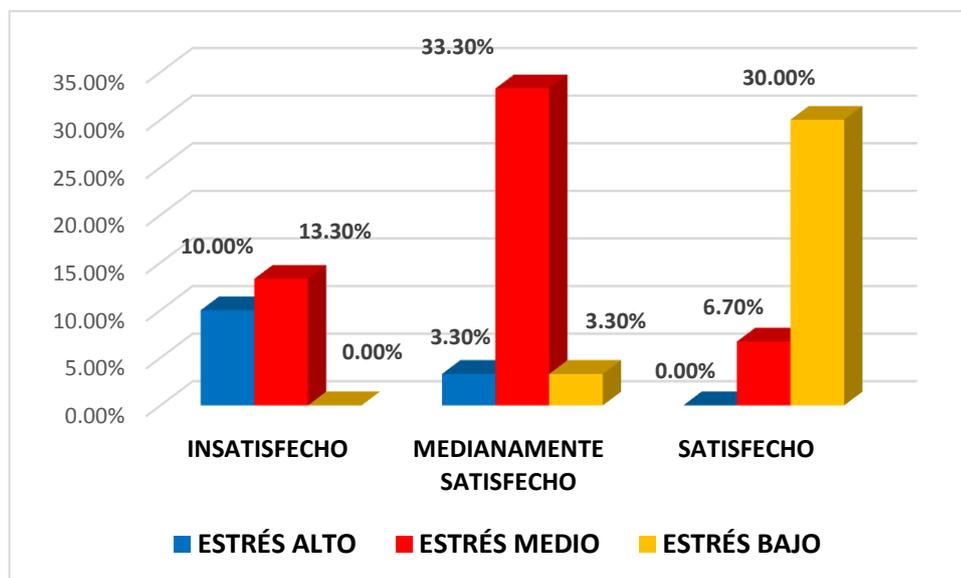
Correlación de Spearman = **0,711**

p: 0.000

Los resultados presentados del grafico 5.4 indican que del 100% el 33.30% de los personales de enfermería que laboran en el servicio de emergencia del Hospital II ESALUD presentan estrés ocupacional medio con una satisfacción laboral media respecto a las condiciones de trabajo y reconocimiento.

Respecto a la contrastación de Hipótesis se considera que existe una relación directa (positiva), al obtenerse un coeficiente de correlación de Spearman = 0.711, y un p =0.000 que indica que es significativa.

GRAFICO 5.5
ESTRÉS OCUPACIONAL Y RELACIONES INTERPERSONALES /
AUTORIDAD EN EL PERSONAL DE ENFERMERÍA QUE LABORA EN
EL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL II DE ESSALUD, DE
ABANCAY - 2017



Correlación de Spearman = **0,749**

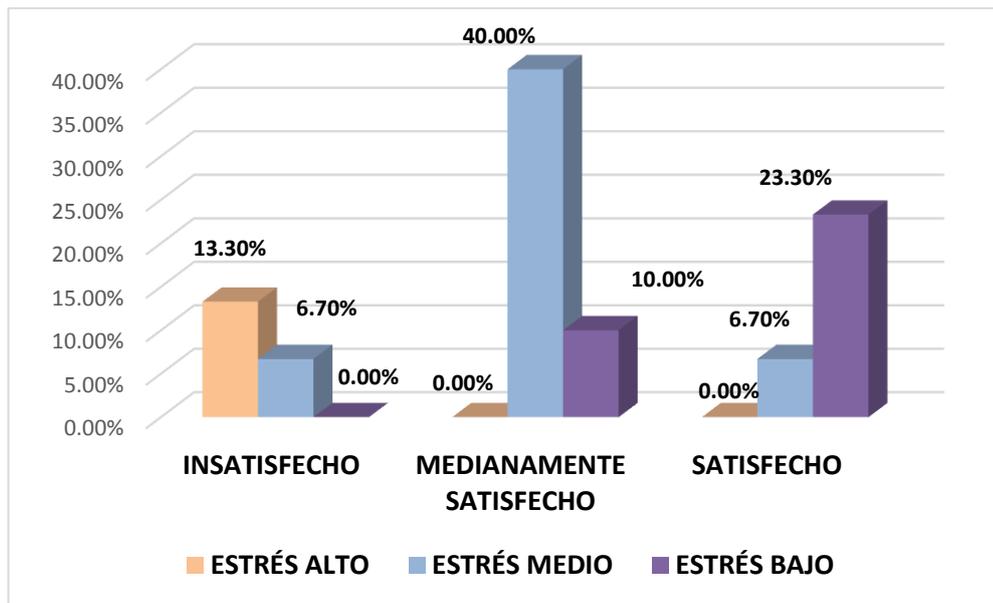
p: 0.000

Los resultados presentados del grafico 5.5 permiten apreciar que del 100% el 33.30% de los personales de enfermería que laboran en el servicio de emergencia del Hospital II ESALUD presentan estrés ocupacional medio con una satisfacción laboral media respecto a las relaciones interpersonales y autoridad.

Respecto a la contrastación de Hipótesis se considera que existe una relación directa (positiva), al obtenerse un coeficiente de correlación de Spearman = 0.749, y un p =0.000 que indica que es significativa.

GRAFICO 5.6

ESTRÉS OCUPACIONAL Y DESEMPEÑO DE ACTIVIDADES EN EL PERSONAL DE ENFERMERÍA QUE LABORA EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL II DE ESSALUD, DE ABANCAY – 2017



Correlación de Spearman = **0,758**

p: 0.000

Los resultados presentados del grafico 5,6 indican que del 100% el 40.00% de los personales de enfermería que laboran en el servicio de emergencia del Hospital II ESALUD presentan estrés ocupacional medio con una satisfacción laboral media respecto a desempeño de actividades.

Respecto a la contrastación de Hipótesis se considera que existe una relación directa (positiva), al obtenerse un coeficiente de correlación de Spearman = 0.758, y un $p = 0.000$ que indica que es significativa.

CAPITULO VI

DISCUSIÓN DE RESULTADOS

6.1 Contrastación de hipótesis con los resultados

La Organización Internacional del Trabajo (OIT) menciona que el estrés Laboral es una enfermedad peligrosa para las economías industrializadas y de las que se encuentran en vías de desarrollo perjudicando de esta manera la producción pues afecta la salud física y mental de los trabajadores, la mayoría de los autores definen que el estrés laboral u ocupacional como un conjunto de reacciones físicas y mentales que sufre un empleado cuando se encuentra sometido a diversos factores externos que superan su capacidad para enfrentar a ellos esas reacciones pueden ser fisiológicas cognitivas conductuales o emocionales y por lo general van acompañadas de agotamiento físico mental, angustia y sensación de impotencia o frustración ante la incapacidad del individuo para hacer frente a la situación o situaciones que genera ese estrés.

Un clásico del estrés laboral será el Síndrome de Burnout o síndrome del trabajador quemado que suele darse en aquellos puestos de trabajo relacionados con la atención al público en este tipo de trabajo en muchas ocasiones van acompañados de una sobrecarga laboral donde la exposición continua a reclamaciones o donde el trabajo involucra concentración y mucha responsabilidad esta última atribuidas al personal de salud como es el caso en el personal de enfermería que se enfrenta frecuentemente a situaciones de estrés permanente y acumulativo. Por lo que el trabajador pierde toda motivación y se produce una dinámica mental negativa que le hace percibir cada nueva jornada laboral como interminable¹⁸. En tal sentido en el estudio de investigación tuvo como hipótesis verificar la existencia de la relación significativa entre el estrés

ocupacional y la satisfacción laboral en el personal de enfermería que labora en el servicio de Emergencia del Hospital II de ESSALUD, de Abancay, 2017 cuyos resultados (Tabla 5.1) fueron que existe una relación directa (positiva), al obtenerse un coeficiente de correlación de Spearman = 0,896 indicando una relación directa (+) y un $p = 0.000$ que indica que es significativa. Teniendo en cuenta que el personal de enfermería en su jornada laboral se enfrenta a diversos estresores los que les provocan una respuesta de estrés que pueden desarrollar diversas enfermedades antes mencionadas. El compromiso institucional cobra gran importancia pues exceso de exigencias y presiones o la dificultad para controlarlas pueden tener su origen en una definición inadecuada del trabajo, una mala gestión o la existencia de condiciones laborales insatisfactorias. Del mismo modo, estas circunstancias pueden hacer que el trabajador no reciba suficiente apoyo de los demás, o no tenga suficiente control sobre su actividad y las presiones que conlleva ¹⁸.

6.2 Contratación de resultados con otros estudios similares

En la tabla 5.1 se encontró que del 53.3% el 40.0% del personal de enfermería que laboran en el servicio de emergencia del Hospital II ESALUD presentan estrés ocupacional medio con una mediana satisfacción laboral. Similares resultados fueron encontrados por CORTAZA y FRANCISCO en su estudio Estrés Laboral en Enfermeros de un Hospital de Veracruz – México, donde encontraron que el 100% de los enfermeros presenta algún nivel de estrés, donde un 65,9% lo presenta a veces y un 34,1% de manera frecuente ⁸. El estrés laboral es uno de los problemas más frecuentes y puede afectar la salud física y mental de las personas. En tal sentido el profesional de enfermería que tiene como ambiente laboral el centro hospitalario este puede llegar a alterar su equilibrio biopsicoemocional por ser este un lugar altamente estresante y/o agobiante. En la época actual se vienen dando grandes cambios en

especial en las condiciones de vida y en el trabajo, esto produce estrés en las personas, nadie está libre de los problemas que generan estrés esto puede originar cambios conductuales en la persona que si no son controlados pueden llegar a dañar emocionalmente. Cuando el estrés se convierte en un estado permanente y sobrepasa los límites considerados normales es un asesino silencioso.

La insatisfacción laboral produce una baja en la eficiencia organizacional, puede expresarse además a través de las conductas de expresión, lealtad, negligencia, agresión o retiro. La frustración que siente un empleado insatisfecho puede conducirle a una conducta agresiva, la cual puede manifestarse por sabotaje, maledicencia o agresión directa. Finalmente podemos señalar que las conductas generadas por la insatisfacción laboral pueden enmarcarse en dos ejes principales: activo – pasivo, destructivo – constructivo de acuerdo a su orientación (15)

En el (grafico 5.2) se encontró que del 100% el 30% de los personales de enfermería que laboran en el servicio de emergencia del Hospital II ESALUD presentaron estrés ocupacional medio con una satisfacción laboral media respecto a las condiciones física y confort del medio ambiente. Y al realizar la contrastación de la hipótesis se encontró una correlación de Spearman = 0,289 y un $p=0,132$ siendo este no significativa.

Cabe mencionar que las condiciones ambientales de trabajo son las circunstancias físicas en las que el personal se encuentra laborando. Es el ambiente físico que rodea al empleado mientras desempeña un cargo específico por lo que se consideraron en orden de importancia la ventilación, la calefacción y el sistema de aire acondicionado son los factores que más trascienden así como otra causa frecuente de malestar la constituyen el número de personas que laboran en un ambiente la

ubicación y las condiciones de los servicios sanitarios, estos factores, se encuentra relacionado directamente con el trabajo, pues este puede mermar la productividad, también es claro que la actitud y dedicación de los trabajadores de la salud no son negativas antes de iniciarse la jornada pues muchas veces su prioridad es cubrir las necesidades de los pacientes o clientes antes que los propios siendo reflejado en nuestro resultado donde el aspecto infraestructural no influyó significativamente en la presencia de estrés del profesional de enfermería

Otro aspecto muy importante encontrados en el estudio (grafico 5.3) fue que el 43.30% del personal de enfermería que laboran en el servicio de emergencia del Hospital II ESALUD presentaron un estrés ocupacional medio con una satisfacción laboral media respecto a la remuneración económica, con una contrastación de Hipótesis donde se consideró que existe una relación directa (positiva), al obtenerse un coeficiente de correlación de Spearman = 0.853, y un $p = 0.000$ indicando que es significativa. GARCÍA HERNÁNDEZ y Col en su estudio, Satisfacción laboral del personal de Enfermería en dos Instituciones de Salud Públicas: Caso Hidalgo, México donde encontraron que en la satisfacción extrínseca, el factor que presenta menor puntuación media, es la satisfacción con el salario ⁷.

Los sueldos o salarios, incentivos y gratificaciones son la compensación que los empleados reciben a cambio de su labor. La administración del departamento de personal a través de esta actividad vital garantiza la satisfacción de los empleados, lo que a su vez ayuda a la organización a obtener, mantener y retener una fuerza de trabajo productiva. Pues debido a los importantes cambios que se están produciendo asociados a la crisis económica mundial, los trabajadores se encuentran expuestos a nuevas situaciones que pueden tener graves consecuencias negativas para su salud mental y su bienestar psicológico, pues muchas veces los

profesionales de enfermería deben de laborar en dos instituciones para generar mayores ingresos económicos. Por lo que la intervención oportuna puede disminuir grandes riesgos en la salud y vida del trabajador, generar mejor calidad de atención a los usuarios y satisfacción laboral ⁵.

Los trabajadores quieren sistemas de pagos y políticas de ascensos que les parezcan justos, claros y congruentes con sus expectativas. Cuando el salario les parece equitativo, fundado en las exigencias del puesto, las habilidades del individuo y el nivel de los sueldos del lugar, es muy probable que el resultado sea la satisfacción. Del mismo modo, quienes creen que las decisiones sobre los ascensos se hacen en forma honesta e imparcial, tienden a sentirse satisfechos con su trabajo ²⁴.

Es así que en el los resultados encontrados (grafico 5.4) del 100% el 33.30% del personal de enfermería que laboran en el servicio de emergencia presentaron estrés ocupacional medio con una satisfacción laboral media respecto a las condiciones de trabajo y reconocimiento y en la contratación de Hipótesis se encontró que existe una relación directa (positiva), al obtenerse un coeficiente de correlación de Spearman = 0.749, y un $p = 0.000$ siendo significativa. Similares resultados fueron hallados por GARCÍA HERNÁNDEZ y Col en su estudio, Satisfacción laboral del personal de Enfermería en dos Instituciones de Salud Públicas: Caso Hidalgo, México encontraron que el factor con menor puntuación media fue el apoyo en las metas y objetivos a alcanzar ⁷. Al igual que QUISPE y TICONA en su estudio Estrés Laboral y Estilos de Vida en Enfermeros que Laboran en los Servicios de Hospitalización, Arequipa donde encontraron que en el nivel alto del estrés laboral destaca la dimensión realización personal en 66,64% como estilo de vida no saludable de las enfermeras.

El reconocimiento profesional es su dimensión humana va más allá de su valor instrumental para mejorar el desempeño organizativo existe una razón de base para resaltar su importancia: las personas necesitamos ser reconocidas. Pues el **reconocimiento de nuestro trabajo** nos aporta autoestima y fuerza para lidiar con un entorno enormemente complejo. Nos ayuda a identificar nuestras fortalezas y a generar nuestro estilo personal. Y lo sabemos, ¡y lo pedimos!, diferentes estudios ponen de manifiesto que los trabajadores expresamos con claridad que el hecho de que nuestro trabajo sea reconocido es una de las necesidades más importantes en nuestro contexto laboral.

Por lo que el sistema de salarios justos y políticas de ascensos que se tiene en la organización, debe ser percibido como justo por parte de los empleados para que se sientan satisfechos con el mismo, no deben permitir ambigüedades y debe estar acorde con sus expectativas. En la percepción de justicia influyen la comparación social, las demandas del trabajo en sí y las habilidades del individuo y los estándares de salario de la comunidad así como los horarios y turnos a los que está sujeto a realizar pues forman parte del cumplimiento de la norma institucional ²⁴.

El desarrollo personal constante de los trabajadores hará que se sientan motivados. Fomentar los cursos de formación en la institución o fuera de ella, es beneficioso tanto para los directivos como para el que se sentirá orgulloso de los logros conseguidos, mejorará su autoestima, su satisfacción laboral y hasta podría optar a una promoción dentro de la institución.

Es importante tener en cuenta que el personal de enfermería no siempre utiliza habilidades y destrezas de comunicación interpersonal para relacionarse con sus pares o con los familiares pues muchas veces se encuentra enfocado más en la estabilización del paciente. El éxito o

fracaso en cualquier tipo de atención en salud depende de las habilidades y destrezas de comunicación interpersonal que los/as profesionales de salud puedan tener para proporcionar un adecuado servicio a los/as pacientes, así como lograr un buen clima laboral donde se puede intercambiar sus ideas, sentimientos, actividades y destrezas. A estos procesos se deben sus mejores y mayores logros es así que en nuestro estudio se encontró (grafico 5.5) que el 33.30% del personal de enfermería que laboran en el servicio de emergencia del Hospital II ESALUD presentaron un estrés ocupacional medio con una satisfacción laboral media respecto a las relaciones interpersonales y autoridad. Y al realizar contrastación de Hipótesis se considera que existe una relación directa (positiva) obteniendo un coeficiente de correlación de Spearman = 0.749, y un $p = 0.000$ siendo significativa.

En lo que se refiere a la conducta de orientación a la tarea por parte del líder formal, tampoco hay una única respuesta. Es probable que tener un líder que sea considerado y tolerante sea más importante para empleados con baja autoestima o que tengan puestos poco agradables para ellos o frustrantes.

Cuando los papeles son ambiguos los trabajadores desean un supervisor o jefe que les aclare los requerimientos de su papel, y cuando por el contrario las tareas están claramente definidas y se puede actuar competentemente e instrucción frecuente, se preferirá un líder que no ejerza una supervisión estrecha. También cabe resaltar que cuando los trabajadores no están muy motivados y encuentran su trabajo desagradable prefieren un líder que no les presione para mantener estándares altos de ejecución y/o desempeño. De manera general un jefe comprensivo, que brinda retroalimentación positiva, escucha²⁴.

El éxito de una institución depende mucho del desempeño y bienestar de sus trabajadores. Si el personal de salud está a gusto, su rendimiento será mejor, y aumentará la productividad. Para garantizar un buen desempeño laboral es importante que el personal de enfermería tenga claras sus funciones, procedimientos a seguir, funciones y objetivos a cumplir.

Por lo que la motivación que cada uno tenga en el lugar de trabajo será fundamental para obtener los resultados esperados. Expertos recomiendan varias técnicas para mejorar el desempeño, como puede ser recompensar los logros obtenidos, fomentar un buen clima en la institución y hasta delegar mayor responsabilidad es así que en nuestro estudio de investigación se encontró (grafico 5,6) que del 100% el 40.00% del personal de enfermería que laboran en el servicio de emergencia del Hospital II ESALUD presentan estrés ocupacional medio con una satisfacción laboral media respecto a desempeño de actividades por lo que al realizar la contrastación de hipótesis se considera que existe una relación directa (positiva), con un coeficiente de correlación de Spearman = 0.758, y un $p = 0.000$ siendo significativa. Similares resultados son encontrados por GARCÍA HERNÁNDEZ y Col. en su estudio Satisfacción laboral del personal de Enfermería en dos Instituciones de Salud Públicas: Caso Hidalgo, México sus resultados muestran que el nivel de satisfacción laboral en ambas instituciones se encuentran satisfechos en cuanto a la satisfacción intrínseca, obteniendo la mayor puntuación, en el aspecto desenvolvimiento o desempeño de sus labores así como tener un trabajo ⁷.

Teniendo en cuenta que el desempeño en el trabajo es caracterizado como la capacidad laboral que la enfermera refleja durante sus turno de trabajo, donde se pone de manifiesto todas sus competencias con bases científicas y humanas lo que contribuye a establecer el nivel de eficiencia

de los recursos humanos de la organización dando como consecuencia la satisfacción laboral y la satisfacción del paciente y familia. Chiavenato (2002, p. 236), expone que el desempeño es “eficacia del personal que trabaja dentro de las organizaciones, la cual es necesaria para la organización, funcionando el individuo con una gran labor y satisfacción laboral”. En tal sentido, el desempeño laboral del profesional es la combinación de su comportamiento con sus resultados, por lo cual se deberá modificar primero lo que se haga a fin de poder medir y observar la acción. El desempeño define el rendimiento laboral, en la capacidad de producir, hacer, elaborar, acabar y generar trabajo en menos tiempo, con menor esfuerzo y mejor calidad, estando dirigido a la evaluación la cual dará como resultado su óptimo desenvolvimiento ²⁴.

CAPITULO VII

CONCLUSIONES

- ✓ El personal de enfermería del servicio de emergencia del Hospital II ESALUD presentan un nivel de estrés medio con una satisfacción ocupacional regular mientras que el personal de enfermería con un nivel alto de estrés presentan una insatisfacción ocupacional

- ✓ El personal de enfermería que laboran en el servicio de emergencia del Hospital II ESALUD presentan estrés ocupacional medio con una satisfacción laboral media respecto a las condiciones física y confort del medio ambiente por lo que se acepta la hipótesis de investigación

- ✓ El personal de enfermería que laboran en el servicio de emergencia del Hospital II ESALUD presentan estrés ocupacional medio con una satisfacción laboral media respecto a la remuneración económica con tendencia a bajo, aceptando la hipótesis de investigación.

- ✓ El personal de enfermería que laboran en el servicio de emergencia del Hospital II ESALUD presentan estrés ocupacional medio con una satisfacción laboral media respecto a las condiciones de trabajo y reconocimiento, aceptando la hipótesis de investigación.

- ✓ El personal de enfermería que laboran en el servicio de emergencia del Hospital II ESALUD presentan estrés ocupacional medio con una satisfacción laboral media respecto a las relaciones interpersonales y autoridad, aceptando la hipótesis de investigación.

- ✓ El personal de enfermería que laboran en el servicio de emergencia del Hospital II ESALUD presentan estrés ocupacional medio con una satisfacción laboral media respecto a desempeño de actividades, aceptando la hipótesis de investigación.

CAPITULO VIII

RECOMENDACIONES

- ✓ Se recomienda a las instituciones prestadoras del servicio de salud mejorar las condiciones físicas, tales como la infraestructura, equipamiento, iluminación, servicios básicos, abastecimiento de medicinas con la finalidad de disminuir el nivel de estrés ocupacional

- ✓ Se recomienda a las instituciones prestadoras del servicio de salud mejorar la remuneración económica en el personal de enfermería con la finalidad de disminuir el nivel de estrés ocupacional

- ✓ Se recomienda a las instituciones prestadoras del servicio de salud mejorar las condiciones de trabajo tales como abastecimiento de medicinas, materiales de procedimientos, higiene y salubridad en el servicio de emergencia. Así como también otorgar reconocimiento al mérito por la labor desarrollada mediante premios, becas de capacitación, pasantías, diplomas, entre otros como motivación, con la finalidad de disminuir el nivel de estrés ocupacional en el personal de enfermería

- ✓ Se recomienda a las autoridades de las instituciones prestadoras de salud realizar talleres para el manejo del estrés, inteligencia emocional y relaciones interpersonales entre la autoridad y el personal de enfermería que labora en el servicio de Emergencia del Hospital II de ESSALUD, de Abancay con la finalidad de disminuir el nivel de estrés ocupacional en el personal de enfermería

- ✓ Se recomienda a las autoridades de las instituciones prestadoras de salud realizar rotaciones en los servicios de emergencia acompañado con el respectivo tratamiento psicológico en el personal que labora en el servicio de Emergencia del Hospital II de ESSALUD, de Abancay con la finalidad de disminuir el nivel de estrés ocupacional en el personal de enfermería

IX. REFERENCIA BIBLIOGRAFICA

1. CIFUENTES RODRÍGUEZ J. **Satisfacción laboral en enfermería en una Institución de salud de cuarto nivel de atención 2012** [Rev. en Línea Avances en Enfermería • Vol. XXXII-No. 2 julio-diciembre 2014] Colombia - 2012 Consulta [28 de Noviembre 2017] Disponible en: <http://www.scielo.org.co/pdf/aven/v32n2/v32n2a05.pdf>
2. AGUIRRE RAYA D. **Satisfacción laboral de los recursos humanos de enfermería. factores que la afectan. La Habana – Cuba 2009** Consulta [02 de Octubre 2017] Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1729-519X2009000400021
3. BIENESTAR 180. **Top de 5 países más estresados del mundo.** Consulta [18 de Octubre 2017] Disponible en: <http://www.salud180.com/salud-dia-dia/top-5-de-paises-mas-estresados>
4. LA REPUBLICA: **Casi 60% de peruanos sufre de estrés** [serie en internet] 2016 Consulta [07 de Diciembre 2017] Disponible en: <http://larepublica.pe/impresadomingo/788231-casi-60-de-peruanos-sufre-de-estres>
5. CONGRESO DE LA REPUBLICA. **Ley del Trabajo de la Enfermera(o) LEY N° 27669** Consulta [29 de Noviembre 2017]

Disponible en:
http://www.essalud.gob.pe/downloads/c_enfermeras/ley_de_trabajo_del_enfermero.pdf

6. CISNEROS G. Fanny. **Teorias y Modelos de Enfermería 2005-** Colombia. Consulta [22 de Noviembre 2017] Disponible en:
<http://artemisa.unicauca.edu.co/~pivalencia/archivos/TeoriasYModelosDeEnfermeriaYSuAplicacion.pdf>
7. GARCÍA HERNÁNDEZ Yessica, MARTINEZ GARCIA María Dolores, RIVERA LÓPEZ María Isabel, GUTIÉRREZ FRAGOSO Griselda **Satisfacción laboral del personal de Enfermería en dos Instituciones de Salud Públicas: Caso Hidalgo, México 2015.** Consulta [15 de Noviembre 2017] Disponible en:
<https://www.uv.mx/iiesca/files/2016/11/04CA201601.pdf>
8. CORTAZA RAMÍREZ Leticia , FRANCISCO TORRES Mauricio Domingo. **Estrés laboral en enfermeros de un Hospital de Veracruz- México 2014** [Rev. en Linea] Consulta [04 de Diciembre 2017] Disponible en:
<http://www.enfermeria21.com/revistas/aladefe/articulo/103/>
9. CASTILLO AVILA Irma, TORRES LLANOS Norma, AHUMADA GOMEZ Aldo, CARDENAS TAPIAS Karina, LICONA CASTRO Sharon . **Estrés laboral en enfermería factores asociados – Cartagena.** Volumen 30, n.º1, Enero - Abril 2014 [Rev. en Linea] Consulta [10 de Diciembre 2017] Disponible en:
<http://dx.doi.org/10.14482/sun.30.1.4312>
10. CONTRERAS CONTRERAS Mary Luz. **Satisfacción laboral de los profesionales de enfermería vinculados a una I.P.S de III**

nivel de atención Bogotá 2013. [tesis para obtener el grado de Magister en Enfermería con énfasis en gerencia en servicios de salud y Enfermería Universidad Nacional de Colombia] [tesis en Línea] Consulta [11 de Noviembre 2017] Disponible en: <http://www.bdigital.unal.edu.co/43104/1/33104241.2013.pdf>

11. CIFUENTES RODRÍGUEZ J. **Satisfacción laboral en enfermería en una Institución de salud de cuarto nivel de atención. Colombia 2012** [Rev. en Línea Avances en Enfermería • Vol. XXXII-No. 2 julio-diciembre 2014] Consulta.[09 de Octubre 2017] Disponible en: <http://www.scielo.org.co/pdf/aven/v32n2/v32n2a05.pdf>

12. BARRAZA MACIAS Arturo. **Un modelo Conceptual para el estudio del Estrés. México 2006** [Rev. en Línea Iztacala • Vol. IX-No. 3 diciembre 2006] Consulta.[09 de Noviembre 2017] Disponible en: <http://www.iztacala.unam.mx/carreras/psicologia/psiclin/>

13. CONSEJO GENERAL DE PSICOLOGIA EN ESPAÑA. **Informe sobre Estrés en el trabajo de la OIT- Día de la Salud y Seguridad en el Trabajo, 2016** . Consulta [23 de Noviembre 2017] Disponible en: http://www.infocop.es/view_article.asp?id=6166

14. VÁSQUEZ SOSA . **Nivel de motivación y su relación con las satisfacción laboral del profesional de enfermería en el Hospital Nacional Arzobispo Loayza, 2006.** Consulta [06 de Noviembre 2017] Disponible en: http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/488/1/Vasquez_ss.pdf

15. MARQUEZ LOPEZ Monica **Satisfacción Laboral y comportamineto Organizacional** – Rev Gestipolis. 30 de enero del 2002 [En línea] Consulta [23 de Noviembre 2017] Disponible en: <https://www.gestipolis.com/satisfaccion-laboral/>
16. Estrés laboral Info. **Toda la Información sobre el Estrés Laboral 2017.** Consulta 03 de Diciembre 2017] Disponible en: <http://www.estreslaboral.info>
17. RAMIREZ ARGUME Raquel Lucia del Pilar (2016) **Síndrome De Burnout Y Estrategias De Afrontamiento Al Estrés, En Enfermeros De La Unidad De Cuidados Intensivos Del Hospital Nacional Dos De Mayo Lima Perú**
[tesis para optar título de Especialista en Enfermería cuidados intensivos] [tesis en Linea] Consulta [21 de Noviembre 2017] Disponible en <http://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/cybertesis/5762>
18. MONGE DI NATALE Jessica del Carmen. **Calidad de las relaciones interpersonales y su relación con el nivel de desempeño laboral de las enfermeras en el servicio de emergencia adulto del Hospital Nacional Cayetano Heredia 2015.** [tesis para optar título de Especialista en emergencias y Desastre] [tesis en Linea] Consulta [28 de Noviembre 2017] Disponible <http://cybertesis.unmsm.edu.pe/xmlui/handle/cybertesis/5895?show=full>
19. SAUÑE OSCCO Wilson, BENDEZÙ SARCINES, OSCCO-TORRES Olinda **Condiciones laborales y nivel de estrés en enfermeros de un hospital público Peruano.** Rev. méd. panacea

2012; 2(3):91-94 [REV en Linea] Consulta [07 de Diciembre 2017]

Disponible:

http://www.imbiomed.com/1/1/articulos.php?method=showDetail&id_articulo=93183&id_seccion=5320&id_ejemplar=9133&id_revista=343

20. CUEVAS-TORRES Marilis, GARCÍA-RAMOS Tania. Análisis crítico de tres perspectivas psicológicas de estrés en el trabajo. .Santiago del Estero – Argentina. Trabajo y Sociedad,

Núm. 19, 2012 [Rev en Linea] Consulta [19/07/2017] Disponible:

http://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1514-68712012000200005

21. STAVROULA Leka, GRIFFITHS Amanda, TOM Cox. La

organización del trabajo y el estrés 1999. Serie protección de la salud de los trabajadores nº 3 Instituto de trabajo salud y organización [serie en internet] [3-8 p.]. Consulta [22/07/2017]

Disponible.

http://www.who.int/occupational_health/publications/stress/es/

22. CABRERA PRIMAL Carlos. Satisfacción Laboral de profesionales de la Salud en el Instituto Mexicano de Seguro Social- Jalisco. 1999-2002.[Rev. Linea . Salud en Tabasco, vol.

17, núm. 1-2, enero-agosto, 2011, pp. 13-21] Mexico 2009
Consulta [23 de Noviembre 2017] Disponible en:

<http://www.redalyc.org/pdf/487/48721182003.pdf>

23. VÁSQUEZ SOSA Nivel de motivación y su relación con las satisfacción laboral del profesional de enfermería en el Hospital Nacional Arzobispo Loayza, 2006. Consulta [25 de

Octubre 2017] Disponible en:

http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/488/1/Vasquez_ss.pdf

24. PRECIADO SERRANO Maria, AMBRIZ RAMOS Araceli, ENRÍQUEZ HERNÁNDEZ Claudia, HERNÁNDEZ CHÁVEZ Gustavo. **Análisis psicométrico de la escala de estrés para profesionales mexicanos de enfermería 2012.** Mexico Revista Iberoamericana de las Ciencias de la Salud Vol. 5, Núm. 10 [serie en internet] Consulta [29 de noviembre 2017] Disponible. <https://www.scilit.net/journals/544509>

ANEXOS

ANEXO 1

Matriz de consistencia

PROBLEMA GENERAL	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	DISEÑO METODOLOGICO	POBLACION Y MUESTRA	TECNICAS E INSTRUMENTOS
¿Cuáles es la relación entre el estrés ocupacional y la satisfacción laboral en el personal de enfermería que labora en el servicio de Emergencia del Hospital II de ESSALUD, de Abancay, 2017?	<p>OBJETIVO GENERAL Determinar la relación entre el estrés ocupacional y la satisfacción laboral del personal de enfermería que labora en el servicio de Emergencia del Hospital II de ESSALUD, de Abancay.</p> <p>OBJETIVOS ESPECIFICOS Caracterizarla relación entre el estrés</p>	<p>HIPOTESIS GENERAL Existe relación significativa entre el estrés ocupacional y la satisfacción laboral en el personal de enfermería que labora en el servicio de Emergencia del Hospital II de ESSALUD, de Abancay, 2017</p> <p>HIPOTESIS ESPECIFICAS Existe relación entre el estrés ocupacional y</p>	<p>Estrés ocupacional</p> <p>Definición Conceptual Es el desequilibrio entre las exigencias y presiones a las que se enfrenta el personal de enfermería lo que contribuye a lograr la satisfacción o insatisfacción</p>	<p>Eficiencia laboral</p> <p>Muerte o sufrimiento</p> <p>Relaciones Profesionales</p> <p>Interacción Emocional</p>	<p>1,10,11,12,13,16,18,19,20,23,25,27,28,30,34</p> <p>6,7,8,9,14,15,21</p> <p>2,3,4,5,6, 17</p> <p>22,24,26,29,31,32,33</p>	<p>Tipo de estudio: Cuantitativo Correlacional Prospectivo Transversal</p> <p>M = Muestra X₁ = Estrés ocupacional X₂ = Satisfacción</p>	<p>Población: 30 personales de enfermería</p> <p>Muestra: No se realizó muestreo por ser una población pequeña y accesible.</p>	<p>Técnicas: Se utilizaron como técnicas la entrevista</p> <p>Instrumentos: Se utilizarán los cuestionarios (2) Parte I: características personales 34 ítems Satisfacción o laboral 45 ítems con respuestas de opción múltiple</p> <p>Con Validez. La fiabilidad del instrumento de estrés (eficiencia laboral= 0.87,</p>

<p>ocupacional y las condiciones físicas y/o confort del ambiente de trabajo en el personal de enfermería que labora en el servicio de Emergencia del Hospital II de ESSALUD, de Abancay.</p> <p>Describir la relación entre el estrés ocupacional y la remuneración económica en el personal de enfermería que labora en el servicio de Emergencia del Hospital II de ESSALUD, de Abancay.</p> <p>Identificar la relación entre el</p>	<p>las condiciones físicas y/o confort del ambiente de trabajo en el personal de enfermería que labora en el servicio de Emergencia del Hospital II de ESSALUD, de Abancay 2017</p> <p>Existe relación entre el estrés ocupacional y la remuneración económica en el personal de enfermería que labora en el servicio de Emergencia del Hospital II de ESSALUD, de Abancay, 2017</p> <p>Existe relación entre el estrés ocupacional y</p>	<p>2.- Satisfacción laboral.</p> <p>Definición Conceptual</p> <p>Conjunto de actitudes generales que presenta el personal de enfermería hacia su trabajo. siendo los factores concretos el supervisor, compañeros de trabajo, salarios, ascensos, condiciones de trabajo etc.</p>	<p>Condiciones Físicas y/o Confort del ambiente de trabajo</p> <p>Remuneración económica</p> <p>Condiciones de trabajo – reconocimient o institucional</p> <p>Relaciones Interpersonale</p>	<p>1,2,3,4,5,6,7,8,9,</p> <p>10,11,12,13,14,15,16,17,18</p> <p>19,20,21,22,23,24,25,26,27,</p> <p>28,29,30,31,32,3</p>	<p>laboral</p> <p>r = Grado de relación entre ambas variable</p>	<p>muerte o sufrimiento=0.68, relación profesional = 0.68,interaccion emocional=0.78)</p> <p>Los instrumentos fueron sometido a una revalidación de la través de la validez de contenido de 10 jueces expertos encontrando un $p < 0.05$.</p> <p><u>Procesamiento estadístico y análisis de datos:</u></p> <p>Se realizo el análisis de la estadística descriptiva iniciando con el reporte de frecuencias absolutas y relativas así mismo la media y la desviación estándar, para la</p>
---	---	---	---	--	--	---

	<p>estrés ocupacional y condiciones de trabajo – reconocimiento institucional en el personal de enfermería que labora en el servicio de Emergencia del Hospital II de ESSALUD de Abancay.</p> <p>Describir la relación entre el estrés ocupacional y relaciones interpersonales / autoridad en el personal de enfermería que labora en el servicio de Emergencia del Hospital II de ESSALUD, de Abancay.</p>	<p>condiciones de trabajo – reconocimiento institucional en el personal de enfermería que labora en el servicio de Emergencia del Hospital II de ESSALUD, de Abancay, 2017</p> <p>Existe relación entre el estrés ocupacional y relaciones Interpersonales / autoridad en el personal de enfermería que labora en el servicio de Emergencia del Hospital II de ESSALUD, de Abancay, 2017</p> <p>Existe relación entre el estrés ocupacional y</p>		<p>s / autoridad</p> <p>Desempeño de Actividades</p>	<p>3,34,35,36,</p> <p>37,38,39,40,41,42,43,44,45,</p>			<p>relación de las variables se realizó utilizando la prueba Spearman. Finalmente, los resultados fueron presentados en tablas y gráficos de barras simples y compuestas.</p>
--	--	---	--	--	---	--	--	---

	<p>Identificar la relación entre el estrés ocupacional y desempeño de actividades en el personal de enfermería que labora en el servicio de Emergencia del Hospital II de ESSALUD, de Abancay.</p>	<p>desempeño de actividades en el personal de enfermería que labora en el servicio de Emergencia del Hospital II de ESSALUD, de Abancay, 2017</p>						
--	--	---	--	--	--	--	--	--

ANEXOS 2

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Estimada Profesional de Enfermería.

Se le solicita su autorización para participar de forma voluntaria y anónima en el estudio que tiene como objetivo, Determinar la relación entre el estrés y la satisfacción laboral del personal de enfermería que labora en el servicio de Emergencia del Hospital II de ESSALUD, de Abancay. Donde se aplicara dos encuestas que evalúan satisfacción laboral que constan de 45 ítems y estrés con el instrumento *The Nursing Stress Scale* (NSS) que constan de 34 ítems las cuales son de tipo cerrado y de opción múltiple.

Ya que su participación es voluntaria, puede interrumpir el llenado de la encuesta cuando desee, sin presentar ningún riesgo e incomodidad. Se deja también en claro que Ud. no recibirá ningún tipo de beneficio económico, pero su ayuda contribuirá a realización del trabajo de investigación y poder tomar alternativas de solución programando y realizando, cursos – talleres institucionales. Se garantiza la plena confiabilidad de los datos obtenidos y que sólo serán usadas por la investigadora para cumplir los objetivos de la presente investigación.

Si está de acuerdo con lo antes informado sírvase firmar para dar fe de su consentimiento de participación.

Manifiesto que he sido informada sobre los objetivos de la aplicación de dos cuestionarios con un total de 79 ítems de tipo cerrado y de opción múltiple.

Firma de la Enfermera participante

ANEXO 3
UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO

CUESTIONARIO: Para medir estrés Ocupacional y Satisfacción Laboral de los profesionales de Enfermería.

Introducción: El objetivo del estudio es recolectar información sobre la relación entre el estrés y la satisfacción laboral en el personal de enfermería que labora en el servicio de Emergencia del Hospital II de ESSALUD, de Abancay.

A continuación Usted encontrará preguntas que deberá responder en forma voluntaria y sincera dado que este instrumento es **ANÓNIMO** usted deberá marcar con un aspa una de las alternativas que le ofrece el cuestionario

La investigadora le agradece por anticipado el desarrollo de este cuestionario.

I.- Características Personales.

1) ¿Qué edad tiene Usted?

- a). < de 25 años. c). 36 a 45 años.
b). 26 a 35 años d). 46 años a más.

2) ¿Cuál es su estado civil?

- a). Soltera. b). Casada. c). Viuda. d). Divorciada. e).
Conviviente. f). Separada.

3) Número de hijos :.....

4) ¿Dónde realizo sus estudios? a). Universidad. b).
Escuela.

5) ¿Cuál es su título o grado?

- a). Licenciada. b). Especialista. c). Magíster. d). Doctorado(a).

6) Procedencia:

7) ¿Cuál es la condición de empleo?

- a). Contratada. b). Nombrada.

8) ¿Qué tiempo ejerce su profesión?

- a). 1 a 3 años.
- b). 4 a 7 años.
- c). 8 a 11 años.
- d). 12 a 15 años.
- e). mas de 16 años.

9) ¿Qué tiempo labora en su servicio?

- a). 1 a 3 años.
- b). 4 a 7 años.
- c). 8 a 11 años.
- d). 12 a 15 años.
- e). mas de 16 años.

10) ¿Qué tiempo labora en su institución?

- a). 1 a 3 años.
- b). 4 a 7 años.
- c). 8 a 11 años.
- d). 12 a 15 años.
- e). mas de 16 años.

II. SATISFACCION LABORAL

Lea cuidadosamente cada uno de los ítems y marque con un "X" según su opinión.

- | | | |
|-----------|----------------------------|--|
| S | : Satisfecha. | Aspecto de su trabajo que es lo que usted esperaba. |
| MS | : Medianamente satisfecha. | Aspecto de su trabajo que no es exactamente lo que usted esperaba. |
| I | : Insatisfecho. | Aspecto de su trabajo que no es lo que usted esperaba. |

DESEMPEÑO DE ACTIVIDADES		S	MS	I
1	Con el número suficiente de enfermeras asistenciales o administrativas que atienden de acuerdo a la demanda de pacientes.			
2	Con la cantidad de pacientes que tiene a su cargo.			
3	Con el número de personal técnico, con quien labora, para el número de usuarios.			
4	Con la oportunidad de desempeñar su trabajo que se amolde a sus habilidades.			
5	Con la afinidad, que tiene en el servicio donde trabaja.			
6	Como se siente laborando en su servicio.			
7	Con la responsabilidad de la institución (Dpto. de enfermería) en lo que se refiere a los cursos de capacitación para enfermería.			
8	Con los contenidos de los cursos de capacitación para enfermería.			
9	Con las facilidades por parte de la institución para asistir a conferencias y cursos externos.			

REMUNERACIÓN ECONÓMICA		S	MS	I
1	Con la proporción entre la remuneración económica y el trabajo que usted realiza.			
2	Con la remuneración económica que recibe en comparación con la que pagan a las enfermeras en otras instituciones.			
3	Con la remuneración que recibe usted, puede satisfacer sus necesidades básicas.			
4	Con la remuneración que recibe usted puede realizar estudios en su campo profesional.			
5	Con la bonificación y otros incentivos en su remuneración			
6	Con el último aumento en su remuneración económica.			

7	Con la necesidad de laborar en otras instituciones para aumentar sus ingresos			
8	Con la remuneración económica por las horas extras realizadas.			
9	Con la remuneración económica por la productividad realizada.			
CONDICION DE TRABAJO		S	MS	I
1	Con el ambiente físico donde trabaja.			
2	Con la comodidad que le ofrece el ambiente de su trabajo.			
3	Con su horario de turno de trabajo.			
4	Con la cantidad de horas que labora por mes.			
5	Con el número de cambios de turnos que puede efectuar al mes.			
6	Con el número de días que tiene de descanso.			
7	Con la oportunidad de escoger libremente el mes que desea gozar sus vacaciones.			
8	Con la cantidad, calidad de mal y equipo que le ofrece la institución para realizar su trabajo.			
9	Con el stock que cuenta para casos de emergencia.			

RECONOCIMIENTO INSTITUCIONAL		S	MS	I
1	Con el reconocimiento por su experiencia laboral.			
2	Con la expectativa de mejorar su estatus laboral.			
3	Con la realización que obtiene de su profesión.			
4	Con el desarrollo personal que le permite su trabajo.			
5	Con el reconocimiento de otros profesionales con respecto a su profesión.			
6	Con la satisfacción que obtiene de su trabajo.			
7	Con los ascensos recibidos durante el tiempo laborado en la institución.			
8	Con la oportunidad de ascenso en su trabajo			
9	Con la legalidad en que son brindados los ascensos por parte de su institución.			

RELACION INTERPERSONALES		S	MS	I
1	Con la disposición de su supervisor o coordinador para aceptar ideas.			
2	Con la disposición de su supervisor o coordinador cuando solicita alguna consulta sobre su trabajo.			
3	Con el ambiente creado por sus compañeros para desempeñar sus funciones.			
4	Con su relación con el equipo de salud.			
5	Con la relación que existe entre usted y el usuario.			
6	Con la respuesta que recibe del usuario.			
7	Con su relación con el personal técnico.			
8	Con el trato que le brinda su supervisor o coordinador.			
9	Con el trato que recibe por parte de los miembros del equipo de salud.			

ANEXO N° 4

Escala de estrés laboral para enfermería

Marque su respuesta para cada pregunta con una X en la columna que mejor describa su situación actual. Muchas gracias por su colaboración.

PREGUNTAS	Nunc a	Rara Vez	Fre cuen t	Muy Fre c.
1. Interrupciones frecuentes en la realización de sus tareas				
2 Recibir críticas de un médico.				
3 Realización de cuidados de enfermería que resultan dolorosos a los pacientes.				
4. Sentirse impotente en el caso de un paciente que no mejora.				
5. Problemas con un superior.				
6. Escuchar o hablar con un paciente sobre su muerte cercana.				
7. No tener ocasión para hablar abiertamente con otros compañeros (enfermeras/ os y/o auxiliares de enfermería) del servicio sobre problemas en el servicio.				
8. La muerte de un paciente.				
9. Problemas con uno o varios médicos				
10. Miedo a cometer un error en los cuidados de enfermería de un paciente				
11. No tener ocasión para compartir experiencias y sentimientos con otros compañeros (enfermeras/os y/o auxiliares de enfermería) del servicio.				
12. Muerte de un paciente con quien has llegado a tener una relación estrecha.				
13.El médico no está presente cuando un paciente se está				

muriendo				
14. Estar en desacuerdo con el tratamiento de un paciente.				
15. Sentirse insuficientemente preparado para ayudar emocionalmente a la familia del paciente.				
16.No tener ocasión para expresar a otros compañeros (enfermeras/os y/o auxiliares de enfermería) del servicio mis sentimientos negativos hacia los pacientes (Ej.: pacientes conflictivos. hostilidad, etcétera).				
17.Recibir información insuficiente del médico acerca del estado clínico de un paciente.				
18. No disponer de una contestación satisfactoria a una pregunta hecha por un paciente				
19.Tomar una decisión sobre un paciente cuando el médico no está disponible				
20. <i>Pasar temporalmente a otros servicios con falta de personal</i>				
21. Ver a un paciente sufrir.				
22.Dificultad para trabajar con uno o varios compañeros (enfermeras/os y/o auxiliares de enfermería) de otros servicios.				
23. Sentirse insuficientemente preparado para ayudar emocionalmente al paciente.				
24.Recibir críticas de un supervisor.				
25.Personal y turno imprevisible				
26.El médico prescribe un tratamiento que parece inapropiado para el paciente				
27.Realizar demasiadas tareas que no son de enfermería (Ej.: tareas administrativas				
28. No tener tiempo suficiente para dar apoyo emocional al paciente.				

29. Dificultad para trabajar con uno o varios compañeros (enfermeras/os y/o auxiliares de enfermería) del servicio.				
30. No tener tiempo suficiente para realizar todas mis tareas de enfermería.				
31. El médico no está presente en una urgencia médica.				
32.No saber qué se debe decir al paciente o a su familia sobre su estado clínico y tratamiento.				
33.No saber bien el manejo y funcionamiento de un equipo especializado				
34. Falta de personal para cubrir adecuadamente el servicio.				

ANEXO N° 5
VALIDACION POR JUECES EXPERTOS

CRITERIOS	Jueces de expertos										K	P	Q
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10			
1. ¿los ítems del instrumento de recolección de datos están orientados al problema de investigación?	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0		
2. ¿en el instrumento los ítems están referidos a la variable de investigación?	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0		
3. ¿El instrumento de recolección de datos facilitara el logro de los objetivos de la investigación?	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0		
4. ¿El instrumento de recolección de datos presenta la cantidad de ítems	1	1	1	1	0	1	1	1	1	0	2		

apropiados?													
5. ¿Existe coherencia en el orden de presentación de los ítems en el instrumento de recolección de datos?	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1		
6. ¿El diseño del instrumento de recolección de datos facilitara el análisis y procesamiento de los datos?	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0		
7. ¿Eliminaría algún ítem del instrumento de recolección de dato?	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4		
8. ¿Agregaría algunos ítems al instrumento de recolección de dato?	1	1	0	1	0	1	1	1	1	0	3		
9. ¿El diseño del instrumento de recolección de datos será	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0		

accesible a la población sujeto de estudio?													
10.¿La redacción de los ítems del instrumento de datos es clara, sencilla y precisa para la investigación?	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0		

Aprueba: 1, Desaprueba: 0, éxitos: k, proporción e aciertos: p; no aciertos: q

Realización:

X: Cantidad de valor encontrado: X = 0; X = 1; X= 2; X = 3

n : 10

p: 85%: 0.85

q: 1-p: 0.15

$${}_n C^x \times (p)^x \times (q)^{n-x}$$

$$p = {}_{10} C^0 \times (0.85)^0 \times (0.15)^{10-0}$$

$$P = 0.000000005$$

$$P = {}_{10} C^1 \times (0.85)^1 \times (0.15)^{10-1}$$

$$P = 0.0000003267$$

$$P = {}_{10} C^2 \times (0.85)^2 \times (0.15)^{10-2}$$

$$P = 0.0000083325$$

$$P = {}_{10} C^3 \times (0.85)^3 \times (0.15)^{10-3}$$

$$P = 0.0001259148$$

VALORES:

1. 0.000000005

2. 0.000000005

3. 0.000000005

4. 0.0000083325

5. 0.0000003267

6. 0.0000000005

7. 0.0000000005

8. 0.0001259148

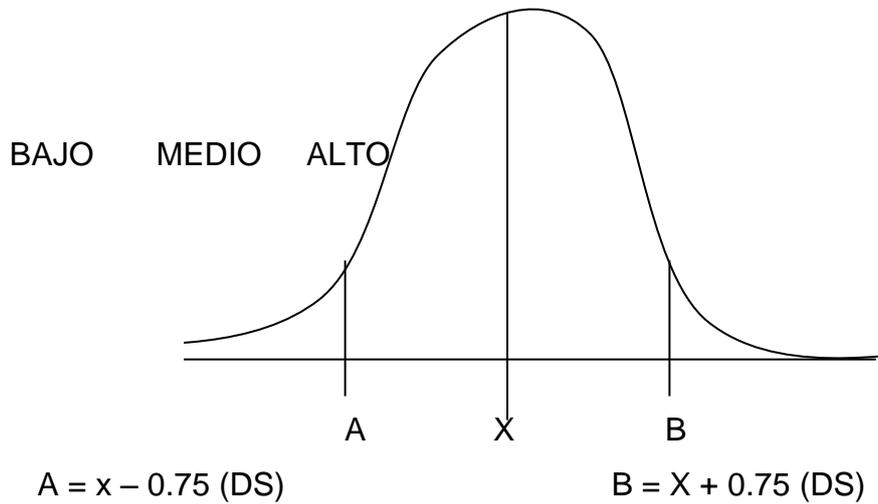
9. 0.0000000005

10. 0.0000000005

0.0001345775 / 10: = 0.0001345 = INSTRUMENTO

VALIDO < 0.05

ANEXO N°6
ESCALA DE PUNTUACION DE ESTRES
ESCALA DE ESTANINOS



Donde:

X = Media Aritmética = 70

DS = Desviación Estándar = 9.6

Siendo intervalos:

ADECUADO = b+1

INSUFICIENTE= a+1

INADECUADO = mínimo - a

Reemplazando

A = x - 0.75 (DS) = 59

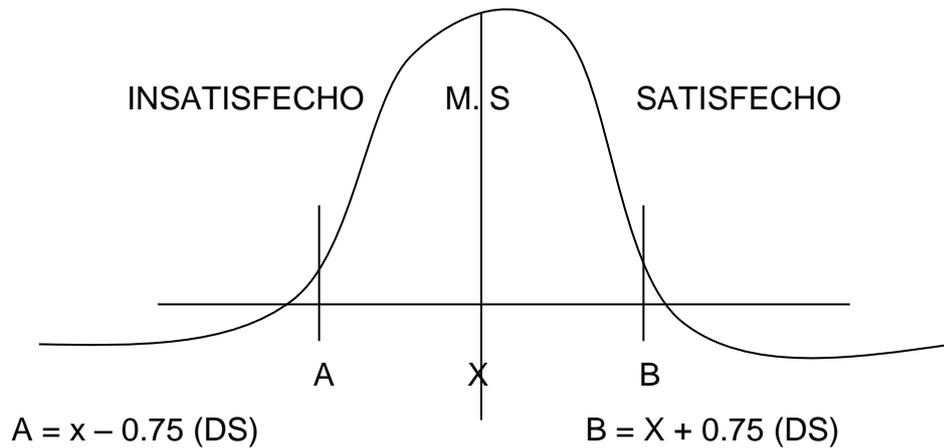
B = x + 0.75 (DS) = 77

BAJO = 55 - 59

MEDIO = 60 - 77

ALTO = 78- 90

ANEXO Nº 7
ESCALA DE PUNTUACION DE SATISFACCION LABORAL
ESCALA DE ESTANINOS



Dónde:

X = Media Aritmética = 94

DS = Desviación Estándar = 11

Siendo intervalos:

INSATISFECHO = b+1

MEDIANAMENTE SAT = a+1

SATISFECHO = mínimo - a

Reemplazando

$A = x - 0.75 (DS) = 85$

$B = x + 0.75 (DS) = 101$

INSATISFECHO = 72 - 85

MEDIANAMENTE SAT = 86 - 101

SATISFECHO = 102 - 111