

UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
SEGUNDA ESPECIALIDAD PROFESIONAL



TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO DE SEGUNDA ESPECIALIDAD
PROFESIONAL EN CENTRO QUIRÚRGICO

NIVEL DE ESTRÉS Y SATISFACCIÓN LABORAL EN EL PERSONAL
DE ENFERMERÍA DEL ÁREA DE CENTRO QUIRÚRGICO EN LA
CLÍNICA CENTENARIO PERUANO JAPONES 2018.

Autora:

NATHALIE MONTEZA HERRERA

Callao, 2018

PERÚ

DEDICATORIA

A Dios por haberme dado las fuerzas, la voluntad, la paciencia y perseverancia necesaria para poder concluir este trabajo.

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

A las autoridades de la Clínica Centenario Peruano Japonesa por las facilidades brindadas y a todo el personal de enfermería de Centro Quirúrgico por su valiosa colaboración en la culminación del presente trabajo de investigación.

Por último deseo expresar mi más sincero agradecimiento a mis grandes amistades que siempre estuvieron pendientes de mí y me apoyaron en grandes momentos de mi vida.

ÍNDICE

I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	12
1.1 Descripción de la realidad problemática	12
1.2 Formulación del problema	15
1.3 Objetivos de la investigación	15
1.4 Justificación de la investigación	16
II. MARCO TEORICO	17
2.1 Antecedentes	17
2.2 Base teórica	28
III. VARIABLES E HIPOTESIS	50
3.1 Definición de variables	50
3.2 Operacionalización de variables	51
3.3 Hipótesis general e hipótesis específica	55
IV. METODOLOGIA	56
4.1 Tipo de investigación	56
4.2 Diseño de la investigación	56
4.3 Población y muestra	57
4.4 Técnicas de recolección de datos, instrumento	58
4.5 procesamiento de recolección de datos	61
4.6 Plan de análisis estadísticos de datos	62
V. RESULTADOS	63
VI. DISCUSION	81
VI CONCLUSIONES	86

VIII. RECOMENDACIONES **87**

IX. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS **88**

ANEXOS **95**

- Matriz de consistencia
- Esquema tentativo de la tesis
- Consentimiento informado

INDICE DE TABLAS

TABLA N°	Pág.
1) Distribución del personal de enfermería del área de Centro Quirúrgico según datos generales en la Clínica Centenario Peruano Japonés, 2018.	63
2) Distribución del personal de enfermería del área de Centro Quirúrgico según estrés laboral en la Clínica Centenario Peruano Japonés, 2018.	64
3) Distribución del personal de enfermería del área de Centro Quirúrgico según factor físico del estrés laboral en la Clínica Centenario Peruano Japonés, 2018.	65
4) Distribución del personal de enfermería del área de Centro Quirúrgico según factor psicológico del estrés laboral en la Clínica Centenario Peruano Japonés, 2018	66
5) Distribución del personal de enfermería del área de Centro Quirúrgico según factor social del estrés laboral en la Clínica Centenario Peruano Japonés, 2018	67
6) Distribución del personal de enfermería del área de Centro Quirúrgico según comparación de dimensiones del estrés laboral en la Clínica Centenario Peruano Japonés, 2018.	68
7) Distribución del personal de enfermería del área de Centro Quirúrgico según satisfacción laboral en la Clínica Centenario Peruano Japonés, 2018.	69
8) Distribución del personal de enfermería del área de Centro Quirúrgico según condiciones físicas y materiales de satisfacción laboral en la Clínica Centenario Peruano Japonés, 2018.	70

9) Distribución del personal de enfermería del área de Centro Quirúrgico según beneficios laborales de satisfacción laboral en la Clínica Centenario Peruano Japonés, 2018.	71
10) Distribución del personal de enfermería del área de Centro Quirúrgico según políticas administrativas de satisfacción laboral en la Clínica Centenario Peruano Japonés, 2018.	72
11) Distribución del personal de enfermería del área de Centro Quirúrgico según relaciones sociales de satisfacción laboral en la Clínica Centenario Peruano Japonés, 2018.	73
12) Distribución del personal de enfermería del área de Centro Quirúrgico según desarrollo personal de satisfacción laboral en la Clínica Centenario Peruano Japonés, 2017	74
13) Distribución del personal de enfermería del área de Centro Quirúrgico según desempeño de tareas de satisfacción laboral en la Clínica Centenario Peruano Japonés, 2018.	75
14) Distribución del personal de enfermería del área de Centro Quirúrgico según relación con la autoridad de satisfacción laboral en la Clínica Centenario Peruano Japonés, 2018	76
15) Distribución del personal de enfermería del área de Centro Quirúrgico según comparación de dimensiones de satisfacción laboral en la Clínica Centenario Peruano Japonés, 2018..	77
16) Distribución del personal de enfermería del área de Centro Quirúrgico según estrés y satisfacción laboral en la Clínica Centenario Peruano Japonés, 2017.	79
17) Prueba Chi-cuadrado entre el estrés y satisfacción laboral del personal de enfermería del área de Centro Quirúrgico en la Clínica Centenario Peruano Japonés 2018.	81

INDICE DE GRÁFICOS

GRÁFICO N°	Pág.
1. Distribución del personal de enfermería del área de Centro Quirúrgico según estrés laboral en la Clínica Centenario Peruano Japonés, 2018.	64
2. Distribución del personal de enfermería del área de Centro Quirúrgico según factor físico del estrés laboral en la Clínica Centenario Peruano Japonés, 2018.	65
3. Distribución del personal de enfermería del área de Centro Quirúrgico según factor psicológico del estrés laboral en la Clínica Centenario Peruano Japonés, 2018	66
4. Distribución del personal de enfermería del área de Centro Quirúrgico según factor social del estrés laboral en la Clínica Centenario Peruano Japonés, 2018	67
5. Distribución del personal de enfermería del área de Centro Quirúrgico según comparación de dimensiones del estrés laboral en la Clínica Centenario Peruano Japonés, 2018	68
6. Distribución del personal de enfermería del área de Centro Quirúrgico según satisfacción laboral en la Clínica Centenario Peruano Japonés, 2018.	69
7. Distribución del personal de enfermería del área de Centro Quirúrgico según condiciones físicas y materiales de satisfacción laboral en la Clínica Centenario Peruano Japonés, 2018.	70
8. Distribución del personal de enfermería del área de Centro Quirúrgico según beneficios laborales de satisfacción laboral en la Clínica Centenario Peruano Japonés, 2018	71

9. Distribución del personal de enfermería del área de Centro Quirúrgico según políticas administrativas de satisfacción laboral en la Clínica Centenario Peruano Japonés, 2018.	72
10. Distribución del personal de enfermería del área de Centro Quirúrgico según relaciones sociales de satisfacción laboral en la Clínica Centenario Peruano Japonés, 2018.	73
11. Distribución del personal de enfermería del área de Centro Quirúrgico según desarrollo personal de satisfacción laboral en la Clínica Centenario Peruano Japonés, 2018.	74
12. Distribución del personal de enfermería del área de Centro Quirúrgico según desempeño de tareas de satisfacción laboral en la Clínica Centenario Peruano Japonés, 2018.	75
13. Distribución del personal de enfermería del área de Centro Quirúrgico según relación con la autoridad de satisfacción laboral en la Clínica Centenario Peruano Japonés, 2018.	76
14. Distribución del personal de enfermería del área de Centro Quirúrgico según comparación de dimensiones de satisfacción laboral en la Clínica Centenario Peruano Japonés, 2018.	78
15. Distribución del personal de enfermería del área de Centro Quirúrgico según estrés y satisfacción laboral en la Clínica Centenario Peruano Japonés, 2018.	80

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo determinar si existe relación entre el estrés y satisfacción laboral del personal de enfermería del área de centro quirúrgico de la Clínica Peruano Japonés 2018

Material y método el estudio es de nivel aplicativo, tipo cuantitativo, método descriptivo – correlacional de corte transversal, la técnica fue la encuesta y el instrumento utilizado fue el cuestionario. La población estuvo conformada por 40 personas entre enfermeras y técnicas de enfermería.

Resultados: se utilizó la prueba del Chi- cuadrado y se obtuvo de resultado 0.003 donde se relaciona significativamente el estrés y la satisfacción laboral del personal de enfermería. Del 100% (40) personas encuestadas, un 52,5% (21) tienen un nivel bajo de estrés laboral, el 42,5% (17) tiene un nivel medio de estrés laboral y el 5%(2) un nivel alto de estrés laboral. En la dimensión de factor físico se obtuvo que el 42,5% presentar un nivel medio de estrés. Asimismo el 40%(16) presenta regular satisfacción, el 35% (16) tiene parcial satisfacción y el 7.5%(3) un insatisfacción laboral. Los aspectos más afectados: en la dimensión políticas administrativas que obtuvo 52,5% (25) regular satisfacción, condición físicas y materiales se obtuvo 35% (14) regular satisfacción, el 30% (12) alta satisfacción y un 10% (4) alta satisfacción. En la dimensión beneficios laborales se encontró que el 47,5%(19) presento parcial satisfacción laboral, un 22,5% (9) regular satisfacción laboral y el 27,5% (11) parcial insatisfacción.

Conclusión: El estrés laboral del profesional de enfermería es de nivel bajo. Así mismo la satisfacción laboral presenta regular satisfacción y solo un pequeño porcentaje presenta alta satisfacción. Esto es preocupante ya que el personal de enfermería realiza sus tareas diarias solo por cumplir rutinas y trabaja sin estímulo. Destacando en la dimensión de políticas administrativas que presento regular satisfacción.

Palabras claves: estrés laboral, satisfacción laboral, personal de enfermería.

INTRODUCCIÓN

Actualmente la población experimenta cada vez más los efectos de la globalización, la industrialización y la civilización occidental, problemas tales como el estrés, falta de tiempo por las múltiples actividades cotidianas

El estrés laboral es un proceso psicofisiológico multicausal que afecta a trabajadores en el mundo, esta patología va en aumento debido a los grandes cambios que está sufriendo el mundo económico y social con riesgo significativo de morbilidad mental, pero también de otras enfermedades y de accidentabilidad, por lo cual se presenta como un problema hacia la salud y también es de interés para la salud ocupacional. El estrés laboral aparece como consecuencia del contenido o la intensidad de las demandas laborales o por problemas de índole organizacional, el trabajador comienza a experimentar vivencias negativas asociadas al contexto laboral, entre las que destacan: apatía por el trabajo, astenia, dificultades en las relaciones interpersonales, disminución en el rendimiento laboral, tristeza, depresión, síntomas psicósomáticos, al igual que marcada insatisfacción laboral. OIT (2013).

La enfermería es un servicio público que contribuye a preservar, a través del cuidado, la vida y la salud de las personas desde diversas perspectivas. Para realizar su labor la enfermera desempeña sus actividades en diferentes contextos laborales ubicados prioritariamente dentro de una organización o estructura Institucional donde no en pocas ocasiones se dan condiciones de trabajo intensas en carga física y mental que necesariamente tienen influencia sobre ella (estrés emocional y fatiga por ejemplo). Existen condiciones materiales, entre ellas las de higiene, seguridad y comodidad, que están relacionadas con políticas institucionales, horarios, salarios y estabilidad laboral. Otras son de orden psicosocial y corresponden a las características del trabajo en relaciones horizontales y verticales de comunicación y autoridad. La satisfacción laboral, es un elemento que influye en toda actividad de todo ser humano y un factor de

apoyo que agranda los sentimientos de valor, importancia y superación personal. Ésta se define como el estado emocional positivo o placentero con base en la percepción subjetiva de las experiencias laborales del propio trabajador de acuerdo a su actitud frente a su labor, está basada en las creencias y valores que él mismo desarrolla de su propio trabajo. (1)

La importancia de la investigación es para determinar si existe relación entre el estrés y satisfacción laboral del personal de enfermería del área de centro quirúrgico de la Clínica Centenario y poder tomar medidas preventivas o terapias de relajación para dicha patología y lograr un equilibrio entre los deberes tanto laborales como personales y la tranquilidad mental. Asimismo mejoraría la satisfacción del personal de enfermería y mejoraría su calidad de vida dentro como fuera de la institución.

NIVEL DE ESTRÉS Y SATISFACCIÓN LABORAL EN EL PERSONAL DE ENFERMERIA DEL AREA DE CENTRO QUIRÚRGICO EN LA CLÍNICA CENTENARIO PERUANO JAPONES 2018

I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Determinación del problema

En las últimas décadas, la globalización y el progreso tecnológico han transformado el mundo del trabajo introduciendo nuevas formas de organización del trabajo, relaciones laborales y modelos de empleo y contribuyendo al aumento del estrés relacionado con el trabajo y los trastornos asociados al mismo. (2)

Para la OIT, el estrés es la respuesta física y emocional a un daño causado por un desequilibrio entre las exigencias percibidas y los recursos y capacidades percibidos de un individuo para hacer frente a esas exigencias. El estrés relacionado con el trabajo está determinado por la organización del trabajo, el diseño del trabajo y las relaciones laborales, y tiene lugar cuando las exigencias del trabajo no se corresponden o exceden de las capacidades, recursos o necesidades del trabajador o cuando el conocimiento y las habilidades de un trabajador o de un grupo para enfrentar dichas exigencias no coinciden con las expectativas de la cultura organizativa de una empresa. (3)

El impacto del estrés en la salud varía de un individuo a otro; sin embargo, los elevados niveles de estrés pueden contribuir al deterioro de la salud, incluidos los trastornos mentales y de comportamiento, tales como, el agotamiento, el burnout, el desgaste, la ansiedad y la depresión, así como daños físicos, como la enfermedad cardiovascular y los trastornos musculoesqueléticos. Se está prestando cada vez más atención al impacto

de los nuevos comportamientos de afrontamiento, como son el abuso del alcohol y las drogas, el hábito de fumar, la dieta poco saludable, la mala calidad del sueño, así como la asociación con un aumento del índice de accidentes en el trabajo.

El exceso de demanda al que están sometidas algunas profesiones, junto con la competitividad laboral actual, genera elevados niveles de ansiedad. Factores como el miedo a perder el empleo, la monotonía de algunas tareas, la falta de expectativas y la insatisfacción laboral colaboran en el incremento de su incidencia. Además, determinados grupos son más vulnerables a los efectos del estrés, en especial aquellos que cuidan a personas con cierto grado de dependencia. (2)

En enfermería, el cuidado se considera como la esencia de la disciplina que implica no solamente al receptor, sino también a la enfermera como transmisora de él, tanto en la salud física como psicológica. A nivel mundial, se sabe que el trabajo hospitalario, es fuente de estrés, éste es un fenómeno universal que ha tomado importancia en las últimas décadas, y se considera factor determinante en el cual cada individuo presenta respuestas muy personalizadas, originando diversas patologías físicas y mentales. (4)

El Sindicato Nacional de Enfermeras del Seguro Social de Salud (SINESSS, 2008) indico que el 80% del personal de enfermería que trabaja en hospitales públicos sufre de estrés.

Una mayoría de enfermeros (seis de cada diez) también notan síntomas de agotamiento emocional ("síndrome del quemado") y más del 80% presentan tensión muscular, nerviosismo, temor o angustia, o alteraciones del sueño, para lo que se medican. (5)

Un estudio realizado por Pili (2010) refleja que las demandas excesivas y las precarias condiciones de trabajo de los profesionales de la salud repercuten de manera significativa sobre su calidad de vida laboral y sobre

la calidad del servicio que ofrecen las organizaciones del sector sanitario. Las consecuencias de condiciones adversas y del aumento del estrés son, entre otras, el aumento de la tasa de accidentes, la morbilidad y el absentismo. (6)

La satisfacción laboral es una actitud positiva que se desprende del compromiso que pueda sentir el trabajador con respecto a su puesto de trabajo y organización. Robbins, menciona un trabajador está satisfecho cuando se siente parte de la empresa, logrando identificarse y participando de manera activa en el desarrollo de su trabajo, además de ello ve su desempeño como parte importante en su trabajo . Así mismo Locke (1976), menciona que satisfacción laboral es la percepción individual y agradable que tiene la persona con respecto a su puesto de trabajo. (7)

Dentro de las causas de satisfacción o insatisfacción se puede citar: relaciones interpersonales, carga laboral, remuneraciones, realización personal y reconocimiento.

Paris (2008) señala que cuando las personas son felices con su vida reflejan felicidad y satisfacción con su trabajo. Así mismo Yáñez (2010) dice que” cuando la satisfacción laboral aumenta se ve reflejado en el desarrollo de actitudes positivas hacia la organización en la cual que labora y hacia uno mismo; lo cual creará armonía entre la parte laboral y no laboral del trabajador”. (8)

Se ha podido observar que la enfermera en centro quirúrgico enfrenta un arduo trabajo y está sometida frecuentemente a diversas situaciones estresantes, como la gran cantidad de pacientes, escasas de personal, el trabajo durante las 24 horas del día brindando cuidado al usuario. Al interactuar refieren “me canso fácilmente”, “a veces me duele la cabeza”, “me siento malhumorada”, “no quiero hablar”, “me duelen mucho las piernas”, “falta personal “, “ hay días que almuerzo cuatro o cinco de la tarde”, ”cuando hay mucha demanda de cirugías entre otras expresiones.

1.2. Formulación del problema

¿Existe relación entre el nivel de estrés y satisfacción laboral del profesional de enfermería del área de centro quirúrgico de la Clínica Peruano Japonés 2018?

1.3. Objetivos de la investigación

Objetivo general:

- Determinar si existe relación entre el estrés y la satisfacción laboral del personal de enfermería del área de Centro Quirúrgico en la Clínica Centenario Peruano Japonés 2018.

Objetivos específicos:

- Identificar el nivel estrés laboral del profesional de enfermería en el área de Centro Quirúrgico en la Clínica Centenario Peruano Japonés.
- Describir el nivel de estrés laboral de enfermería y dimensiones: factor físico, factor social y factor psicológico del área de Centro Quirúrgico en la Clínica Peruano Japonés.
- Identificar el nivel de satisfacción laboral en el área de Centro Quirúrgico en la Clínica Peruano Japonés.
- Describir el nivel de satisfacción laboral y dimensiones: condiciones físicas y materiales, beneficios laborales y/o remunerativos, políticas administrativas, relaciones sociales, desarrollo personal, desempeño de tareas y relación con la autoridad del área de Centro Quirúrgico en la Clínica Peruano Japonés.

1.4. Justificación

El estrés es un enemigo insidioso, astuto, oportunista, y en este alocado vivir en el que estamos inmersos, cuando nuestra capacidad de respuesta no alcanza a contrarrestar el peso de lo que interpretamos como amenazas, su presencia se convierte en un formidable obstáculo contra la calidad de vida, produciendo temibles consecuencias, como lo es la enfermedad, tanto física como psíquica.

La enfermera a través de su práctica profesional, evidencia su conocimiento, que reflejan actitudes que se ven acompañadas por cambios en su capacidad resolutive, reflejadas en relaciones interpersonales y satisfacción laboral. La función que desempeña el personal de enfermería es compleja cumple diferentes roles dentro del área de centro quirúrgico en muchos casos una sobrecarga de sus funciones.

Debido a que el presente trabajo de investigación se ha aplicado un instrumento como cuestionario. Representa una oportunidad importante para la institución, con la finalidad de mejorar y aplicar mecanismos que disminuyan el nivel de estrés y se pueda mejorar la satisfacción laboral del personal de enfermería.

La presente investigación será útil para los directivos de la institución y los profesionales de la salud mental, ya que partiendo de los resultados, tomarán las medidas convenientes para actuar oportunamente sobre aquellas dimensiones que merezcan atención, contribuyendo de esta manera al logro del bienestar personal en estos profesionales, de enfermería y como consecuencia directa, a mejoras en la calidad de atención al paciente.

Y aportara a la comunidad científica, porque servirá como precedente que permita entender mejor la realidad del fenómeno estudiado en los profesionales de enfermería de Centro quirúrgico.

II. MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de estudio

2.1.1 Internacionales

- ***Cortaza L, Francisco Torres M. Estrés laboral en enfermeros de un Hospital de Veracruz. México. 2015.***

Tuvo como 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. El tipo de estudio fue descriptivo y transversal. Con una población de 41 enfermeros seleccionados mediante muestreo aleatorio simple. Se utilizó la Nursing Stress Scale para medir situaciones percibidas como estresantes, con una confiabilidad de 0,84. En los resultados obtenidos: se encontró 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%).

El investigador concluye: los enfermeros se perciben a sí mismos como personas estresadas, con sobrecarga de trabajo y sensibles al sufrimiento de los usuarios. (9)

- ***Portero Cruz, S .Desgaste profesional, estrés y satisfacción laboral del personal de enfermería en un Hospital Universitario 2014. Rev. Latino-Am. España.***

Tuvo como objetivo: describir las características socio-laborales del personal de enfermería de un hospital de tercer nivel del Servicio

Sanitario Público de Andalucía, evaluar el grado de estrés laboral, desgaste profesional y satisfacción laboral de aquellos profesionales y estudiar la posible relación entre las dimensiones del desgaste profesional y los niveles de estrés y satisfacción laboral con variables de tipo socio-laboral. El tipo de estudio fue descriptivo transversal. Estuvo conformado por 258 enfermeros/as y auxiliares. El instrumento utilizado fue el Maslach Burnout Inventory, la Nursing Stress Scale y el cuestionario Font-Roja. Resultados: se obtuvieron puntuaciones medias en estrés laboral y satisfacción, de 44.23 y 65.46 puntos, respectivamente.

El investigador concluye que el nivel de agotamiento emocional es medio, elevado para la despersonalización y bajo en la realización personal. Resultan necesarios los estudios que traten de identificar los niveles de los mismos existentes en las organizaciones sanitarias y generar conocimiento acerca de sus interrelaciones. ⁽¹⁰⁾

- ***Limonero J., Tomas J., Fernández-Castro J. y Gómez-Benito J. En el año 2012 elaboraron el trabajo de investigación titulado INFLUENCIA DE LA 20 INTELIGENCIA EMOCIONAL PERCIBIDA EN EL ESTRÉS LABORAL DE ENFERMERÍA, en Barcelona.***

Tuvo como objetivo de este trabajo consistió en analizar el papel moderador de la inteligencia emocional percibida en el estrés laboral de profesionales de enfermería. La población estuvo conformada por 218 profesionales de enfermería (182 mujeres y 36 hombres) de diversos hospitales de la provincia de Barcelona. Se aplicó: Nursing Stress Scale (NSS), en su forma española, para evaluar el estrés laboral y el TMMS-24 para evaluar la inteligencia emocional percibida (IEP). Los principales resultados obtenidos muestran que: Las mujeres presentan mayores niveles de estrés laboral que los hombres; b) la NSS correlaciona negativa y significativamente con los componentes Comprensión y Regulación de la IEP, mientras el

componente Atención no correlaciona significativamente con esta escala o alguno de sus factores; e) los sujetos con altas puntuaciones en el componente Comprensión o en el de Regulación de la IEP, presentan menores niveles de estrés. Observaron un efecto diferencial de los componentes de la IEP en relación al estrés laboral. Sería necesario profundizar sobre la implicación diferencial de cada uno de los componentes de la IEP en el estrés y en las estrategias de afrontamiento empleadas. ⁽¹¹⁾.

- ***Cifuentes R, J. Satisfacción laboral en enfermería en una institución de salud de cuarto nivel de atención, Bogotá, Colombia. 2014.***

Tuvo como objetivo: Evaluar el grado de satisfacción laboral de los profesionales de enfermería que trabajan en una institución de salud de cuarto nivel de atención de la ciudad de Bogotá, Colombia, durante el año 2011. El tipo de estudio fue descriptivo, de corte transversal. La población estuvo conformada por 105 profesionales de enfermería que trabajan en una institución de salud de cuarto nivel de atención. Se utilizó el Cuestionario Font-Roja. La información se analizó por medio del programa estadístico SSPS Versión 15.0. En los resultados obtenidos: la satisfacción laboral media de los profesionales de enfermería de esta institución hospitalaria es de 2.91 (de: 0.23). Las enfermeras presentaron mayor insatisfacción en relación con los hombres. Se presentaron relaciones estadísticamente significativas entre la satisfacción laboral y el tipo de universidad de la cual fue egresado el profesional de enfermería respecto a los factores de competencia profesional, características extrínsecas de estatus y monotonía laboral. Al explorar las fuerzas de asociación entre las variables, se identificó que el servicio en el cual los profesionales de enfermería cumplen sus actividades es interpretado como un factor protector frente a la insatisfacción por el

trabajo. El investigador concluye: No se hallaron relaciones estadísticamente significativas entre la satisfacción laboral de los enfermeros en relación con el género, la edad, la formación académica y el servicio al cual se hallan asignados. ⁽¹²⁾

- **Castillo Y. y colaboradores. Estrés laboral en enfermería factores asociados. Cartagena (Colombia) 2013.**

Tuvo como objetivo: Determinar los factores asociados al estrés laboral en las enfermeras de dos hospitales de la ciudad de Cartagena. El tipo de estudio fue analítico de corte transversal. La población fue de 156 enfermeras y enfermeros de los servicios de Urgencia, Hospitalización, UCI Adulto, Cirugía, Consulta Externa de dos hospitales de la ciudad de Cartagena. Para la recolección de información se utilizó la versión española del instrumento "The Nursing Stress Scale" (NSS). En los resultados obtenidos: la prevalencia de nivel alto de estrés correspondió a 33.9% (53) de los encuestados. Son variables asociadas al estrés ser menor de 30 años, tener pareja, tener más de un hijo, laborar en la consulta externa, tener un contrato a término fijo, estar vinculado a la empresa por más de dos años y tener más de cinco años de experiencia en el cargo ⁽¹³⁾.

- **Contreras C, M. Satisfacción laboral de los profesionales de enfermería vinculados a una I.P.S de III nivel de atención Bogotá 2013.**

Tuvo como objetivo medir el nivel de satisfacción laboral institución de salud de tercer nivel de atención de la ciudad de Bogotá. El estudio fue descriptivo de corte transversal. La población estuvo conformada por los profesionales de enfermería que laboran en las diferentes áreas de una. Se utilizó el cuestionario Font-Roja de Aranaz y Mira. En los resultados obtenidos: el 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 un tiempo de vinculación laboral superior a los 20 años de servicio. 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. El investigador concluye 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. ⁽¹⁴⁾

- ***Campero L, Montis. “Estrés laboral en el personal de Enfermería de Alto Riesgo en el Hospital Pediátrico “Dr. Humberto Notti”. Argentina 2013.***

Tuvo como objetivo determinar si los enfermeros en estudio manifiestan estrés laboral e identificar los posibles factores incidentes. El tipo de estudio fue cuantitativo, transversal, y de enfoque analítico. La población fue de 27 enfermeras. Entre los resultados obtenidos el 70% de los enfermeros, consideran que los pacientes que ingresan al servicio de UTI, son muy graves. Esto genera en el personal un alto nivel de estrés, por la complejidad de las patologías ingresadas al servicio. La mala distribución del personal también es causa relevante de sobrecarga laboral, ya que ésta ocurre en el 59% del personal. ⁽¹⁵⁾

- **Acosta C, Carrillo Pérez (2012), en Cumana – Venezuela “Satisfacción laboral de los profesionales de enfermería en los servicios de emergencia de los hospitales “Ruiz y Páez” y “Dr. Héctor Nouel Joubert”. Ciudad Bolívar.**

Tuvo como objetivo determinar el nivel satisfacción laboral de profesionales de enfermería en los servicios de Emergencia de los Hospitales “Ruiz y Páez” y “Dr. Héctor Noel Joubert”, durante el segundo trimestre de año 2012. El tipo de estudio fue descriptivo y de corte transversal, de campo, con una muestra de 78 profesionales de Enfermería, la información se obtuvo a través de un cuestionario aplicado a los profesionales. En los resultados obtenidos el 79,6% pertenecen al sexo femenino; de los cuales el grupo etáreo del personal de enfermería más frecuente fue de 26 a 35 años con 44,4%; en cuanto al nivel académico del personal de enfermería, se obtuvo que el 57,4% son enfermería; el 42,6% del personal tienen de 1 a 5 años laborando en la institución; el 53,7% del personal laboran en el turno de 7pm a 7am; Con respecto al grado de satisfacción laboral de acuerdo a la relaciones interpersonales, ambiente físico de trabajo y remuneración, se obtuvo que el 33,3% manifestaron sentirse poco satisfecho. Se comparó el nivel de satisfacción del personal de enfermería de los hospitales “Ruiz y Páez” y “Dr. Héctor Nouel Joubert” ⁽¹⁶⁾

Nacionales

- ***Morales E. Nivel de satisfacción laboral del profesional de enfermería en el servicio de centro quirúrgico Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren. EsSalud. 2016.***

Tuvo como objetivo conocer el nivel de satisfacción laboral del profesional de enfermería en el servicio de centro quirúrgico del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren, EsSalud – 2016. El

tipo de estudio fue de aplicativo, tipo cuantitativo, descriptivo de corte transversal. La población estuvo conformada por 67 profesionales de enfermería. La técnica fue la encuesta y el instrumento fue el cuestionario. En los resultados obtenidos Del 100% (67), el nivel de satisfacción laboral del profesional de enfermería del servicio de centro quirúrgico es medio (77.6%). Entre las dimensiones sobresalientes se encuentran las de condiciones físicas y materiales y la de desarrollo personal. El autor concluye el nivel de satisfacción laboral del profesional de enfermería en el servicio de centro quirúrgico del Hospital Nacional Alberto Sabogal es valorado la mayor parte por (77.65%) que manifiesta estar medianamente satisfecho, y solo un pequeño porcentaje se encuentran satisfechos, esto es preocupante ya que este resultado puede ser indicador que el profesional de enfermería trabaja sin estímulo y solo realiza sus tareas por cumplir rutinas. (17)

- ***Rodríguez L, M. Bazán C, C. Estrés laboral de la enfermera y calidad de cuidado percibido por el adulto del Servicio de Emergencia Hospital Regional Docente Trujillo – 2015***

Tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre el estrés laboral de la enfermera y la calidad de cuidado percibido por el adulto del servicio de emergencia del Hospital Regional Docente de Trujillo 2015. El tipo de estudio fue descriptivo, correlacional, transversal. La información fue recolectada por 25 enfermeras y una muestra probabilística de 207 pacientes adultos. El instrumento utilizado fue “The Nursing Stress Scale” de Pamela Gray-Toft y James G. Anderson”, y el cuestionario que midió la calidad de cuidado de la enfermera percibido por el adulto de Liliam Romero. En los resultados obtenidos el nivel de estrés laboral de las enfermeras en el servicio de emergencia del Hospital Regional Docente de Trujillo fue bajo en el 47%, mientras que el 53% mostro

nivel alto. Con respecto a la calidad de cuidado percibido por el adulto, los resultados hallados muestran que el 45% perciben calidad de cuidado inadecuada y el 55% perciben calidad de cuidado adecuada. Finalmente se encontró asociación estadística entre el nivel alto de estrés y la calidad de cuidado percibido con un 95% de confiabilidad. (18)

- ***Socorro V. Nivel de estrés laboral de la enfermera de centro quirúrgico de los hospitales de nivel III. Trujillo, 2014.***

Tuvo como objetivo comparar los niveles de estrés laboral de las enfermeras de Centro Quirúrgico del Hospital Belén de Trujillo (HBT) con las enfermeras del Hospital Regional Docente de Trujillo (HRDT). El tipo de estudio fue descriptivo - comparativo de corte transversal. La muestra estuvo constituida por un total de 17 enfermeras de ambas instituciones hospitalarias. La recolección de datos se realizó utilizando el cuestionario “The Nursing Stress Scale” en una adaptación de Escribá y Más P. En los resultados obtenidos arrojaron que el 64% de las enfermeras del HBT y el 51% del HRDT presentaron un nivel Medio de estrés laboral en tanto que el 49% de enfermeras del HRDT y 36% del HBT presentó nivel Bajo de estrés laboral.(19)

- ***Mancilla H, L. Satisfacción Laboral Y El Estrés Ocupacional En El Personal De Enfermería Y Del Servicio De Emergencia Y Medicina Departamental De Huancavelica Zacarías Correa Valdivia - 2014.***

Tuvo como objetivo: determinar la relación entre la satisfacción laboral y estrés ocupacional en el personal de enfermería del servicio de emergencia y medicina del Hospital Departamental de Huancavelica Zacarías Correa Valdivia. El tipo de estudio fue

descriptivo- correlacional, inductivo- Deductivo y bibliográfico; diseño, no experimental, transversal. La muestra fue el personal de enfermería del servicio de emergencia y medicina (n=38). En los resultados obtenidos el 60.5% del personal de enfermería presentan insatisfacción laboral y estrés ocupacional alto; el 15,8% del personal de enfermería presentan satisfacción laboral y estrés ocupacional medio y el 15.8% presentan satisfacción laboral y estrés ocupacional bajo. Existe evidencia estadística suficiente para afirmar que la satisfacción laboral está asociada al estrés ocupacional de manera negativa inversa en el personal de enfermería de Hospital Departamental de Huancavelica; con una significancia estadística (-0.759). El autor concluye que existió una relación negativa inversa entre las variables, por lo que se acepta la hipótesis nula, es decir la correlación fue negativa considerable entre satisfacción laboral y estrés ocupacional. (20)

- ***Chávez A, E. Factores psicosocioculturales relacionados a la satisfacción laboral del Personal De Enfermería De Sala De Operaciones Del Hospital Hipólito Unanue De Tacna Año 2014.***

Tuvo como objetivo el determinar la relación de los factores biosocioculturales en la satisfacción laboral en el personal de Enfermería de Sala de Operaciones del Hospital Hipólito Unanue de Tacna. La población de estudio fue 32 personas. La técnica utilizada fue la entrevista y el instrumento. En los resultados obtenidos de los factores sociales; el 37,5% son enfermeras, (50%) extremadamente satisfechas. El 68,8% son casado/a, (54,5%) moderadamente satisfecho. De los factores culturales; el 37,5% son profesionales especialistas, 58,3% moderadamente satisfechos y 33,3% extremadamente satisfechos. De los factores extrínsecos con mayor grado de insatisfacción están las remuneraciones, relación con los directivos y trabajadores y con la dirección de la Institución. De los

factores intrínsecos de mayor insatisfacción fueron la responsabilidad, atención a sugerencias, oportunidades de promoción. (21)

- ***Díaz R, I; Gaviria K: Estrés laboral y su relación con el desempeño profesional de enfermería del Hospital Tarapoto. 2013.***

Tuvo como objetivo de determinar la relación que existe entre el estrés laboral y el desempeño profesional, como estas situaciones laborales producen malestar en los profesionales de enfermería que trabajan en los servicios de emergencia, medicina, pediatría, cirugía y gineco-obstetricia del Hospital II-2 Tarapoto. El tipo de estudio fue descriptivo correlacional, con enfoque cuali-cuantitativo, de corte transversal, con recolección de datos prospectivo. La población estuvo constituida por 60 profesionales de enfermería. Para la recolección de datos sobre el estrés laboral se utilizó la técnica de encuesta. En los resultados obtenidos el 28.3% de la población de estudio ciertas situaciones laborales le producen estrés afectando en su desempeño profesional. Siendo el 10.0% con estrés laboral y nivel bajo de desempeño profesional, mientras que el 18.3% con estrés laboral y nivel medio de desempeño profesional, con un valor $p=0.003$, $\chi^2 = 11,395$. El autor concluye que existe relación significativa entre el estrés laboral y el desempeño profesional del personal de enfermería del Hospital II-2 Tarapoto en el período de abril a julio del año 2013. (22)

- ***Martínez N. Nivel de estrés laboral de las enfermeras en la unidad quirúrgica del hospital Arzobispo Loayza – 2013.***

Tuvo como objetivo determinar el nivel de estrés laboral en enfermeras en la unidad quirúrgica. El tipo de estudio fue cuantitativo, prospectivo y descriptivo. La población estuvo

conformada por 35 enfermeras asistenciales que trabajan en la unidad quirúrgica. La técnica fue la encuesta auto administrada y el instrumento el inventario de Maslach adaptado.

En los resultados obtenidos el 49% tienen un nivel de estrés medio, 31% nivel bajo y 20% alto. En cuanto a las dimensiones los profesionales de enfermería encuestados solo refieren sentirse afectados en la dimensión de realización personal, dado que las dimensiones de cansancio emocional y despersonalización no significan problema.⁽²³⁾

- ***Alva S, E. Nivel de satisfacción laboral del profesional de enfermería en el servicio de intermedios neonatales del Instituto Nacional Materno Perinatal Lima-2012.***

Tuvo como objetivo determinar el nivel de satisfacción laboral del profesional de enfermería en los servicios de intermedios neonatales en el Instituto Nacional Materno Perinatal e identificar el nivel de satisfacción laboral en las dimensiones de condiciones físicas y/o confort, beneficios laborales y/o remunerativos, políticas administrativas, relaciones interpersonales, desarrollo personal, desempeño de tareas y la relación con la autoridad. El tipo de estudio fue de nivel aplicativo, tipo cuantitativo, método descriptivo de corte transversal. La población estuvo conformada por 36 enfermeras. La técnica fue la encuesta y el instrumento una escala modificada tipo Lickert. En los resultados obtenidos del 100%(36), 72%(26) presentan un nivel de satisfacción laboral media, 17%(6) baja y 11%(4) alta; en relación a la dimensión beneficios laborales 77%(28), condiciones físicas y/o confort 75%(27), políticas administrativas 71%(26), relaciones interpersonales 69%(25), desempeño de tareas 69%(25), desarrollo personal 64%(23), relación con la autoridad 62%(22) fue media.

El autor concluye. La mayoría de enfermeras tienen un nivel de satisfacción media a baja; de igual modo en las dimensiones beneficios laborales y/o remunerativos, relaciones interpersonales, desarrollo personal, desempeño de tareas, relación con la autoridad; referido a que se sienten insatisfechas con lo que ganan, son solidarias, disfrutan de cada labor que realizan, se sienten complacidos y es grato la disposición del jefe cuando les pide alguna consulta sobre su trabajo. (24)

2.2 Base epistémica

2.2.1 Teoría del estrés

a. Teoría Psicológica

Para Lazarus y Folkman (1984) citado por Horna (2016, pág. 40) definieron el estrés psicológico como una relación particular entre la persona y el entorno, valorada por la persona como una situación que le sobrepasa o pone en peligro su bienestar. Aspectos significativos de esta definición. Lazarus y Folkman adoptan una posición basada en la interacción, afirmando que el estrés hace referencia a una relación existente entre la persona y el entorno. También considera que la clave de esta interacción es la valoración personal de la situación psicológica. Por último creen que esta situación debe considerarse como una condición amenazante, desafiante o peligrosa.

b. Teoría Biológica

Cannon (1923) citado por Horna (2016, pág. 40), introduce el término estrés para referirse a la reacción fisiológica provocada por la percepción de situaciones aversivas o amenazantes. Desde

el punto de vista biológico se pueden definir los estímulos o situaciones en estresores, que por su capacidad para producir cambios fisiológicos en el organismo, automáticamente disparan la respuesta de estrés, causando enfermedades como: Colitis, Úlceras Gástricas, Migrañas, Gastritis, Lumbago Los estímulos aversivos pueden producir, además de respuestas emocionales negativas, un daño en la salud de las personas. Por ejemplo los sucesos familiares que causan estrés, como mudanzas, cambio de empleo, divorcio y muerte. Muchos de estos efectos dañinos no son producidos por los propios estímulos. Si no por las reacciones a ellos. Por tanto la expresión de las emociones negativas puede tener efectos negativos, sobre quienes las experimentan y sobre aquellas con quienes interactúan.

c. Teoría Social

Los teóricos Lazarus y Folkman (1984) citado por Horna (2016, pág. 41) consideraron la salud y la energía como una de las fuentes importantes de afrontamiento. Los individuos fuertes y saludables pueden responder mejor a las demandas externas e internas que las personas débiles, enfermas y cansadas. Dentro de estas resistencias aparecen las habilidades sociales. La confianza que uno tiene en su propia capacidad de hacer que otras personas colaboren puede constituir una importante fuente de manejo del estrés. Íntimamente relacionado con este recurso está el Apoyo social o la sensación de aceptación, afecto o valoración por parte de otras personas. Según esta teoría existen circunstancias que el individuo experimenta cuando se relaciona con su medio ambiente y con la sociedad que lo rodea y éstas muchas veces pueden convertirse en algo nocivo para la salud y

el equilibrio de su relación con los demás y el trabajo mismo provocando el estrés. (25)

2.2.2 Teoría de satisfacción laboral

a. *Teoría bifactorial de Herzberg*

Para Frederick Herzberg (1959) citado por More (2017, pág. 17), señala que existe una relación fundamental entre el trabajador con su centro laboral y la actitud que ponga determina el éxito o el fracaso que este tenga. Menciona que existen dos factores:

Factores Motivacionales o factores intrínsecos:

Estos son estables, permiten que las personas tengan mayor autonomía y satisfacción al realizar sus funciones. Están relacionados con el cargo y las funciones que desempeña la persona, además de ello involucran sentimientos relacionados al crecimiento y desarrollo de la persona. Si bien es cierto las organizaciones han creado y tienen la preocupación por atender las necesidades de la empresa y aumentar la economía, muchas veces se olvidan de la parte motivacional y valorativa de la persona como ser humano que está en constante desarrollo y superación personal. Los principales factores motivacionales son:

- **Reconocimiento:** Acto de gratitud hacia el trabajador en agradecimiento a su esfuerzo y labor exitosa.
- **Logro:** Terminar de manera exitosa su labor, así como la facilidad de tomar decisiones y resolución de problemas.

- **Crecimiento:** Aquella capacidad de crecer dentro de la organización, demostrando su capacidad y competitividad.
- **Ascensos:** Posibilidad de realizar una línea de carrera cambiando de posición jerárquica.
- **Responsabilidad:** Capacidad de realizar las tareas encomendadas con resultados esperados.
- **Trabajo en sí:** Es aquella satisfacción que se obtiene del trabajo realizado.

Factores Higiénicos o factores extrínsecos:

Este factor está relacionado al contexto en el que se desarrolla el individuo, debido a que están son supervisadas por la empresa u organización.

Según los estudios de Herzberg los factores higiénicos son adecuados, en la medida que evita la presencia de insatisfacción, y cuando esta es pésima el resultado es la insatisfacción. Los principales factores higiénicos son:

- **Salario:** Remuneración percibida por el trabajador como consecuencia o intercambio de su labor realizada.
- **Seguridad en el trabajo:** Impresión de respaldo que piensa y siente el trabajador en relación a su puesto de trabajo.
- **Condiciones de trabajo:** Involucra la infraestructura, el ambiente, limpieza y horario de trabajo.
- **Estatus:** Involucra la posición que el trabajador tiene dentro de su centro de trabajo. (26)

b. Teoría de las necesidades básicas de Abraham Maslow

Para Maslow (1943) citado por Quintero (2011) se describe a menudo como una pirámide que consta de cinco niveles: los cuatro primeros niveles pueden ser agrupados como «necesidades de déficit (primordiales); al nivel superior lo denominó «autorrealización», «motivación de crecimiento», o «necesidad de ser». “La diferencia estriba en que mientras las necesidades de déficit *pueden* ser satisfechas, la necesidad de ser es una fuerza impelente continua”.

La idea básica de esta jerarquía es que las necesidades más altas ocupan nuestra atención sólo cuando se han satisfecho las necesidades inferiores de la pirámide.

Las cinco categorías de necesidades son: fisiológicas, de seguridad, de amor y pertenencia, de estima y de auto-realización; siendo las necesidades fisiológicas las de más bajo nivel. Maslow también distingue estas necesidades en “deficitarias” (fisiológicas, de seguridad, de amor y pertenencia, de estima) y de “desarrollo del ser” (auto-realización). La diferencia distintiva entre una y otra se debe a que las “deficitarias” se refieren a una carencia, mientras que las de “desarrollo del ser” hacen referencia al quehacer del individuo.

(27)

c. Modelo Adaptación De Callista Roy

Para Callista Roy (1968) citado por Díaz (2002) El modelo de Roy se usa muy frecuente en la práctica diaria de enfermería.

Según Callista Roy, el ser humano es un sistema holístico que se puede adaptar y es la razón de los cuidados de enfermería. El

medio interno y externo está constituido por los fenómenos que afecta el sistema de adaptación en su desarrollo y conducta. Los seres humanos siempre están en constante relación con el medio ambiente y comparte información, materia y energía; El ambiente es el origen del estímulo que fomentan y amenazan la existencia del ser humano. La adaptación define y promueve la supervivencia, el desarrollo la reproducción, y la transformación de un buen entorno en las personas. (28)

2.3 Base científica

Estrés

La Organización Mundial de la Salud (OMS) define al estrés como el resultado del desequilibrio entre las exigencias y las presiones a las que se enfrenta el individuo, por un lado, y sus conocimientos y capacidades por el otro. Es el estrés lo que pone a prueba la capacidad del individuo para afrontar su actividad (29)

Para la OIT, el estrés es la respuesta física y emocional dañina causada por un desequilibrio entre las exigencias percibidas y los recursos y capacidades percibidos de un individuo para hacer frente a esas exigencias.

El estrés relacionado con el trabajo está determinado por la organización del trabajo, el diseño del trabajo y las relaciones laborales, y tiene lugar cuando las exigencias del trabajo no corresponden o exceden las capacidades, recursos o necesidades del trabajador o cuando el conocimiento y las habilidades de un trabajador o de un grupo para enfrentar dichas exigencias no coinciden con las expectativas de la cultura organizativa de una empresa.

Al aumentar el estrés, pueden mejorar los niveles de salud y rendimiento, siempre que no se dé con excesiva frecuencia e intensidad y supere nuestra capacidad de adaptación. Además, el aburrimiento y la falta de estímulo, producto de un grado insuficiente de estrés, también pueden perjudicar nuestra salud. De aquí que se haga la distinción entre:

EUSTRESS o estrés "bueno": Es necesario en nuestra vida cotidiana y ejerce una función de protección del organismo. Gracias a él podemos progresar en todos los sentidos.

DISTRESS o estrés negativo: Se produce por una excesiva reacción al estrés, que se manifiesta en una demanda muy intensa o prolongada de actividad. Puede afectarnos física y psicológicamente por el exceso de energía que se produce y no se consume. ⁽³⁰⁾

Enfoques del estrés:

El término estrés deriva del griego "stringere", que significa provocar tensión y, aunque el término y sus derivados han existido durante siglos, podemos situar los orígenes del concepto de estrés a mediados del siglo XIX. Sobre la definición de estrés han existido esencialmente tres enfoques, cada uno con su carga asociada de conceptos, métodos y teorías.

1. Enfoque fisiológico

Según Selye (1936) El estrés es un síndrome o conjunto de reacciones fisiológicas, no específicas del organismo, a distintos agentes nocivos de naturaleza física o química presentes en el medio ambiente. Considera el estrés como una respuesta fisiológica generalizada y no específica a estímulos ambientales nocivos. Selye describe tres fases sucesivas de adaptación del organismo. Las tres fases de la reacción defensiva no específica son: alarma, resistencia y agotamiento.

a) Fase de reacción de alarma:

Ante un estímulo estresante, el organismo reacciona automáticamente preparándose para la respuesta, para la acción, tanto para luchar como para escapar del estímulo estresante. En esta fase se activa el sistema nervioso simpático teniendo como signos: dilatación de las pupilas, sequedad de boca, sudoración, tensión de los músculos, aumento de la frecuencia cardíaca y respiratoria, aumento de la presión arterial y disminución de la secreción gástrica, aumento de la síntesis de glucosa y de la secreción de adrenalina y noradrenalina. Al mismo tiempo se da una activación psicológica, aumentando la capacidad de atención y concentración para focalizar y mantener la percepción del estímulo estresante. Esta reacción transitoria es de corta duración y no resulta perjudicial cuando el organismo dispone de tiempo para recuperarse.

b) Fase de resistencia:

Aparece cuando el organismo no tiene tiempo de recuperarse y continúa reaccionando para hacer frente a la situación. En esta fase aparecen diferentes reacciones metabólicas canalizando al sistema o proceso orgánico específico que sea más capaz de resolverlo, haciendo frente a la presencia del estrés por un plazo indefinido.

c) Fase de agotamiento:

Como la energía de adaptación es limitada, si el estrés continúa o adquiere bastante intensidad, superando la capacidad de resistencia, el organismo entra finalmente en la fase de agotamiento, en la cual se colapsa el sistema orgánico enfrentado al estrés. Dando lugar a la aparición de alteraciones sicosomáticas.

2. Enfoque ingenieril

Considera el estrés como una característica de los estímulos del entorno de las personas, concebido en términos de carga o nivel de demanda que se ejerce sobre el individuo por elementos nocivos de ese entorno. El estrés produce así una reacción de tensión en el individuo normalmente reversible. Pero si estos elementos nocivos persisten pueden ser perjudiciales e irreversibles.

3. Enfoque psicológico

El estrés no es solamente una dimensión del ambiente físico o psicosocial; no puede ser definido sólo en términos de carga de trabajo o de situaciones que se consideran estresantes. Ni tampoco se puede definir sólo en términos de respuesta, como la movilización fisiológica o la disfunción de la ejecución. El estrés es un estado cognitivo que reside en la percepción que tienen las personas de la adaptación a las demandas de su entorno de trabajo, y depende de la valoración cognitiva que las personas hacen de su situación. El estrés, por lo tanto, está en función no sólo de las demandas del entorno, sino de la percepción de los individuos de esas demandas y de su habilidad para adaptarse a ellas. ⁽³¹⁾

Causas del estrés

Los factores del lugar de trabajo que pueden causar estrés se denominan peligros psicosociales. La OIT definió los factores de riesgo psicosocial, en términos de “las interacciones entre el medio ambiente de trabajo, el contenido del trabajo, las condiciones de organización y las capacidades, las necesidades y la cultura del trabajador, las consideraciones personales externas al trabajo que pueden en función de las percepciones y la experiencia de tener influencia en la salud, el rendimiento en el trabajo y la satisfacción laboral”. ⁽³⁰⁾

CONTENIDO DEL TRABAJO	CONTEXTO DEL TRABAJO
<ul style="list-style-type: none"> • Medio ambiente de trabajo y equipo de trabajo. • Diseño de las tareas • Carga, ritmo de trabajo • Horario de trabajo. 	<ul style="list-style-type: none"> • Función y cultura organizativas • Papel en la organización; • Desarrollo profesional • Autonomía en la toma de decisiones, control • Relaciones interpersonales en el trabajo; • Interrelación hogar – trabajo

El impacto del estrés en la salud, seguridad y bienestar de los trabajadores

El impacto del estrés en la salud varía de un individuo a otro. Los elevados niveles de estrés pueden contribuir al deterioro de la salud, así como a conductas de afrontamiento no saludables.

Trastornos de salud	Comportamientos de afrontamiento
<ul style="list-style-type: none"> • Enfermedad cardiovascular • Trastornos musculoesqueléticos • Burnout (agotamiento) • Depresión y ansiedad • Suicidio 	<ul style="list-style-type: none"> • Abuso del alcohol y las drogas • Mayor consumo de tabaco • Dieta poco saludable • Actividad física insuficiente • Trastornos del sueño

El impacto del estrés en la productividad y los costes económicos

Los factores de riesgo psicosocial y el estrés relacionado con el trabajo pueden resultar en:

- Mayor absentismo
- Menor motivación, satisfacción y compromiso

- Rotación del personal e intención de renunciar
- Rendimiento reducido (menor eficiencia y precisión).⁽³¹⁾

Dimensiones del Estrés Laboral en Enfermería

Según Más R. y Escrivá V. (1998) respecto a las dimensiones del Estrés Laboral hace mención a lo siguiente:

1. Fisiológicas:

A todas las personas que tienen desgaste físico ya sea en su trabajo, vida personal les produce consecuencias negativas que en su mayoría afecta su salud produciendo enfermedades que aumentan a lo largo del tiempo y que predisponen al estrés, reduciendo su capacidad de lograr resultados inmediatos, adaptación al cambio y disminución de esfuerzo en cualquier actividad.

Gray y James, mencionan:

- Contenido del trabajo
- Carga Laboral
- Rotación de horarios
- Ambiente físico donde se desarrolla el ámbito laboral

2. Psicológicas:

Los acontecimientos importantes, condiciones laborales frustrantes y conflictivas dan paso al surgimiento del estrés, debido a que el mentalmente no estamos en condiciones de afrontar situaciones agobiantes.

Así mismo incluye el desarrollo profesional y el ambiente donde se labora, ya que en el ámbito hospitalario se realizan procedimientos dolorosos, estar preparados para tratar con los familiares y convivir de manera cotidiana con el dolor y sufrimiento de cada paciente, brindar apoyo y esperanza ante un

dolor incontrolado, todas y estas circunstancias crean en las técnicas de enfermería un riesgo a padecer estrés.

Gray y James, mencionan:

- Muerte y quejas de los pacientes
- Falta de cooperación en la realización de las actividades
- Sentido de responsabilidad
- Inseguridad en el plan de trabajo para cada paciente
- El apoyo emocional al paciente

3. **Sociales:**

A nivel social dependerá del contexto y de la personalidad en que se desarrolle el individuo, además cada uno tiene su propia manera de interpretar lo que pasa a su alrededor.

En el campo de la salud, el profesional de enfermería desempeña un rol generando expectativas reflejados en su desempeño laboral, cada persona desempeña un rol con respecto a su función, pero cuando no se espera lo deseado ocurre cierta ambigüedad de rol. Aquí se destaca muchas veces el tiempo que se tiene laborando, la falta de cooperación de parte de los compañeros y jefes del área de trabajo y nivel de relación con los demás.

Gray y James mencionan:

- Problemas con los compañeros tanto del área como el equipo multidisciplinario.
- Desempeño inadecuado con su rol.
- Contactos y relaciones con el equipo multidisciplinario. ⁽³²⁾

Consecuencias del Estrés

Hay que señalar que el estrés puede producir graves consecuencias tanto para el individuo como para la organización, y que es importante considerar estos efectos ya que para el individuo puede ocasionar hasta la muerte y para la organización una gran baja en la productividad.

1. Para el Individuo

- Enfermedades y Patologías: taquicardias, aumento de la tensión arterial, aumento del colesterol, bajo nivel de concentración, mal humor, temblores, consumo de drogas, exceso o falta de apetito; además de trastornos asociados respiratorios, cardiovasculares, inmunológicos, endocrinos, dermatológicos, psicopatológicos, diabetes.
- Alteraciones en el bienestar y salud mental: pérdida de autoestima, baja motivación, depresión, suicidio.
- Alteraciones conductuales con repercusión en el rendimiento laboral: baja concentración, agresividad, robos.

2. Para la Organización

- Absentismo
- Rotación de la mano de obra
- Accidentes laborales
- Gasto financiero
- Aumento de huelgas⁽³³⁾

SATISFACCION LABORAL

En la actualidad el fenómeno de la satisfacción laboral adquiere una vital importancia para el desarrollo de la humanidad. Resulta evidente que es necesario combinar las nuevas tecnologías con el factor humano para lograr la eficacia, eficiencia y efectividad en las organizaciones del siglo XXI. Existen diversas conceptualizaciones sobre la satisfacción laboral. En el marco de la Psicología, la satisfacción laboral se ha definido de muchas maneras que coinciden en la idea de concebirla como una respuesta afectiva del trabajador hacia diferentes aspectos de su trabajo. En consecuencia, esta respuesta vendrá condicionada por las circunstancias del trabajo y las características de cada persona. Keith y Newstrom definen a la satisfacción laboral como un "conjunto de sentimientos y emociones favorables o desfavorables con el cual los empleados consideran su trabajo". Una persona con gran satisfacción laboral se le considera más productiva y con actitudes positivas, mientras las personas que se sienten insatisfechas presentan actitudes negativas y poco productivas. ⁽³⁴⁾

DIMENSIONES DE LA SATISFACCION LABORAL

1. Las condiciones físicas y/o materiales

Según Robbins (2003) refiere que 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. ⁽³⁵⁾

Para Salvo (1996), citado por Fernández (2003) encontró que el ruido, la iluminación, el aseo y ventilación deficiente, 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. (36)

Según el Art. 11 (inciso d) de la Ley del enfermero peruano, la enfermera debe contar con una ambiente de trabajo debidamente acondicionado para controlar la exposición a contaminantes y sustancias tóxicas y asimismo contar con las condiciones de Bioseguridad idóneas de acuerdo al área en que labora. (37)

2. Beneficios laborales y remunerativos

Según Gonzales (2001) refiere los sistemas de recompensas, el sueldo, así como la promoción, tienen gran importancia como factores de influencia y de determinación de la satisfacción laboral, ya que satisfacen una serie de necesidades fisiológicas del individuo; son símbolos del "status", significan reconocimiento y seguridad; proporcionan mayor libertad en la vida humana; y, por medio de ellos se pueden adquirir otros valores. (38)

Para Vroom, citado por Cavalcante (2004) refiere que el dinero adquiere valor como resultado de su capacidad instrumental para obtener otros resultados; es decir, el dinero adquiere valor para la persona en la medida que este le sirve para adquirir aspectos como seguridad, prestigio tranquilidad, etc. (39)

Según Marriner (1997) refiere si las recompensas son justas y equitativas, entonces, se desarrolla una mayor satisfacción, porque los empleados sienten que reciben recompensas en proporción a su desempeño. Por el contrario, si consideran las recompensas inadecuadas para el nivel de desempeño, tiende a surgir la insatisfacción en el trabajo, desarrollando en el trabajador un estado de tensión que intenta resolver ajustando su comportamiento que pueden afectar la productividad y producir el deterioro de la calidad del entorno laboral. (40)

Según el Art. 9 (inciso e) de la Ley del Trabajo de la Enfermera(o), la enfermera debe percibir una remuneración equitativa y actualizada sobre la base de un escalafón salarial proporcional a la jerarquía científica, calidad, responsabilidad y condiciones de trabajo que su ejercicio demanda. Las guardias diurnas y nocturnas cualquiera sea su modalidad serán remuneradas. (37)

3. Políticas administrativas

Según Marriner (1996) refiere que es el grado de acuerdo frente a los lineamientos o normas institucionales dirigidas a regular la relación laboral y asociada directamente con el trabajador. Las políticas, deben ser lo suficientemente amplias de miras, estables y flexibles como para que puedan ser aplicadas en diferentes condiciones, a su vez deben ser coherentes y ayudar a resolver o prevenir problemas específicos. Establecer normas claras y concisas que fijan áreas de autoridad. Así también en nuestro medio la visión del líder conductor de los recursos humanos, es importante para la aplicación de las políticas que estratégicamente han sido trabajadas por el Instituto de Desarrollo del Recurso Humano del Ministerio de Salud. (40)

Según el Art. 52 del Código de ética y deontología del colegio de Enfermeras(os) del Perú, la enfermera(o) que accede a cargos directivos o de responsabilidad administrativa debe ser líder, imparcial y tratar con corrección y justicia a sus colegas aún en casos de discrepancia. (37)

4. Relaciones sociales

Según López (2005) que el grado de complacencia frente a la interrelación con otros miembros de la organización con quien se comparte las actividades laborales cotidianas.

Las buenas relaciones sociales o 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 desempeño y el beneficio de quienes reciben sus servicios. 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. ⁽⁴¹⁾

Según el Art. 43 del Código de ética y deontología del colegio de Enfermeras(os) del Perú, la enfermera(o) debe reconocer el valor de sus colegas como personas y como profesionales, propiciando su desarrollo en el campo científico, socio cultural, personal y ético. Así mismo de los otros miembros del Equipo de Salud, respetando las funciones que a cada uno le compete. ⁽³⁷⁾

5. Desarrollo personal

Según Kennet (1990) refiere que es la oportunidad que tiene el trabajador de realizar actividades significativas a su autorrealización. Los empleados suelen preferir los trabajos que les permitan emplear sus facultades y capacidades y que les ofrezcan una serie de actividades, libertad e información en cuanto a su rendimiento.

Estas características hacen que el trabajo represente un mayor desafío para la mente. “Un hombre sano está motivado principalmente por sus necesidades de desarrollar y realizar todo su potencial y toda su capacidad”, “se refiere al deseo de cumplir nuestros deseos más profundos, es decir, hacer realidad lo que somos en potencia...es el deseo de ser cada vez más lo que uno es, de llegar a ser lo que uno es capaz de llegar a ser”. El personal debe ser competente en su quehacer personal y con el trabajo. Las responsabilidades que deben tener son: trabajar por su mejoramiento y

progreso en cuanto a capacitación y actualización permanente para crecer y mantener su competencia profesional a fin de prestar servicios de calidad.

Evitar a toda costa la ineficiencia, la mediocridad y la mala práctica. ⁽⁴²⁾

Según el Art. 16 de la Ley del Trabajo de la Enfermera(o), la enfermera tendrá la opción de continuar estudios de especialización en las diferentes áreas de Enfermería aprobados por el Colegio de Enfermeras(os) del Perú.

⁽³⁷⁾

6. Desempeño de tareas

Según Ramos (2006, pág. 28) refiere que el desempeño es, la aptitud o capacidad para desarrollar completamente los deberes u obligaciones inherentes a un cargo con responsabilidad durante la realización de una actividad o tarea en el ejercicio de su profesión. Por lo tanto en el desempeño del trabajo, no solo se necesita de las habilidades, destrezas, conocimientos, etc.; requeridos para la correcta ejecución de una determinada tarea, también es fundamental y necesaria la intervención de otros conceptos como el interés, la voluntad y la intención de realizar el trabajo. ⁽⁴³⁾

Según el Art. 7 (enciso c) de la Ley del Trabajo de la Enfermera(o), la enfermera deben brindar un cuidado integral basado en el Proceso de Atención de Enfermería (PAE), tanto en el Sector Público como en el Sector Privado, en los Centros de Salud y en los diferentes niveles de complejidad hospitalaria. ⁽³⁷⁾

7. Relación con la autoridad

Según Ramos (2006, pág. 25) refiere que la apreciación valorativa que realiza el trabajador de su relación en el jefe directo y respecto a sus actividades cotidianas. A los trabajadores les interesa la responsabilidad con el jefe. Sin embargo, la reacción de los trabajadores hacia su supervisor dependerá usualmente de las características de ello, así como de las características del supervisor. La única conducta del líder que tiene

efecto predecible sobre la satisfacción del empleado es la consideración.

(44)

Para House y Desseley (1974) citado por Ayala la conducta del líder afectará la satisfacción del subordinado en el empleo, particularmente la satisfacción respecto del líder. “La conducta del líder será considerada como aceptable para sus empleados en el grado en que éstos vean la conducta como fuente de satisfacción inmediata o como instrumental para una satisfacción futura”. Para tener éxito, el líder necesita poseer considerables habilidades, así como motivación. (44)

CARACTERÍSTICAS DEL TRABAJO DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA EN CENTRO QUIRÚRGICO

En toda cirugía, la presencia de enfermeras hoy día se considera imprescindible; su participación en todas las fases quirúrgicas, en todo el periodo peri operatorio, contribuye a que el proceso quirúrgico sea para el paciente más confortable y llevadero, además de favorecer y agilizar la gestión quirúrgica y el desarrollo técnico de las cirugías. Tras la preparación y evaluación preoperatoria, el paciente entra en el período intraoperatorio, que se inicia con el traslado del paciente al quirófano y finaliza cuando ingresa en la unidad de recuperación pos anestésico. La asistencia de enfermería durante este período abarca distintas actividades dirigidas al paciente sometido a cirugía. El centro de atención de la asistencia de enfermería deja de ser la preparación del paciente para la experiencia operatoria y pasa a la protección, la defensa y la prestación de atención, debido a la mayor dependencia del enfermo durante el período operatorio. En el transcurso de una intervención quirúrgica, en función de su complejidad, las enfermeras tienen que desplegar una importante actividad en torno al paciente, a la cirugía o al equipo de profesionales que intervienen. La actividad de las enfermeras y el rol que desempeñan dentro de los quirófanos se puede encuadrar según la función principal que asume durante la cirugía. (45)

EL AMBIENTE QUIRÚRGICO

En la actualidad, hay muchos diseños diferentes de quirófanos, pero todos tienen como objetivos primordiales la seguridad del paciente y la eficiencia del trabajo. La meta de un diseño adecuado se basa en minimizar la dispersión de microorganismos infecciosos y facilitar el flujo de pacientes, personal e instrumentos y equipamientos necesarios para el cuidado sanitario. (46)

El área quirúrgica se divide en tres áreas:

Área no restringida	Área semirrestringida	Área restringida
<ul style="list-style-type: none">• Elevado potencial de contaminación por microorganismos patógenos.• Se puede transitar con ropa de calle.• Ej: área de recepción de pacientes, vestuarios ...	<ul style="list-style-type: none">• Zona limpia.• Incluye los pasillos de acceso al quirófano, entre otros.• Acceso sólo a personal autorizado (con atuendo quirúrgico).	<ul style="list-style-type: none">• Zona estéril.• Se necesita mascarilla.• Incluye las salas de operaciones, áreas de lavado y habitaciones de material estéril.

La sala de operaciones o quirófano es el lugar en el cual se lleva a cabo el acto quirúrgico. Está controlado geográficamente, ambiental y bacteriológicamente y está restringido el flujo entrante y saliente de personal. Es conveniente que esté adyacente a la unidad de cuidados pos anestesia y a la unidad de cuidados intensivos quirúrgicos. La temperatura está controlada entre 20 y 24°C y la humedad entre el 30 y el 60%. (45)

ROL DE LA ENFERMERA EN CENTRO QUIRURGICO

En toda cirugía, la presencia de enfermeras hoy día se considera imprescindible; su participación en todas las fases quirúrgicas, en todo el periodo peri operatorio, contribuye a que el proceso quirúrgico sea para el paciente más confortable y llevadero, además de favorecer y agilizar la gestión quirúrgica y el desarrollo técnico de las cirugías. (40)

Tras la preparación y evaluación preoperatoria, el paciente entra en el período intraoperatorio, que se inicia con el traslado del paciente al quirófano y finaliza cuando ingresa en la unidad de asistencia pos anestésico. La asistencia de enfermería durante este período abarca distintas actividades dirigidas al paciente sometido a cirugía. El centro de atención de la asistencia de enfermería deja de ser la preparación del paciente para la experiencia operatoria y pasa a la protección, la defensa y la prestación de atención, debido a la mayor dependencia del enfermo durante el período operatorio.

En el transcurso de una intervención quirúrgica, en función de su complejidad, las enfermeras tienen que desplegar una importante actividad en torno al paciente, a la cirugía o al equipo de profesionales que intervienen. La actividad de las enfermeras y el rol que desempeñan dentro de los quirófanos se puede encuadrar según la función principal que asume durante la cirugía. (40)

ENFERMERA INSTRUMENTISTA I

- Se realiza el lavado quirúrgico de 3 a 5 minutos, se pone la bata y los guantes y asiste a otros miembros del equipo quirúrgico.
- Prepara la mesa de instrumental y organiza el equipamiento estéril para un uso funcional.
- Ayuda en el procedimiento de cubrir al paciente.
- Pasa instrumental al cirujano y a los asistentes anticipándose.
- Cuenta las gasas, agujas e instrumental.
- Monitoriza las prácticas de una técnica aséptica en sí misma y en otros.

- Tiene en cuenta las soluciones de irrigación empleadas para calcular la pérdida de sangre.
- Notifica la cantidad de anestesia local y soluciones de adrenalina utilizadas por el anestesista.

ENFERMERA INSTRUMENTISTA II

- Revisa la anatomía, fisiología y el procedimiento quirúrgico.
- Realiza preparando del quirófano: practica una técnica aséptica, asegura que están disponibles los objetos necesarios y estériles, comprueba el equipamiento mecánico y eléctrico y los factores ambientales.
- Identifica y valora al paciente. Después planifica y coordinan el cuidado enfermero intraoperatorio.
- Comprueba la historia y detalla los datos pertinentes
- Acoge al paciente al área quirúrgica
- Asiste en la transferencia del paciente a la mesa de operaciones
- Participa en la inserción y aplicación d los dispositivos de monitorización
- Protege al paciente durante la inducción de la anestesia
- Coloca al paciente
- Monitoriza el procedimiento de cubrir al paciente y todas las actividades que requieren asepsia.
- Registra, etiqueta y manda las muestras de tejido y cultivos a las localizaciones adecuadas.
- Mide la sangre y la pérdida de líquido.
- Registra la cantidad de fármacos utilizados durante la anestesia local
- Coordina las actividades durante la operación con los miembros del equipo
- Cuenta las gasas, agujas e instrumentos.
- Monitoriza las prácticas de técnicas asépticas.
- Acompaña al paciente al área de recuperación anestésica.
- Notifica la información pertinente a las enfermeras del área de recuperación. (46)

III. VARIABLES E HIPOTESIS

3.1 Definición de variables

- **Estrés Laboral:**

Es la respuesta expresada dada por el profesional de enfermería acerca de su forma que esta responde ante las exigencias y presiones laborales, manifestados en agotamiento emocional, despersonalización y falta de realización personal.
- **Estrés laboral en el personal de salud**

La práctica diaria de la profesión sanitaria implica el contacto con los factores que generan ansiedad, desaliento y apatía; lo cual repercute no solo en el profesional, sino también en el sistema sanitario y finalmente en el usuario- familia y comunidad.
- **Satisfacción laboral.**

Un estado emocional positivo o placentero resultante de la percepción subjetiva de las experiencias laborales del sujeto” La actitud del trabajador, basada en las creencias y los valores, que tiene sobre el trabajo que desarrolla.
- **Profesional de enfermería.**

Profesionales de enfermería instrumentista que laboran en el área de centro quirúrgico de la Clínica Peruano Japonés.
- **Centro quirúrgico**

Es aquel lugar dentro de un centro hospitalario que atiende las 24 horas del día, a los pacientes que presentan alguna enfermedad que ponen en peligro su vida y que necesitan atención quirúrgica.

3.2 OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLE.

VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	VALOR
Estrés laboral del profesional de enfermería.	La Organización Mundial de la Salud (OMS) define al estrés como el resultado del desequilibrio entre las exigencias y las presiones a las que se enfrenta el individuo, por un lado, y sus conocimientos y capacidades por el otro. Es estrés poner a prueba la capacidad del individuo para afrontar su actividad	Es la respuesta expresada dada por el profesional de enfermería acerca de su forma que esta responde ante las exigencias y presiones laborales.	1) Factor físico 2) Factor psicológico 3) Factor social	<ul style="list-style-type: none"> ○ Carga de trabajo ○ Horarios irregulares. ○ Muerte y Sufrimiento ○ Preparación insuficiente ○ Falta de apoyo ○ Incertidumbre en el tratamiento. ○ Problemas con los médicos. ○ Problemas con otros miembros del equipo de salud. 	ALTO MEDIO BAJO

VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	VALOR
Satisfacción laboral del profesional de enfermería.	La satisfacción es aquella sensación que el individuo experimenta al lograr el restablecimiento del equilibrio entre una necesidad o grupo de necesidades y el objeto o los fines que la reducen. Es decir, satisfacción, es la sensación del término relativo de una motivación que busca sus objetivos, y se	un estado emocional positivo o placentero resultante de la percepción subjetiva de las experiencias laborales del sujeto” La actitud del trabajador, basada en las creencias y los valores, que tiene sobre el trabajo que desarrolla	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Condiciones físicas y materiales (5 ítems) ▪ Beneficios laborales y/o remunerativos (4 ítems) ▪ Políticas administrativas (5 ítems) 	<p>1. Distribución física del ambiente de trabajo. 13. El ambiente donde trabajo es confortable 21. La comodidad que me ofrece el ambiente de mi ambiente es inigualable. 28. En el ambiente físico donde me ubico se trabaja cómodamente. 32. Existen las comodidades para un buen desempeño de mis labores diarias.</p> <p>2. Mi sueldo es muy bajo en relación a la labor que realizo 7. Me siento mal con lo que gano 14. Siento que el sueldo que tengo es bastante aceptable 22. Felizmente mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.</p> <p>8. Siento que recibo por parte de la institución un mal trato 15. La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando 17. Me disgusta mi horario 23. El horario de trabajo me resulta incómodo. 33. No reconocen mi esfuerzo al trabajo más de las horas reglamentarias.</p>	<p>Alta satisfacción</p> <p>Parcial satisfacción</p> <p>Regular satisfacción</p> <p>Parcial insatisfacción</p> <p>Alta insatisfacción</p>

	<p>relaciona con la compañía, el supervisor, compañeros de trabajo, salarios, ascensos, condiciones de trabajo, etc.)</p>		<ul style="list-style-type: none"> ▪ Relaciones sociales (4 ítems) ▪ Desarrollo personal (6 ítems) ▪ Desempeño de tareas (6 ítems) 	<p>3. El ambiente creado por mis compañeros es el ideal para desempeñar mis funciones. 9. Me agrada trabajar con mis compañeros 16. Prefiero tomar distancia con las personas que trabajo. 24. La solidaridad es una virtud característica en mi grupo de trabajo</p> <p>4. Siento que el trabajo que realizo es justo para mi manera de ser 10. Mi trabajo me permite desarrollarme personalmente 18. Disfruto de cada labor que realizo en mi trabajo 25. Me siento feliz por los resultados que logro en mi trabajo 29. Mi trabajo me hace sentirme realizado profesionalmente 34. Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo.</p> <p>8. Siento que recibo por parte de la institución un mal trato. 11. Me siento realmente útil con la labor que realizó 19. Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia 26. Mi trabajo me aburre 30. Me gusta el trabajo que realizo 35. Me siento complacido con la actividad que realizo.</p>	
--	---	--	---	---	--

			<ul style="list-style-type: none"> ▪ Relación con la autoridad (6 ítems) 	<p>6. La jefatura es comprensiva. 12. Es grato la disposición de mi jefe cuando le pido alguna consulta sobre el trabajo.</p> <p>20. Llevarse bien con el jefe o jefa beneficia la calidad del trabajo</p> <p>27. La relación que tengo con mis superiores es cordial</p> <p>31. No me siento a gusto con mi jefe o jefa</p> <p>36. Mi jefe o jefa valora el esfuerzo que hago en mi trabajo.</p>	
--	--	--	---	---	--

3.3 Hipótesis

Hipótesis general

El estrés laboral se relaciona significativamente con la satisfacción laboral del personal de enfermería del área de Centro Quirúrgico en la Clínica Centenario Peruano Japonés.

Hipótesis específicas

- El nivel de estrés laboral del profesional de enfermería en el área de Centro Quirúrgico en la Clínica Centenario Peruano Japonés es alto.
- El nivel de estrés laboral de enfermería según: factor físico, factor biológico y factor social del área de Centro Quirúrgico en la Clínica Peruano Japonés es alto
- El nivel de satisfacción laboral en el área de Centro Quirúrgico en la Clínica Peruano Japonés es regular satisfacción.
- El nivel de satisfacción laboral según: condiciones físicas y materiales, beneficios laborales y/o remunerativos, políticas administrativas, relaciones sociales, desarrollo personal, desempeño de tareas y relación con la autoridad del área de Centro Quirúrgico en la Clínica Peruano Japonés es de regular satisfacción.

IV. METODOLOGIA

4.1 Tipo de investigación

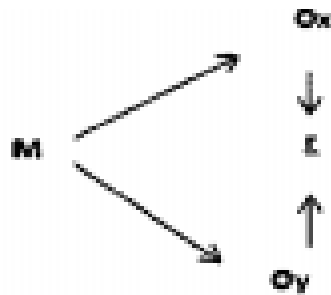
El estudio es de tipo descriptivo porque los estudios descriptivos buscan ser específicos en las propiedades importantes de las personas, grupos comunidades o cualquier otro fenómeno que sea sometido a análisis..

4.2 Diseño de la investigación

El diseño que se planifico en el estudio es:

- ✓ Correlacional porque determina la medida en que dos o más variables se relacionan entre sí, miden las dos o más variables que se pretende ver si están o no relacionadas en los mismos sujetos después se analiza la correlación, la utilidad y el propósito principal de los estudios correlacionados son saber cómo puede comportar un concepto o variable, conociendo el comportamiento de otra variable relacionado.

Diagrama



Dónde:

M = La muestra de estudio (profesional de enfermería)

X = Observación de la variable uno (satisfacción laboral)

Y= Observación de la variable dos (estrés ocupacional)

r = Coeficiente de correlación

O (x, y) = Observaciones y mediciones de la variables.

4.3 Población y muestra

Población: estuvo conformada por todo el personal de enfermería que labora en el servicio de Centro Quirúrgico de la Clínica Centenario Peruano Japonesa que son 40 profesionales de la salud.

Muestra: estuvo constituido por 40 profesionales de enfermería entre 14 técnicos (as) y 26 licenciados (as) de enfermería de Centro Quirúrgico de la Clínica Centenario Peruano Japonesa.

La Clínica Peruano Japonés se encuentra ubicada en Av. Paso de Los Andes 675, Pueblo Libre. El centro quirúrgico está compuesto por salas de operaciones para realizar cirugías de alta complejidad, las cuales se hallan habilitadas con equipos que están a la vanguardia en el campo médico cumpliendo con los más altos estándares de salud.

El profesional de Enfermería brinda atención las 24 horas del día en turno diurno de 8:00am a 8:00pm, y nocturno de 8:00pm a 8:00am.

- Criterios de inclusión:
 - Personal de enfermería que acepten formar parte del estudio por medio del consentimiento informado.
 - Personal de enfermería entre Licenciada en Enfermería y

Técnicas De Enfermería, que tenga 1 mes mínimo de experiencia en el área Personal de enfermería de ambos sexos.

- Personal de enfermería que sea nombrado o contratado
- Criterios de exclusión
 - Personal de enfermería que se encuentre con descanso médico. y/o de vacaciones.
 - Personal de enfermería que no deseen participar.

4.4 Técnica e instrumentos de la recolección de datos

La técnica que se utilizara es la encuesta y el instrumento será la escala tipo Likert. En el caso de estrés se utilizó : Stress scale nursing y para satisfacción laboral se aplicara SL-SPL de Sonia Palma.

ESTRÉS LABORAL

FICHA TECNICA

Nombre original	:	The Nursing Scale stress
Autor	:	Pamela Gray y James Anderson
País de origen	:	EEUU
Año	:	1998
Numero de ítems	:	34 ítems
Dimensiones	:	Factor físico Factor psicológico Factor social
Duración	:	10 minutos

DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS
Ambiente físico	<ul style="list-style-type: none"> • Carga de trabajo 	1 – 14
Ambiente psicológico	<ul style="list-style-type: none"> • Muerte y sufrimiento de pacientes • Preparación inadecuada • Falta de apoyo personal • Incertidumbre relativa al tratamiento. 	15- 27
Ambiente social	<ul style="list-style-type: none"> • Conflicto con los médicos • Conflicto con otros enfermeros y supervisores 	28- 34

Considerándose:

Estrés laboral	Bajo	Medio	Ato
Ambiente físico	0-9	10-19	20-28
Ambiente psicológico	0-13	14-27	28-40
Ambiente social	0-10	11-22	23-32

SATISFACCION LABORAL

FICHA TECNICA

Nombre original	:	Escala de satisfacción laboral SP-SPC
Autor	:	Mg. Sonia Palma Carrillo
País de origen	:	Perú
Año	:	1999
Numero de ítems	:	36 ítems
Dimensiones	:	condiciones físicas y/o materiales Beneficios laborales y/o remunerativos Políticas administrativas Relaciones sociales Desarrollo personal Desempeño de tareas Relación con la autoridad
Duración	:	15 minutos

N°	FACTOR	ITEMS
1	Condiciones físicas y/o materiales	1, 13, 21 ,28, 32
2	Beneficios laborales y/o remunerativos	2, 7, 14, 22
3	Políticas administrativas	8,15, 17 , 23, 33
4	Relaciones interpersonales	3, 9, 16, 24
5	Desarrollo personal	4, 10, 18, 25, 29, 34
6	Desempeño de tareas	5, 19, 11, 26, 35, 30
7	Relación con la autoridad	6, 12, 20, 27, 31, 36

Considerándose:

Satisfacción	Puntaje
Alta satisfacción	Entre 168 y 180 puntos
Parcial satisfacción	Entre 149 y 167 puntos
Regular satisfacción	Entre 112 y 148 puntos
Parcial insatisfacción	Entre 93 y 111 puntos
Alta insatisfacción	Igual o menor a 92 puntos

Los instrumentos fueron sometidos a pruebas de validez y confiabilidad para poder aplicarlos en la población seleccionada. (Ver anexos 3 y 4)

4.5 Procedimientos de recolección de datos:

Para la recolección de datos se procedió del modo siguiente:

- a) Se determinó la validez y confiabilidad de la encuesta para medir el estrés y satisfacción laboral.
- b) Se aplicó de la entrevista a los profesionales de enfermería de Centro Quirúrgico de la Clínica Peruano Japonés.
- c) Se realizó la tabulación y codificación de los resultados obtenidos para su respectivo análisis estadístico.
- d) Se procedió con el análisis estadístico haciendo uso del software estadístico IBM SPSS Statistics v20 y Microsoft office Excel 2013 simultáneamente estos resultados se transferirá a Microsoft office Word 2013 para la presentación final de los resultados.
- e) Una vez obtenidos los cuadros y gráficos estadísticos se procedió el análisis, interpretación y discusión de los resultados obtenidos para luego llegar a las conclusiones y recomendaciones pertinentes.

4.6 Técnicas de procesamiento de análisis de datos

El análisis de datos se desarrolló a través de la aplicación del paquete estadístico PASW Statistics Ver. 20 y el Microsoft Office Excel 2013, con la finalidad de representar los datos en cuadros y gráficos estadísticos tomando en cuenta que los datos obtenidos son variables tomando en cuenta que los datos obtenidos son variables de intervalo y ordinales. Asimismo, para la revisión de la hipótesis; se utilizó la prueba del Chi-cuadrado para establecer la relación entre las variables.

V. RESULTADOS

Tabla 1. Distribución del personal de enfermería del área de Centro Quirúrgico según datos generales en la Clínica Centenario Peruano Japonés, 2018

Edad	N	%
	40	100.0
25 a 35 años	26	65.0
36 a 45 años	8	20.0
> 46 años	6	15.0
Sexo	N	%
	40	100.0
Femenino	34	85.0
Masculino	6	15.0
Estado civil	N	%
	40	100.0
Casado	19	47.5
Soltero	7	17.5
Conviviente	14	35.0
Número de hijos	N	%
	40	100.0
1 hijo	25	62.5
2 hijos	9	22.5
3 a mas	6	15.0
Estancia laboral	N	%
	40	200.0
Menos de 1 año	4	10.0
1 a 2 años	11	27.5
Más de 3 años	25	62.5
Situación laboral	N	%
	40	100.0
Nombrada	5	12.5
Contratada	35	87.5

Fuente: Clínica Centenario Peruano Japonés, 2018

El instrumento se aplicó a 40 profesionales de enfermería cuyas edades estaban comprendidas entre los 25 a más años de edad; siendo en la mayoría (65%) de 25 a 35 años, de sexo femenino el 85%, teniendo estado civil casadas el 47.5%, con un hijo el 62.5%, con más de 3 años de estancia laboral el 62.5% y en su mayoría contratadas el 87.5%. Por lo que se puede deducir que la mayoría del personal de enfermería tiene de 25 – 35 años. Tienen más de 3 años de tiempo de servicio y en mayor porcentaje es contratado renovando cada de seis meses.

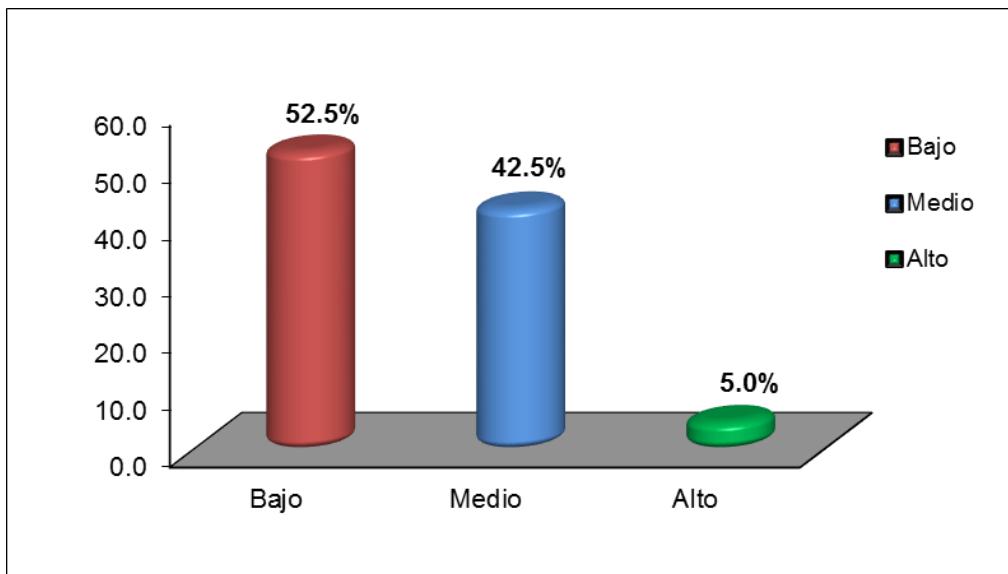
Nivel de estrés laboral del personal de enfermería en Centro Quirúrgico de la Clínica Centenario Peruano Japonés, 2018

TABLA N°2

Niveles	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Bajo	21	52.5	52.5
Medio	17	42.5	95.0
Alto	2	5.0	100.0
Total	40	100.0	

Fuente: Clínica Centenario Peruano Japonés, 2018

GRAFICO N° 1



Fuente Clínica Centenario Peruano Japonés, 2018

Se observa del Grafico N° 1, que del total de profesionales de enfermería encuestados sobre estrés laboral, el 52.5% tienen nivel bajo de estrés, 42.5% nivel medio y 5% nivel alto.

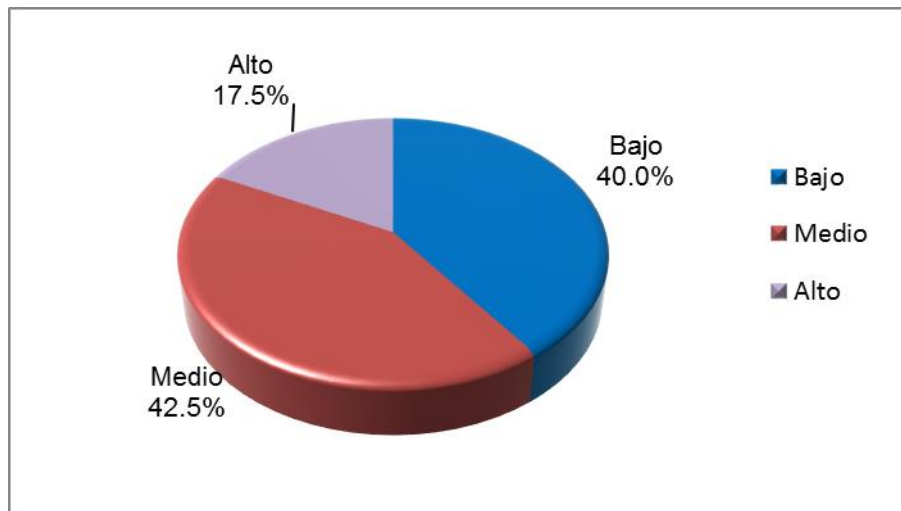
Nivel de estrés laboral del personal de enfermería según dimensión factor físico en Centro Quirúrgico de la Clínica Centenario Peruano Japonés, 2018

TABLA N°3

Niveles	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Bajo	16	40.0	40.0
Medio	17	42.5	82.5
Alto	7	17.5	100.0
Total	40	100.0	

Fuente: Clínica Centenario Peruano Japonés, 2018

GRAFICO N°2



Fuente Clínica Centenario Peruano Japonés, 2018

Se observa en el Grafico N° 2, que del total de profesionales de enfermería encuestados sobre factor físico del estrés laboral, el 40% tienen nivel bajo de estrés, 42.5% nivel medio y 17.5% nivel alto.

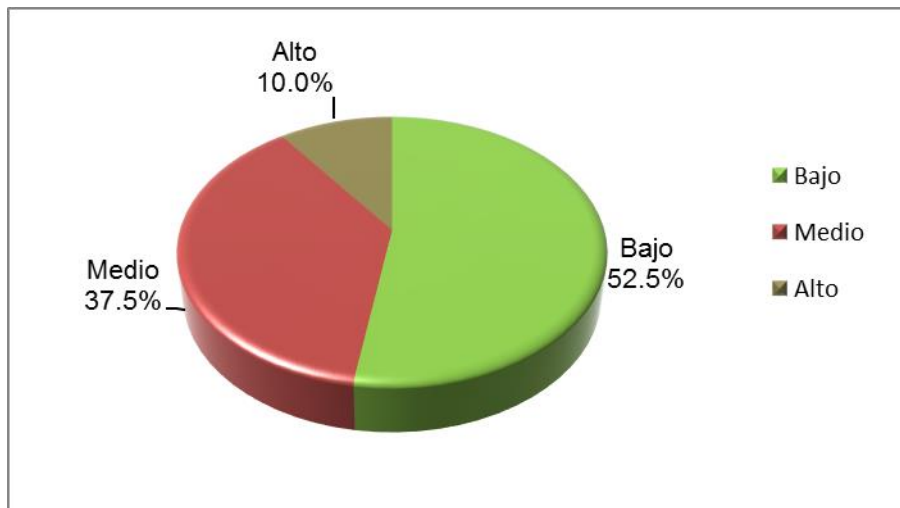
Nivel de estrés laboral del personal de enfermería del área de Centro Quirúrgico según dimensión factor psicológico de la Clínica Centenario Peruano Japonés, 2018

TABLA N°4

Niveles	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Bajo	21	52.5	52.5
Medio	15	37.5	90.0
Alto	4	10.0	100.0
Total	40	100.0	

Fuente: Clínica Centenario Peruano Japonés, 2018

GRAFICO N°3



Fuente Clínica Centenario Peruano Japonés, 2018

Se observa en el grafico N° 3, que del total de profesionales de enfermería encuestados sobre factor psicológico del estrés laboral, el 52.5% tienen nivel bajo de estrés, 37.5% nivel medio y 10% nivel alto.

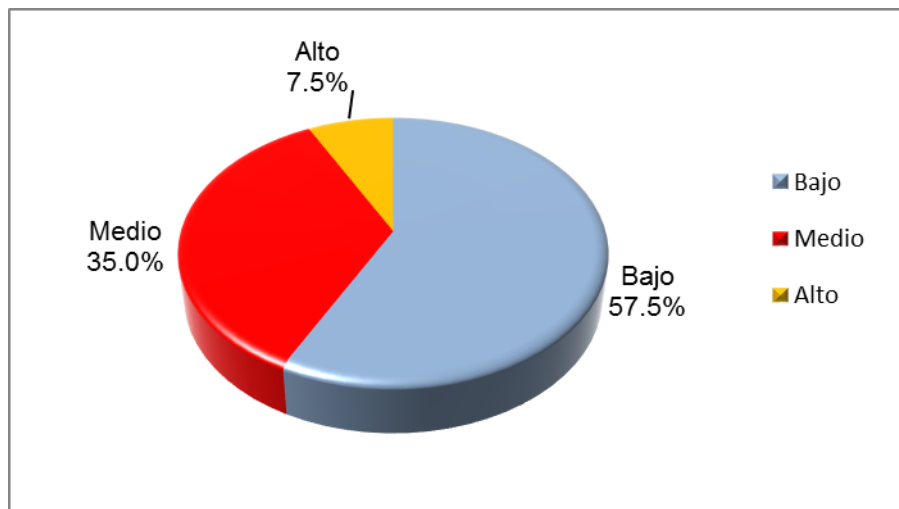
Distribución del personal de enfermería del área de Centro Quirúrgico según factor social del estrés laboral en la Clínica Centenario Peruano Japonés, 2018.

TABLA N°5

Niveles	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Bajo	23	57.5	57.5
Medio	14	35.0	92.5
Alto	3	7.5	100.0
Total	40	100.0	

Fuente: Clínica Centenario Peruano Japonés, 2018

GRAFICO N°4



Fuente: Clínica Centenario Peruano Japonés, 2018

Se observa en el grafico N° 4, que del total de profesionales de enfermería encuestados sobre factor social del estrés laboral, el 57.5%(23) tienen nivel bajo de estrés, 35%(14) nivel medio y 7.5%(3) nivel alto.

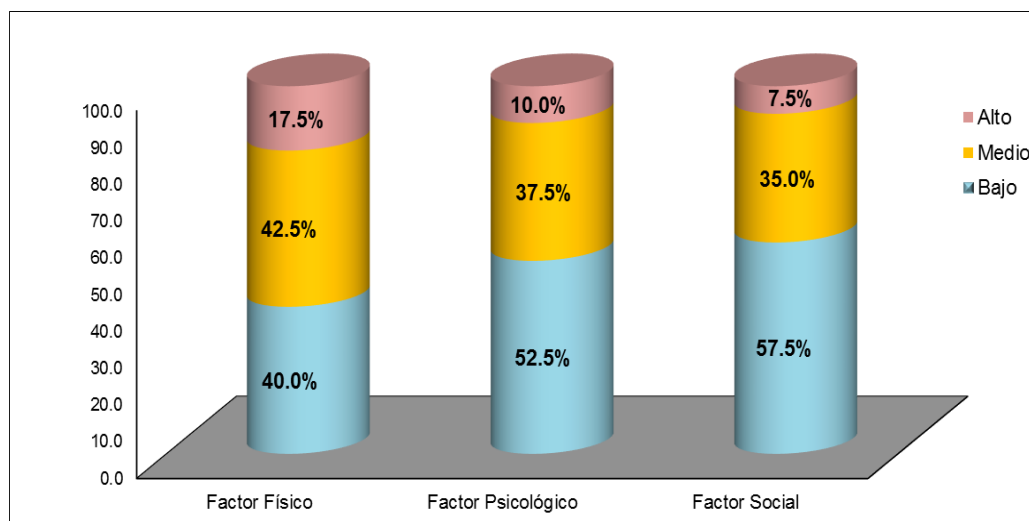
Nivel de estrés laboral del personal de enfermería del área de Centro Quirúrgico según comparación de dimensiones en la Clínica Centenario Peruano Japonés, 2018

TABLA N°6

Dimensiones	Bajo		Medio		Alto		Total	
	n ₁	%	n ₂	%	n ₃	%	n	%
Factor Físico	16	40.0	17	42.5	7	17.5	40	100
Factor Psicológico	21	52.5	15	37.5	4	10.0	40	100
Factor Social	23	57.5	14	35.0	3	7.5	40	100

Fuente: Clínica Centenario Peruano Japonés, 2018

GRAFICO N°5



Fuente: Clínica Centenario Peruano Japonés, 2018

Se observa en el gráfico N° 5, que del total de profesionales de enfermería encuestados sobre estrés laboral, la mayoría tiene estrés más bajo en el factor social (57,5%), seguido del factor psicológico 52,5%(21) y factor físico 40%(16). Se encontró un nivel medio de estrés en la dimensión factor físico 42,5%(17), factor psicológico 37,5% (15) y factor social 35% (14). Se encontró un nivel alto de estrés en la dimensión factor físico 17,5%(7), factor psicológico 10%(4) y factor social 7,5%(3).

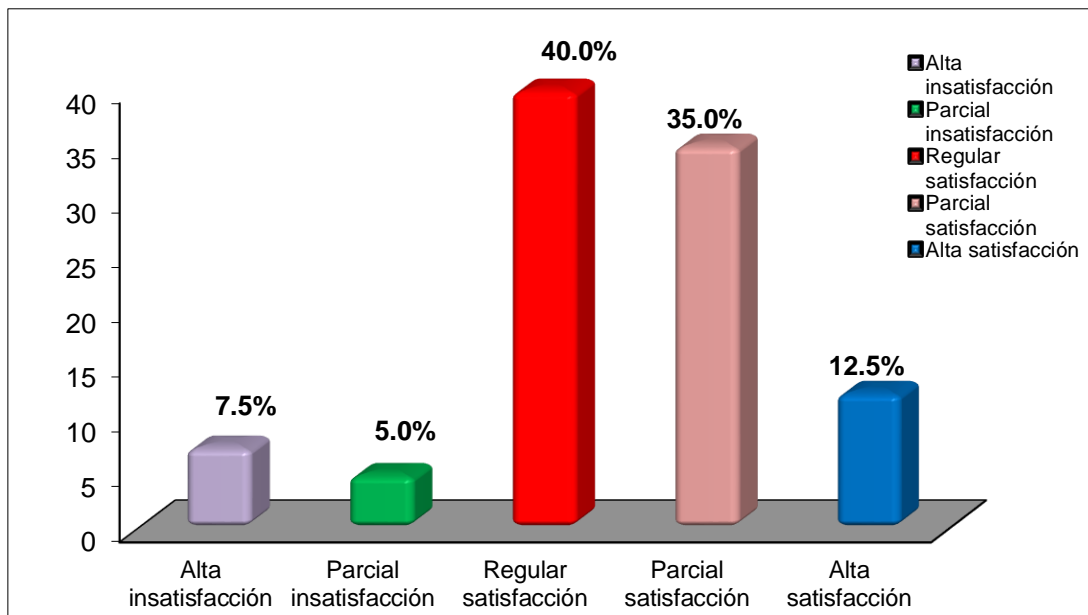
Nivel de satisfacción laboral del personal de enfermería del área de Centro Quirúrgico en la Clínica Centenario Peruano Japonés, 2018

TABLA N°7

Niveles	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Alta insatisfacción	3	7.5	7.5
Parcial insatisfacción	2	5.0	12.5
Regular satisfacción	16	40.0	52.5
Parcial satisfacción	14	35.0	87.5
Alta satisfacción	5	12.5	100.0
Total	40	100.0	

Fuente: Clínica Centenario Peruano Japonés, 2018

GRAFICO N° 6



Fuente Clínica Centenario Peruano Japonés, 2018

Se observa en el grafico N°6, que del total de profesionales de enfermería encuestados sobre satisfacción laboral se obtiene un 40%(16) de regular satisfacción laboral, 35% (14) parcial satisfacción, 12,5%(5) alta satisfacción, 7,5% (3) alta insatisfacción y un 5%(2) parcial insatisfacción.

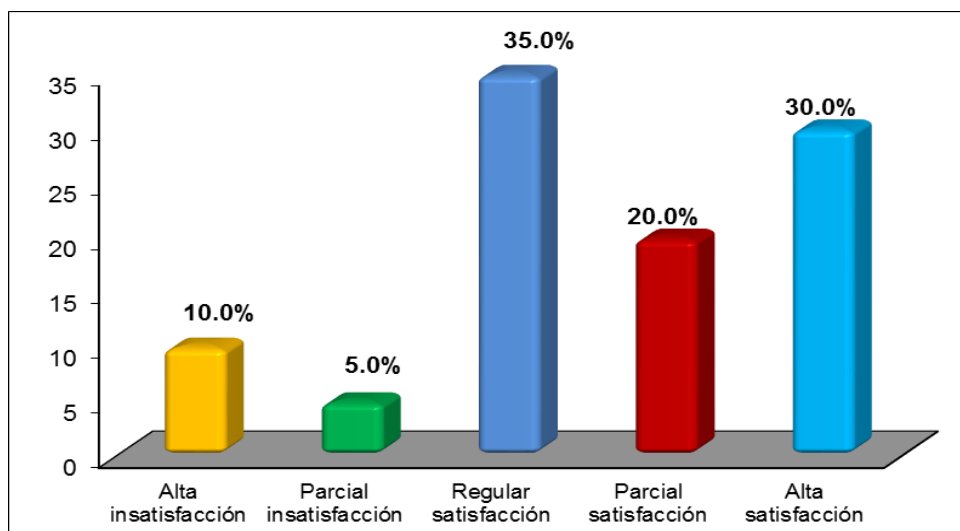
Nivel de satisfacción laboral del personal de enfermería del área de Centro Quirúrgico según dimensión condiciones físicas y materiales de satisfacción en la Clínica Centenario Peruano Japonés, 2018

TABLA N°8

Niveles	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Alta insatisfacción	4	10.0	10.0
Parcial insatisfacción	2	5.0	15.0
Regular satisfacción	14	35.0	50.0
Parcial satisfacción	8	20.0	70.0
Alta satisfacción	12	30.0	100.0
Total	40	100.0	

Fuente Clínica Centenario Peruano Japonés, 2018

GRAFICO N° 7



Fuente Clínica Centenario Peruano Japonés, 2018

Se observa en el grafico N°7, que del total de profesionales de enfermería encuestados sobre condiciones físicas y materiales de satisfacción laboral presenta 35% (14) de regular satisfacción, 30% (12) alta satisfacción, 20% (8) parcial satisfacción, 10%(4) alta insatisfacción y un 5% (2) parcial insatisfacción.

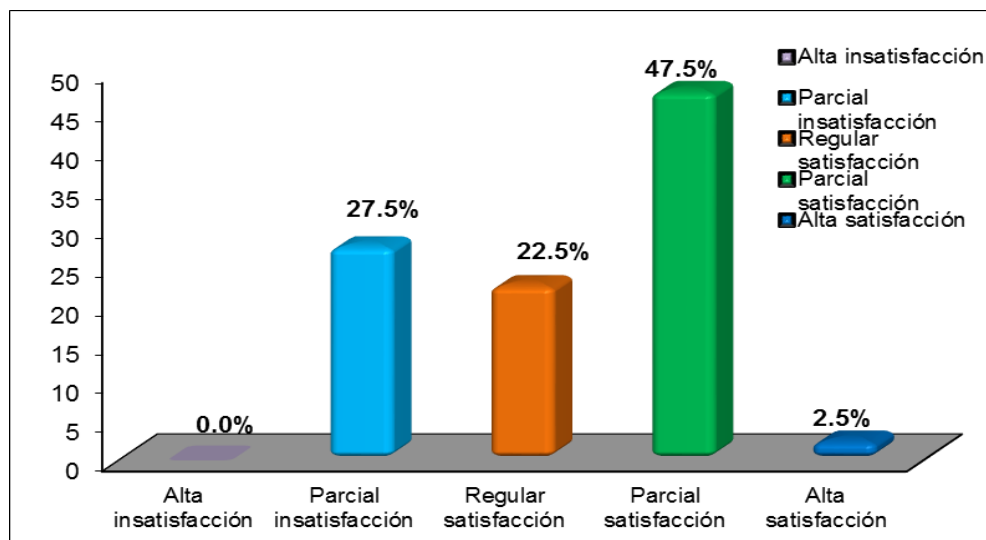
Nivel de satisfacción laboral del personal de enfermería del área de Centro Quirúrgico según dimensión beneficios laborales en la Clínica Centenario Peruano Japonés, 2018

TABLA N°9

Niveles	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Alta insatisfacción	0	0.0	0.0
Parcial insatisfacción	11	27.5	27.5
Regular satisfacción	9	22.5	50.0
Parcial satisfacción	19	47.5	97.5
Alta satisfacción	1	2.5	100.0
Total	40	100.0	

Fuente Clínica Centenario Peruano Japonés, 2018

GRAFICO N° 8



Fuente Clínica Centenario Peruano Japonés, 2018

Se observa en el grafico N°8, que del total de profesionales de enfermería encuestados sobre beneficios laborales de satisfacción laboral, se obtiene el 47,5% (19) parcial satisfacción, 27,5%(11) parcial insatisfacción, 22,5%(9) regular satisfacción, 2,5%(1) alta insatisfacción y 0%(0) alta insatisfacción.

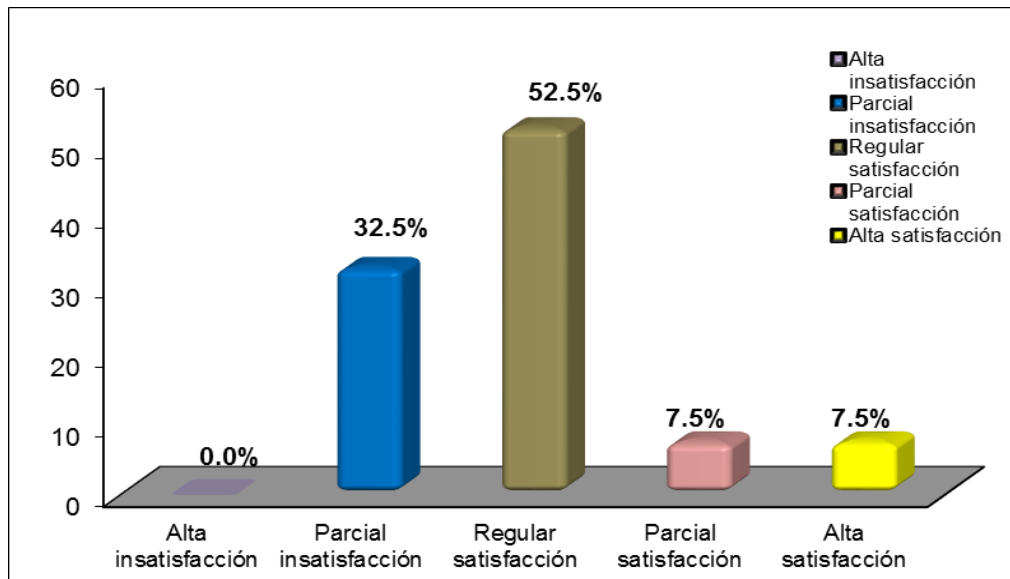
Nivel de satisfacción laboral del personal de enfermería del área de Centro Quirúrgico según dimensión políticas administrativas en la Clínica Centenario Peruano Japonés, 2018

TABLA N°10

Niveles	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Alta insatisfacción	0	0.0	0.0
Parcial insatisfacción	13	32.5	32.5
Regular satisfacción	21	52.5	85.0
Parcial satisfacción	3	7.5	92.5
Alta satisfacción	3	7.5	100.0
Total	40	100.0	

Fuente Clínica Centenario Peruano Japonés, 2018

GRAFICO N°9



Fuente Clínica Centenario Peruano Japonés, 2018

Se observa en el grafico N° 9, que del total de profesionales de enfermería encuestados sobre políticas administrativas de satisfacción laboral, se obtiene el 52,5%(21) regular satisfacción, 32,5% (13) parcial satisfacción, 7,5% (3) parcial satisfacción y alta satisfacción y un 0% (0) alta insatisfacción laboral.

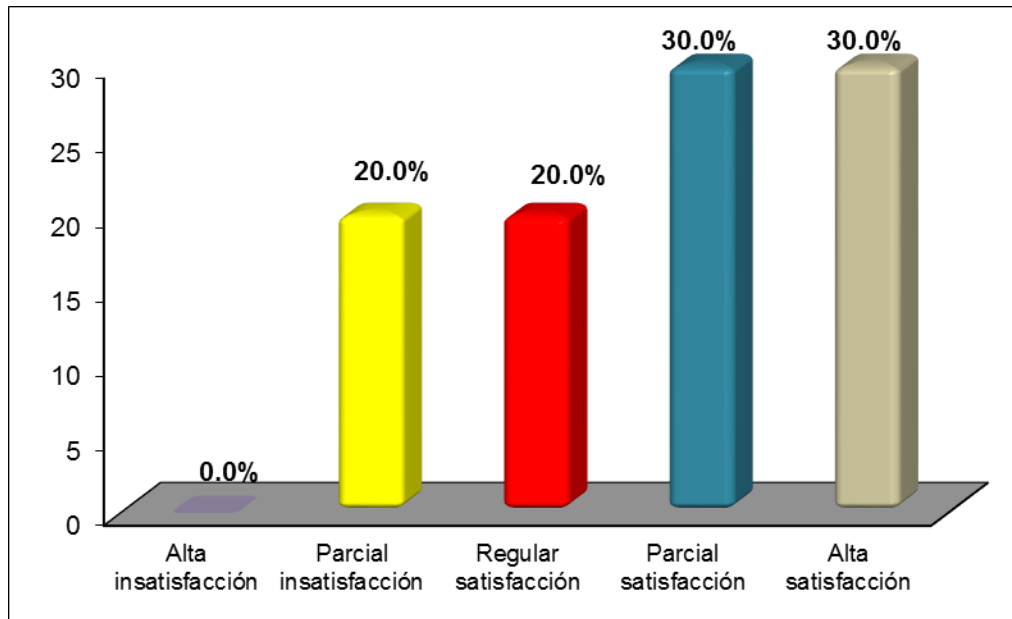
Nivel de satisfacción laboral del personal de enfermería del área de Centro Quirúrgico según dimensión relaciones sociales en la Clínica Centenario Peruano Japonés, 2018

TABLA N° 11

Niveles	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Alta insatisfacción	0	0.0	0.0
Parcial insatisfacción	8	20.0	20.0
Regular satisfacción	8	20.0	40.0
Parcial satisfacción	12	30.0	70.0
Alta satisfacción	12	30.0	100.0
Total	40	100.0	

Fuente Clínica Centenario Peruano Japonés, 2018

GRAFICO N° 10



Fuente Clínica Centenario Peruano Japonés, 2018

Se observa en el grafico N° 10, que del total de profesionales de enfermería encuestados sobre relaciones sociales de satisfacción laboral, se obtiene un 30% (12) en alta satisfacción y parcial satisfacción, 20%(8) regular satisfacción y parcial satisfacción y 0%(0) alta insatisfacción.

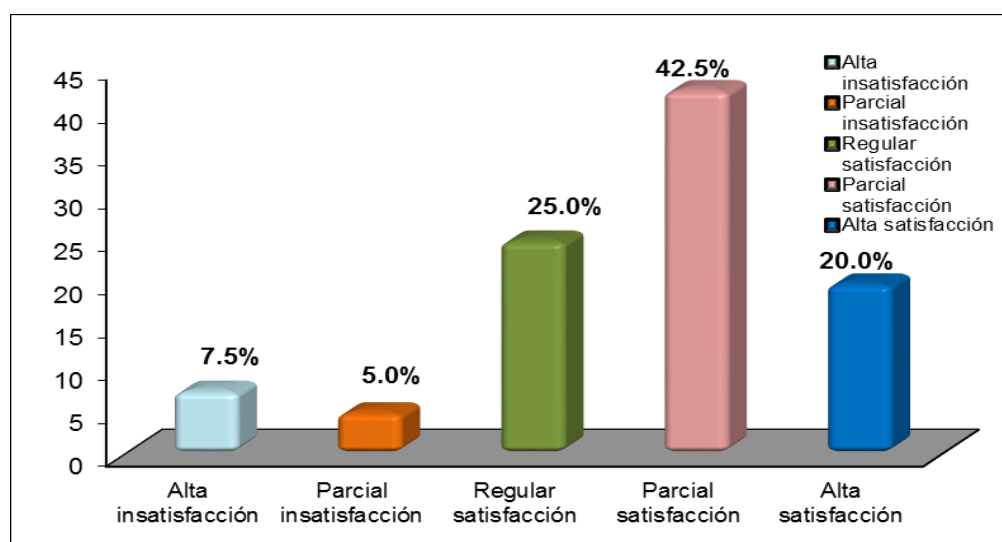
Nivel de satisfacción laboral del personal de enfermería del área de Centro Quirúrgico según dimensión desarrollo personal en la Clínica Centenario Peruano Japonés, 2018

TABLA N° 12

Niveles	Frecuencia		Porcentaje acumulado
	a	Porcentaje	
Alta insatisfacción	3	7.5	7.5
Parcial insatisfacción	2	5.0	12.5
Regular satisfacción	10	25.0	37.5
Parcial satisfacción	17	42.5	80.0
Alta satisfacción	8	20.0	100.0
Total	40	100.0	

Fuente Clínica Centenario Peruano Japonés, 2018

GRAFICO N° 11



Fuente Clínica Centenario Peruano Japonés, 2018

Se observa en el grafico N°11, que del total de profesionales de enfermería encuestados sobre desarrollo personal de satisfacción laboral, se obtiene un 42,5%(17) parcial satisfacción, 25%(10) regular satisfacción, 20% (8) alta satisfacción, 7,5%(3) alta insatisfacción y 5%(2) parcial insatisfacción.

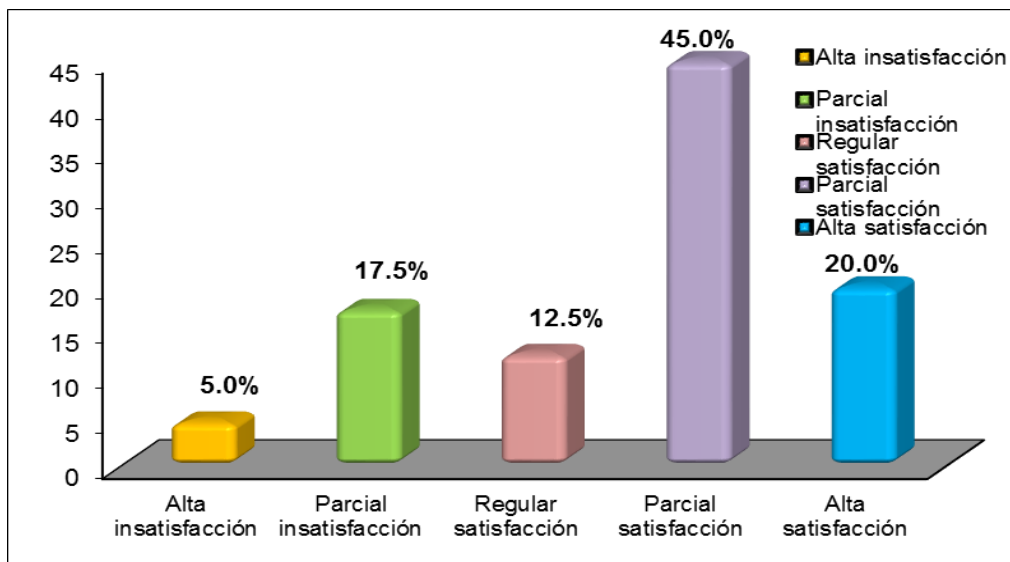
Nivel de satisfacción laboral del personal de enfermería del área de Centro Quirúrgico según dimensión desempeño de tareas de en la Clínica Centenario Peruano Japonés, 2018

TABLA N° 13

Niveles	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Alta insatisfacción	2	5.0	5.0
Parcial insatisfacción	7	17.5	22.5
Regular satisfacción	5	12.5	35.0
Parcial satisfacción	18	45.0	80.0
Alta satisfacción	8	20.0	100.0
Total	40	100.0	

Fuente Clínica Centenario Peruano Japonés, 2018

GRAFICO N° 12



Fuente Clínica Centenario Peruano Japonés, 2018

Se observa en el grafico N°12, que del total de profesionales de enfermería encuestados sobre desempeño de tareas de satisfacción laboral, se obtiene 45% (18) parcial satisfacción, 20% (8) alta satisfacción, 17,5%(7) parcial insatisfacción, 12,5%(5) regular satisfacción y un 5% (2) alta insatisfacción.

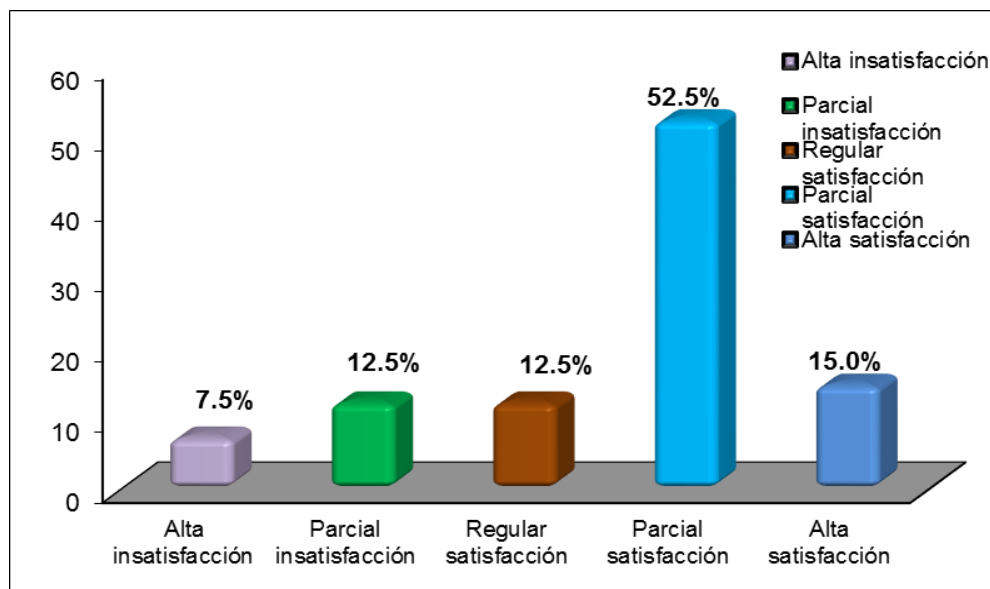
Nivel de satisfacción laboral del personal de enfermería del área de Centro Quirúrgico según dimensión relación con la autoridad de satisfacción laboral en la Clínica Centenario Peruano Japonés, 2018

TABLA N° 14

Niveles	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Alta insatisfacción	3	7.5	7.5
Parcial insatisfacción	5	12.5	20.0
Regular satisfacción	5	12.5	32.5
Parcial satisfacción	21	52.5	85.0
Alta satisfacción	6	15.0	100.0
Total	40	100.0	

Fuente: Clínica Centenario Peruano Japonés, 2018

GRAFICO N° 13



Fuente: Clínica Centenario Peruano Japonés, 2018

Se observa en el grafico N°13, que del total de profesionales de enfermería encuestados sobre relación con la autoridad de satisfacción laboral, se obtiene 52,5% (21) parcial satisfacción, 15% (6) alta satisfacción, 12,5% (5) parcial insatisfacción y regular satisfacción y finalmente 7,5%(3) alta insatisfacción.

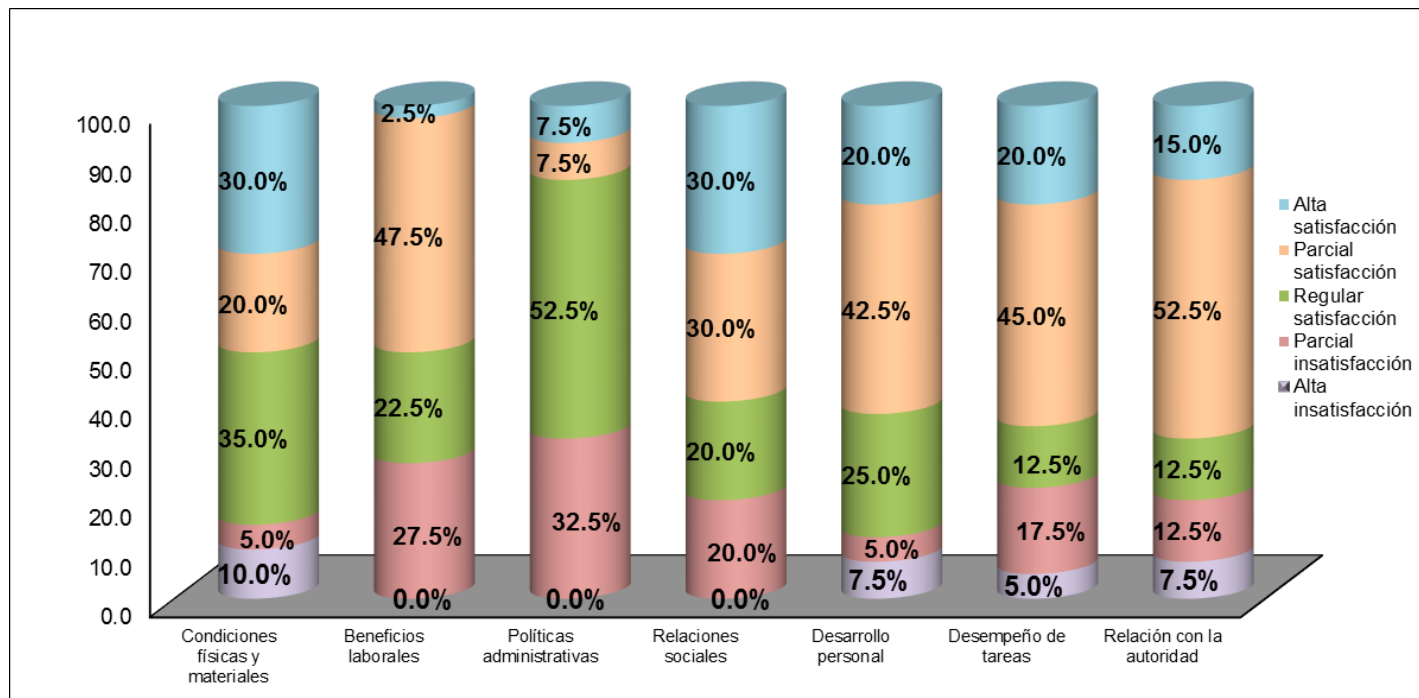
**Nivel de satisfacción laboral del personal de enfermería del área de
Centro Quirúrgico según comparación de dimensiones en la Clínica
Centenario Peruano Japonés, 2018**

TABLA N° 15

Dimensiones	Alta insatisfacción		Parcial insatisfacción		Regular satisfacción		Parcial satisfacción		Alta satisfacción	
	n ₁	%	n ₂	%	n ₃	%	n ₄	%	n ₅	%
Condiciones físicas y materiales	4	10.0	2	5.0	14	35.0	8	20	12	30
Beneficios laborales	0	0.0	11	27.5	9	22.5	19	47.5	1	2.5
Políticas administrativas	0	0.0	13	32.5	21	52.5	3	7.5	3	7.5
Relaciones sociales	0	0.0	8	20.0	8	20.0	12	30	12	30
Desarrollo personal	3	7.5	2	5.0	10	25.0	17	42.5	8	20
Desempeño de tareas	2	5.0	7	17.5	5	12.5	18	45.0	8	20
Relación con la autoridad	3	7.5	5	12.5	5	12.5	21	52.5	6	15

Fuente: Clínica Centenario Peruano Japonés, 2018

GRAFICO N° 14



Fuente: Clínica Centenario Peruano Japonés, 2018

Se observa en el grafico N° 14, que del total de profesionales de enfermería encuestados sobre satisfacción laboral, la mayoría tiene regular satisfacción 52,5% (25) en políticas administrativas, 35% (14) condiciones físicas y materiales, 25% (10) desarrollo personal, 22,5%(9) beneficios laborales, 20%(8) relaciones sociales, 12,5%(5) desempeño de tareas y relación con la autoridad.

Presenta parcial satisfacción 52,5% (21) en relación con la autoridad, 47,5%(19) beneficios laborales, 45%(18) desempeño de tareas, 42,5% (17) desarrollo personal, 30%(12) relaciones sociales y 20%(8) condiciones físicas y materiales.

Se observa alta satisfacción 30% (12) relaciones sociales y condiciones físicas y materiales, 20%(8) desarrollo personal y desempeño de tareas, 15% (6) relación con la autoridad, 7,5%(3) políticas administrativas y 2,5% (1) beneficios laborales.

Presenta parcial insatisfacción 32,5%(13) en políticas administrativas, 27,5% (11) beneficios laborales, 20% (8) relaciones sociales, 17,5% (7) desempeño de tareas, 12,5% (5) relación con la autoridad y 5% (2) en desarrollo personal y condiciones físicas y materiales. Por último se observa alta insatisfacción con un 10% (4) en condiciones físicas y materiales, 7,5% (3) desarrollo personal y relación con la autoridad y un 5% (2) en desempeño de tareas.

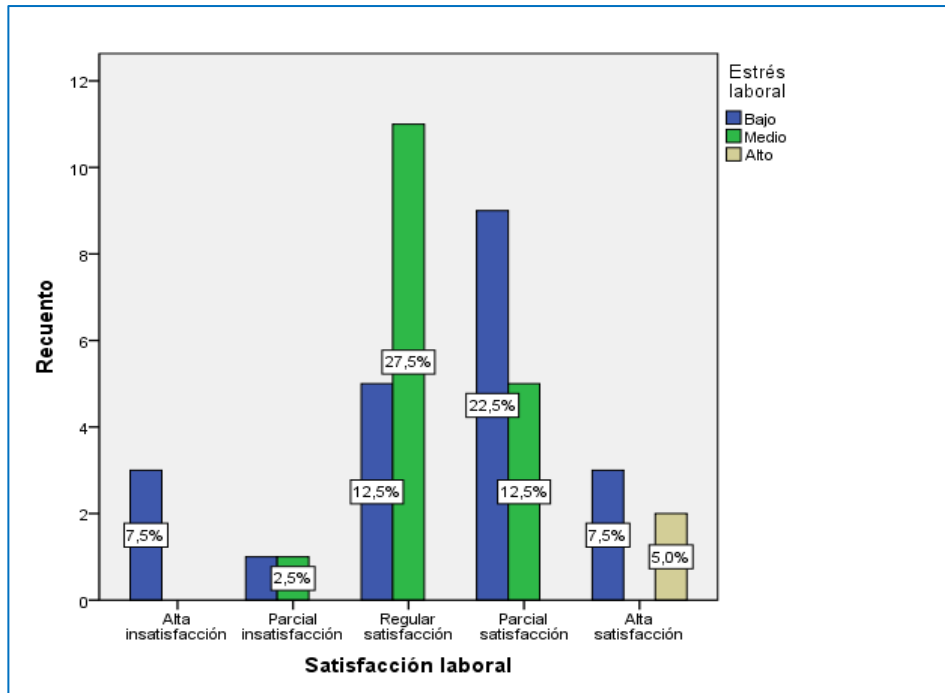
Tabla 16.

Distribución del personal de enfermería del área de Centro Quirúrgico según estrés y satisfacción laboral en la Clínica Centenario Peruano Japonés, 2018.

		Estrés laboral				
			Bajo	Medio	Alto	Total
Satisfacción laboral	Alta insatisfacción	Recuento	3	0	0	3
		% del total	7,5%	,0%	,0%	7,5%
	Parcial insatisfacción	Recuento	1	1	0	2
		% del total	2,5%	2,5%	,0%	5,0%
	Regular satisfacción	Recuento	5	11	0	16
		% del total	12,5%	27,5%	,0%	40,0%
	Parcial satisfacción	Recuento	9	5	0	14
		% del total	22,5%	12,5%	,0%	35,0%
	Alta satisfacción	Recuento	3	0	2	5
		% del total	7,5%	,0%	5,0%	12,5%
Total		Recuento	21	17	2	40
		% del total	52,5%	42,5%	5,0%	100,0%

Fuente: Elaboración en SPSS

GRAFICO N°15



: Elaboración en SPSS

En la figura 15 se aprecia que del total de enfermeras encuestadas, la mayoría presenta un nivel medio de estrés 27,5% (11) con regular satisfacción laboral. Seguido de un nivel bajo de estrés 22,5% (9) con parcial satisfacción laboral. Y un nivel bajo de estrés 7,5% (3) con alta satisfacción laboral.

VI. DISCUSION

6.1 Contrastación de hipótesis con los resultados

Tabla 17.
Prueba Chi-cuadrado entre el estrés y satisfacción laboral del personal de enfermería del área de Centro Quirúrgico en la Clínica Centenario Peruano Japonés 2018

Pruebas de Chi-cuadrado			
	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	23,264 ^a	8	,003*
Razón de verosimilitudes	20,512	8	,009
Asociación lineal por lineal	,869	1	,351
N de casos válidos	40		

Fuente: Elaboración en SPSS

Hipótesis general

H1: El estrés laboral se relaciona significativamente con la satisfacción laboral del personal de enfermería del área de Centro Quirúrgico en la Clínica Centenario Peruano Japonés 2018.

H0: El estrés laboral no se relaciona significativamente con la satisfacción laboral del personal de enfermería del área de Centro Quirúrgico en la Clínica Centenario Peruano Japonés 2018.

Conclusión:

Como **p*-value= 0.003 < 0.05**, se rechaza H0 y por lo tanto con un nivel de significancia del 5% se concluye que el estrés laboral se relaciona significativamente con la satisfacción laboral del personal de enfermería del área de Centro Quirúrgico en la Clínica Centenario Peruano Japonés 2018.

Hipótesis específicas:

- Se rechaza la hipótesis el nivel de estrés del personal de enfermería del área de Centro Quirúrgico en la Clínica Centenario Peruano Japonés es bajo con un 52,5%.
- Se rechaza la hipótesis del estrés laboral y sus dimensiones del personal de enfermería del área de Centro Quirúrgico en la Clínica Centenario Peruano Japonés: factor físico es de nivel medio 42,5%, factor psicológico es de nivel bajo 52,5% y factor social 57,5%.
- Se acepta la hipótesis la satisfacción laboral del personal de enfermería del área de Centro Quirúrgico en la Clínica Centenario Peruano Japonés es de regular satisfacción 40%.
- Se rechaza la hipótesis de satisfacción laboral y sus dimensiones del personal de enfermería del área de Centro Quirúrgico en la Clínica Centenario Peruano Japonés: condiciones físicas y/o materiales 35% y políticas administrativas 52,5% presenta regular satisfacción. Mientras que beneficios laborales y/o remunerativos 47,5%, relaciones sociales 30%, desarrollo personal 42,5%, desempeño de tareas 45% y relación con la autoridad 52,5% presenta parcial satisfacción.

6.2. Contrastación de resultados con otros estudios similares

En la presente investigación cuyo objetivo es determinar si existe relación entre el estrés y satisfacción laboral del personal de enfermería en Centro Quirúrgico de la Clínica Peruano Japonés 2018; se basa en la problemática encontrada en la institución debido a que el estrés laboral según Chiavenato (2015) menciona que es una “condición inherente a la vida actual, siendo las exigencias, los plazos, los retrasos, metas y objetivos” que conlleva a que se desencadene el estrés laboral y cuando no se trata a tiempo puede ocasionar la muerte. Por otro lado, define a la satisfacción laboral como: “calidad de vida en

el trabajo”. La satisfacción en el trabajo está relacionada a la actitud de las personas frente a la actividad que desarrollan en su trabajo.

A la luz de los resultados se expone la siguiente información estadística del estudio realizado: que el personal de enfermería en Centro Quirúrgico de la Clínica Peruano Japonés; el 52.5% tiene un nivel bajo de estrés, el 42.5% un nivel medio de estrés y un 5% un nivel alto.

Según el estudio de **Martínez Inche Noelia en su estudio nivel de estrés laboral de las enfermeras en la unidad quirúrgica del Hospital Arzobispo Loayza 2013** encontró que el 49% tienen un nivel de estrés medio; 31% nivel bajo y un 20% nivel alto.

Al respecto **Cortázar Ramírez Leticia en su estudio estrés laboral en enfermeros de un hospital de Veracruz. México 2015**. Encontró que la carga laboral fue el factor que genera estrés con un 48.8%.

Para Robbins y Coulter (2014) define a la carga laboral como a “la relación con la presión a que se ve sometido el colaborador en función al puesto específico al que ocupa, en la institución, lo que quiere decir que ocurre estrés cuando un individuo se le asigna más trabajo o “se espera que el trabajador realice más actividades de lo que le permite el tiempo. Por lo que podemos definir que es la carga laboral excesiva que se le asigna a un empleado en la institución aun sabiendo que no le permitirá concluir con las actividades asignadas y como resultado le produce estrés laboral al individuo, ocasionándole en muchas oportunidades problemas de salud.

El personal de enfermería en Centro Quirúrgico de la Clínica Peruano Japonés según dimensión factor psicológico del estrés obtuvo: 52.5% tienen nivel bajo de estrés, 37.5% nivel medio y un 10% nivel alto.

Según el estudio de **Castillo y colaboradores 2013 en su estudio: estrés laboral en enfermería factores asociados en Colombia**

encontró que la prevalencia de estrés es alto con un 33.9% y está asociada a tener pareja, tener más de un hijo.

Para Reyes (2015) lo define como “un factor estresor extra laboral que de igual modo incide en el desempeño del puesto de trabajo. Cabe resaltar que a pesar de ser relaciones personales o familiares, estos problemas llegan hasta la organización cuando el trabajador presenta una actitud desmotivada o atípica por algún problema en el hogar. En ese sentido, definimos a los problemas familiares como un factor principal de estrés, debido a que cuando el individuo tiene muchos problemas familiares, afecta su vida personal y su vida laboral, afecta su trabajo, porque los problemas no les permiten concentrarse y hacer su trabajo, disminuyendo su productividad en su centro de labores.

El nivel de satisfacción laboral del personal de enfermería en Centro Quirúrgico de la Clínica Peruano Japonés presenta un 40% regular satisfacción, 7,5% alta insatisfacción y un 35% parcial satisfacción.

Según el estudio de **Morales Carcelén, E y su estudio nivel de satisfacción laboral del profesional de enfermería en el servicio de centro quirúrgico Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren 2016** encontró que el nivel de satisfacción laboral es medio con un 77.6%.

Crespín (2012) la satisfacción laboral como “consecuencia de varias formas que tiene un individuo hacia su trabajo”, siendo las causas concretas (la compañía, los salarios, supervisor, compañeros laborales, ascensos, condiciones de trabajo, etc.) y la vida en general del individuo hacia su trabajo que realiza.

El personal de enfermería en Centro Quirúrgico de la Clínica Peruano Japonés según dimensión políticas administrativas de la satisfacción laboral obtuvo que el 52.5% tienen regular satisfacción, 32.5% parcial insatisfacción y el 7,5% parcial satisfacción; según la dimensión

relaciones sociales se obtuvo 30% parcial satisfacción y un 20% parcial insatisfacción.

Según el estudio de **Chávez Aranda Eliana, factores psicosocioculturales relacionados a la satisfacción laboral del personal de enfermería de sala de operaciones del Hospital Hipólito Unanue de Tacna 2014** concluye que de los factores extrínsecos con mayor grado de insatisfacción están las remuneraciones, relaciones con los directivos y trabajadores y con la dirección de la institución.

Para Robbins “la satisfacción en el trabajo está determinada por el atractivo de la tarea, las recompensas asociadas, las relaciones con los compañeros de trabajo y las condiciones laborales a los que los empleados están expuestos. Además, afirma que otros factores relacionados con la personalidad del empleado y con las características de la función que desempeña intervienen de igual manera en la percepción que el empleado tiene de su bienestar y complacencia en lo que se hace, así en la medida en que la personalidad concuerde con la vocación elegida existiría una mayor posibilidad de tener unos trabajadores satisfechos”.

Por lo expuesto, se concluye que a mayor satisfacción laboral, mayor compromiso del trabajador y mayor motivación; en cambio cuando el grado de satisfacción es bajo, el trabajador no siente el peso de la responsabilidad con mucha fuerza y no pone suficiente empeño en su actividad diaria.

VII. CONCLUSIONES

- Los profesionales de enfermería encuestados manifestaron tener estrés laboral en su centro de trabajo. Ello implica que los profesionales de salud están expuestos a muchas situaciones estresantes en su vida como el ambiente inadecuado, relaciones interpersonales, salario, recarga laboral, ello conlleva a una insatisfacción laboral
- El mayor porcentaje de los profesionales de enfermería encuestados presentaron tener estrés según la dimensión factor físico. Ello implica que muchos profesionales de salud se encuentran vulnerables a diversas fuentes del estrés, por lo cual repercute sobre la propia salud del trabajador, afectando la calidad de atención al usuario, trato impersonal al usuario y/o compañeros de trabajo e indiferencia en el trabajo que desempeña.
- Los profesionales de enfermería encuestados manifestaron tener regular satisfacción en su trabajo y solo un pequeño porcentaje se encuentra satisfecho. Esto es preocupante ya que este resultado puede ser indicador que el personal de enfermería trabaja sin estímulo y solo realiza tareas por cumplir rutinas.
- El mayor porcentaje de los profesionales de enfermería encuestados manifestaron tener regular satisfacción en su trabajo según las dimensiones: condiciones físicas y/o materiales y políticas administrativas. Ello implica que muchos profesionales de salud se sienten insatisfechos en cuanto al ambiente de trabajo, iluminación y las normas de la institución en que laboran .
- Existe evidencia de que el estrés está relacionada con la satisfacción laboral de la Clínica Peruano Japonés (Prueba del chi cuadrado = 0,003).

VIII. RECOMENDACIONES

- Manifestar al coordinador(a) inmediata(o) que hay sobrecarga laboral para las funciones designadas del área de Centro quirúrgico lo que conlleva a que el personal presente estrés y este insatisfecho. Así mismo se solicite personal al Área de Recursos Humanos.
- Informar a las autoridades de la institución (área de Salud Ocupacional) acerca de los resultados de la investigación a fin de implementar los correctivos en aquellas dimensiones que presentan mayor porcentaje de estrés y/o insatisfacción laboral del profesional de enfermería. Para mejorar la salud mental del trabajador, relaciones interpersonales y atención al usuario.
- Fomentar en el servicio de centro quirúrgico, talleres de relaciones interpersonales y autoestima, manejo de emociones, técnicas de relajación, asertividad, entrenamiento de habilidades sociales, solución de problemas y programas orientados al desarrollo del liderazgo con la finalidad reducir la tensión y síntomas somáticos relacionados con el estrés y de establecer un lazo armónico entre los profesionales de enfermería.
- Reforzar la satisfacción del trabajador con la institución, a través del reconocimiento de logros individuales y de equipo; de manera que el éxito obtenido en el desempeño laboral sea motivado en continuidad.
- Considerar actividades extra laborales que ayuden a los colaboradores a descansar, relajarse salir del contexto de trabajo. Dicha recomendación se llevaría a cabo adoptando iniciativas extra profesionales como la gimnasia o deportes para motivar a los colaboradores, controlar el estrés y mejorar el clima laboral.

IX. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

1. Ivancevich J. Y Matteson M. Stress And Work. Dallas. Versión En Español 2012.
2. Organización Internacional del Trabajo. Convenio núm. 149 de la OIT sobre el personal de enfermería: reconocer su aporte, considerar sus necesidades/ Organización Internacional del Trabajo: Ginebra: OIT; 2007. Disponible en: [http://www.ilo.org/public/spanish/dialogue/sector/papers/health/convention 149.pdf](http://www.ilo.org/public/spanish/dialogue/sector/papers/health/convention%20149.pdf)
3. Urbina, B. A. M., & Victoria, M. F. M. L. (2013). Satisfacción Laboral y Calidad de Vida Profesional de las enfermeras del Hospital Regional Docente de Trujillo. 2009. Revista Científica In Crescendo, 4(1), 121–131.
4. Radio Programas del Perú, El 58% de los peruanos sufre de estrés [Internet] Lima, Perú,[30 de enero del 2015] Disponible desde: <http://rpp.pe/peru/actualidad/el-58-de-los-peruanos-sufre-de-estresnoticia-764777>
5. El Comercio Economía, El 78% de los trabajadores peruanos confesó haber sufrido de estrés laboral. [Internet] Lima, Perú [miércoles 16 de diciembre del 2009] Disponible desde: <http://elcomercio.pe/economia/negocios/78-trabajadores-peruanosconfeso-sufrido-estres-laboral-noticia-382259>
6. León. Condiciones Laborales Que Sufren Los Peruanos. Revista. Noviembre 2002. Primera edición. Citado en Salud. URL disponible <http://repositorio.upao.edu.pe/handle/upaorep/265>
7. Castro B. (2014). Satisfacción laboral de los profesionales de enfermería del Hospital Pablo Arturo Suárez. Pontificia Universidad Católica del Ecuador.
8. Cortaza L, Domingo M. Estrés laboral en enfermeros de un hospital de Veracruz. México. 2015. Disponible en : <http://www.enfermeria21.com/revistas/aladefe/articulo/103/>

9. Portero Cruz, S .Desgaste profesional, estrés y satisfacción laboral del personal de enfermería en un Hospital Universitario 2014. Rev. Latino-Am. España. Disponible en:
http://www.scielo.br/pdf/rlae/2015nahead/es_0104-1169-rlae-0284-2586.pdf
10. Limonero, J., Tomas, J., Fernández-Castro, J., Gómez-Benito, J. Influencia de la Inteligencia Emocional Percibida en el Estrés Laboral de Enfermería en Barcelona 2012. Disponible en:
http://www.researchgate.net/publication/235325244_Influencia_de_la_inteligencia_emocional_percibida_en_el_estrs_laboral_de_enfermera_Influence_of_perceived_emotional_intelligence_in_nursing_work_stress
11. Cifuentes R, J. Satisfacción laboral en enfermería en una institución de salud de cuarto nivel de atención, Bogotá, Colombia. 2014. Disponible en: <http://www.scielo.org.co/pdf/aven/v32n2/v32n2a05.pdf>
12. Castillo Y. y colaboradores. Estrés laboral en enfermería factores asociados. Cartagena (Colombia) 2013. Disponible en:
<http://rcientificas.uninorte.edu.co/index.php/salud/article/viewArticle/5333/5590>
13. Contreras C, M. Satisfacción laboral de los profesionales de enfermería vinculados a una I.P.S de III nivel de atención Bogotá 2013. Disponible en:
<http://www.bdigital.unal.edu.co/43104/1/33104241.2013.pdf>
14. Campero L, Montis. “Estrés laboral en el personal de Enfermería de Alto Riesgo en el Hospital Pediátrico “Dr. Humberto Notti”. Argentina 2013. Disponible en:
http://bdigital.uncu.edu.ar/objetos_digitales/5761/campero-lourdes.pdf
15. Acosta Castillo, Z. Carrillo, (2012), en Cumana – Venezuela “Satisfacción laboral de los profesionales de enfermería en los servicios de emergencia de los hospitales “Ruiz y Páez” y “Dr. Héctor Nouel Joubert”. Ciudad bolívar, estado bolívar. PAG 8

16. Morales E. Nivel de satisfacción laboral del profesional de enfermería en el servicio de centro quirúrgico Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren. Es Salud 2016. Disponible en: <http://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/cybertesis/5483>
17. Rodríguez L, M. Bazán C, C. Estrés laboral de la enfermera y calidad de cuidado percibido por el adulto del Servicio de Emergencia Hospital Regional Docente Trujillo – 2015. Disponible en: http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/1695/1/RE_ENFER_ESTRES-LABORAL.ENFER-CALID.CUIDAD-ADULTO_TESIS.pdf
18. Socorro V. Nivel de estrés laboral de la enfermera de centro quirúrgico de los hospitales de nivel III. Trujillo, 2014. Disponible en: http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/269/3/VALLE_RHEGYTNA_NIVEL_ESTRES_LABORAL.pdf
19. Mancilla H, L. Satisfacción Laboral Y El Estrés Ocupacional En El Personal De Enfermería Y Del Servicio De Emergencia Y Medicina Departamental De Huancavelica Zacarías Correa Valdivia - 2014. Disponible en: <http://181.65.181.124/bitstream/handle/UNH/466/TP%20%20UNH.%20E NF.%200070.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
20. Chávez A, E. Factores psicosocioculturales relacionados a la satisfacción laboral del Personal De Enfermería De Sala De Operaciones Del Hospital Hipólito Unanue De Tacna Año 2014. Disponible en: <http://repositorio.unjbg.edu.pe/bitstream/handle/UNJBG/510/TG0292.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
21. Díaz I, Gaviria T. Estrés laboral y su relación con el desempeño profesional de enfermería del Hospital Tarapoto. 2013. Disponible en: <http://tesis.unsm.edu.pe/jspui/bitstream/11458/517/1/Ivonne%20del%20Pilar%20D%C3%ADaz%20Re%C3%A1tegui%20Karin%20Issenia%20Gavaria%20Torres.pdf>

22. Martínez N. Nivel de estrés laboral de las enfermeras en la unidad quirúrgica del hospital arzobispo Loayza 2013. Disponible en:
http://ateneo.unmsm.edu.pe/ateneo/bitstream/123456789/2927/1/Martinez_Inche_Noelia_Isabel_2013.pdf
23. Alva S, E. Nivel de satisfacción laboral del profesional de enfermería en el servicio de intermedios neonatales del Instituto Nacional Materno Perinatal Lima-2012. Disponible en:
http://ateneo.unmsm.edu.pe/ateneo/bitstream/123456789/4276/1/Alva_S_alas_Edith_2014.pdf
24. La teoría del afrontamiento del estrés de Lazarus y los moldes cognitivos. España, 2005 ed. vera M,D Disponible en:
<http://www.moldesmentales.com/otros/mar.htm>
25. Fawcett, J. 2002. The nurse theorists: 21st Century Updates Callista Roy. Nursing Science Quarterly, 15, 308-310
26. Cisneros Centeno 2011 México "Satisfacción laboral del personal de enfermería v su relación con las condiciones de trabajo hospitalario" pág. 13.
27. José Rafael Quintero Angarita. TEORÍA DE LAS NECESIDADES DE MASLOW. Disponible en:
<file:///D:/Downloads/Teor%C3%ADa%20de%20Maslow.pdf>
28. Análisis de los conceptos del modelo de adaptación de Callista Roy. Ed N°2 Bogotá Colombia, 2002 Díaz, Duran M, Pág. 31, 32, 38. Disponible en : <http://www.scielo.org.co/pdf/aqui/v2n1/v2n1a04.pdf>
29. Moscoso M. El estrés crónico y la Terapia Cognitiva Centrada en Mindfulness: Una nueva dimensión en psico neuroinmunología. Persona 13. 2010; 11-29.
30. Cassaretto M, Chau C, Oblitas H, Valdez N. Estrés y afrontamiento en estudiantes de psicología. Revista Psicología de PUCP. 2003; 21(2):363-392.
31. Omaña E. y Piña E. 1995. "Los Eventos Estresores Relativos Al Ambiente De Trabajo".

32. Baker DB. Occupational Stress. En: Lavy BS. Wegman DH. Occupational Health. Recognizing and preventing work related disease (2.ª Edición). Boston: Little, Brown and Company; 1988. p. 297- 315
33. Rosa Más Pons, Vicenta Escriba Aguir La versión castellana de la escala The Nursing Stress Scale ,proceso de adaptación transcultural, 1996; 4-6
34. OMS. Boletín de Organización del trabajo y el estrés 2004 [Sitio Web]. [Fecha de acceso 06 de Agosto del 2017]. Disponible en: http://www.who.int/occupational_health/publications/pwh3sp.pdf?ua=1
- 35.) Ivancevich J. Y Matteson M. Stress And Work. Dallas. Versión En Español 2012.
36. Estrés laboral.INFO. Síntomas del estrés [Sitio Web]. España: Estrés laboral.INFO. [Fecha de acceso 06 de Agosto del 2017]. Disponible en: <http://www.estreslaboral.info/sintomas-del-estreslaboral.html>
37. Estrés laboral.INFO. Causas del estrés [Sitio Web]. España: Estrés laboral.INFO. [Fecha de acceso 06 de Agosto del 2017]. Disponible en: <http://www.estreslaboral.info/causas-del-estres-laboral.html>
38. Mingote, Pérez S, el estrés laboral, estrés enfermería .Da Juana I de Castilla 22 España 2003. 28,40 p.
39. Sandi, C. 2001. Estrés, memoria y trastornos asociados: Implicaciones en el daño cerebral y el envejecimiento. Barcelona: Ariel. Valencia España Blasco J, Meléndez J, pág. 22,25 disponible en: www.uv.es/melendez/envejeimiento/memoriayvejez.pdf fecha de acceso 05 de mayo 2016.
40. Estrés laboral.INFO. Consecuencias del estrés [Sitio Web]. España: Estrés laboral.INFO. [Fecha de acceso 06 de Agosto del 2017]. Disponible en: <http://www.estreslaboral.info/consecuencias-del-estres-laboral.html>
41. Gray Toft y Anderson. "The Nursing Stress Scale" (NSS). Revista Española De Salud Pública Versión Impresa Issn.

42. Cisneros Centeno 2011 México "Satisfacción laboral del personal de enfermería v su relación con las condiciones de trabajo hospitalario" pag 13.
- 43.ROBBINS P. Stephen. Comportamiento Organizacional Conceptos, Controversias y Aplicaciones. 6ta Edición. Editorial Prentice Hispanoamericana. México.2003
- 44.FERNANDEZ LARRAGUIBEL Beatriz y PARAVIC KLIJN Tatiana. "Nivel de Satisfacción Laboral en Enfermeras de Hospitales Públicos y Privados de la Provincia de Concepción, Chile". Ciencia y Enfermería IX (12): 5765, 2003
- 45.Reglamento de la Ley del Trabajo de la Enfermera Profesional Peruano.
- 46.GONZALES Martín. Comportamiento Organizacional un Enfoque Latinoamericano. México. 2001
- 47.CAVALCANTE SILVA Jerónimo. Programa de Doctorat Qualitat y Procesos de Innovación Educativa (Tesis Doctoral). Bahía – Brasil. 2004
- 48.MARRINER TOMEY Ann. Administración y Liderazgo en Enfermería. 5ta Edición. España. Editorial Mosby – Doyma Libros. 1996. 30.
- 49.LOPEZ MÁS Julio. Motivación Laboral y Gestión de Recursos Humanos en la Teoría de Frederick Herzerbg. Gestión en el Tercer Milenio. Rev. De Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas, UNMSM. 2005 NO 15. Vol. (8). Julio, pp.26
- 50.KENNETH N. Wexley. Conducta Organizacional y Psicología del Personal. Compañía Editorial Continental. SA México 1990.
- 51.MINISTERIO DE SALUD Manual de Relaciones Interpersonales Proyecto Salud Y Nutrición Básica.1996.
- 52.RAMOS CALIZAYA Nury Grados de Satisfacción Laboral de las Enfermeras en las Unidades Productivas de Servicios de Salud en Puno. (Tesis de Maestría). Lima. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. 2003.
- 53.AYALA-ATRIÁN Sara. GUTIÉRREZ-LÓPEZ María, PEÑASALAZAR Norma, LUGO-RAMOS Virginia, CHAZARRETA-GONZÁLEZ Margarita,

60 CASTRO-DURÁN Francisca “Desempeño profesional de los egresados de Escuelas de Enfermería en Nuevo León” Disponible en:www.imss.gob.mx/NR/rdonlyres/44B9113F-593E-4B6E-94FE-D94B51E98C33/0/RE01Vol12Art_03.pdf

54. Fuller JR. Instrumentación quirúrgica. Principios y práctica. 3ª ed. Madrid: Médica Panamericana; 2001.

55. Philips N. Técnicas de quirófano. 10ª ed. Madrid: Elsevier-Mosby; 2005.

56. MANUAL ESCALA DE SATISFACCIÓN LABORAL - Scribd
<https://es.scribd.com/doc/.../MANUAL-ESCALA-DE-SATISFACCIONLABORAL> Estructuración: Escala de satisfacción Laboral: Sonia Palma Carrillo. : Instrumento de exploración Psicológica.

ANEXOS

ANEXO N°1

INSTRUMENTO

Buenas tardes, con el debido respeto que se merece mi presencia de hoy es para su participación voluntaria de 2 encuestas para enriquecer datos muy importantes como investigadora con el tema de Estrés y satisfacción Laboral del enfermero en Centro quirúrgico de la Clínica Peruano Japones, gracias por su participación.

- **Introducción**

Como primer punto para su participación en dicha encuesta, se le preguntaran algunos datos generales para poder detallar más aun de su función como profesional que es, del mismo modo se le hará la entrega de las encuestas precisas para determinar los objetivos que requiero, en la cual solo tendrán 10min para que lo resuelva adecuadamente, en donde solo tendrán que marcar una sola respuesta en los casilleros correspondientes, luego de ello serán devueltos a la investigadora, no se aceptará la entrega de las encuestas pasando el tiempo determinado para obtener así una respuesta verdadera y decidida.

DATOS GENERALES

Marcas con (X) la respuesta:

- Edad: De 25 a 35 años () De 36 a 45 años () > 46 años ()
- Sexo: F () M ()
- Grado de Académico
Bachiller () Magister () Doctorado () Otros
- Estado Civil: Casada () Soltera () Conviviente () Viuda ()
Divorciada () Separada ()
- N° de hijos: Ninguno () 1 () 2 () 3 a más ()
- Estancia laboral: menos 1 año () 1 a 2 años () Más de 3 años. ()
- Situación Laboral: Nombrada () Contratada ()

ENCUESTA N° 1: ESTRÉS LABORAL

Marque "x" la respuesta en la celda.

NUNCA =N AVECES =A FRECUENTEMENTE =F MUY FRECUENTEMENTE =M

DESCRIPCION	N	AV	F	M
1) Interrupciones frecuentes en la realización de sus tareas				
2) El médico no está presente cuando un paciente se está muriendo,				
3) Estar en desacuerdo con el tratamiento de un paciente.				
4) Recibir información insuficiente del Médico acerca del estado clínico de un paciente.				
5) Tomar una decisión sobre un paciente cuando el medico no está disponible.				
6) Pasar temporalmente a otros servicios por falta de personal.				
7) Personal y turno imprevisible.				
8) El medico prescribe un tratamiento que parece inapropiado para el paciente.				
9) Realizar demasiadas tareas que no son de Enfermería, tareas administrativas.				
10)No tener tiempo suficiente para dar apoyo emocional al paciente.				
11)No tener tiempo suficiente para realizar todas mis tareas de Enfermería.				
12)El médico no está presente ante la urgencia Médica.				
13)No saber bien el manejo de un equipo especializado.				
14)Falta de personal para cubrir adecuadamente el servicio.				
15)Recibir critica de los médicos.				
16)Realización de cuidados de Enfermería que resulten dolorosos a los pacientes.				
17)Escuchar, hablar con un paciente sobre su muerte cercana				
18)La muerte de un paciente.				
19)Miedo a cometer un error en los cuidados de enfermería de un paciente.				
20)Muerte de un paciente con quien has llegado a tener una relación estrecha.				
21)Sentirse insuficientemente preparado para				

ayudar emocionalmente a la familia del paciente.				
22)No disponer de una contestación satisfactoria a una pregunta hecha por un paciente.				
23)Ver sufrir a un paciente.				
24)Sentirse insuficientemente preparado para ayudar emocionalmente al paciente.				
25)Recibir críticas de un supervisor.				
26)No saber qué se debe decir al paciente o a su familia sobre su estado clínico y tratamiento.				
27)Problemas con un superior.				
28)No tener ocasión para hablar abiertamente con los compañeros sobre problemas en el servicio.				
29)Problemas con uno o varios médicos.				
30)No tener ocasión para compartir experiencias y sentimientos con otros compañeros del servicio.				
31)No tener ocasión para expresar a otros compañeros del servicio mis sentimientos negativos hacia los pacientes (pacientes conflictivos. hostilidad).				
32)Sentirse impotente en el caso de que un paciente no presenta mejora.				
33)Dificultad para trabajar con uno o varios compañeros de otros servicios.				
34)Dificultad para trabajar con uno o varios compañeros del servicio.				

ANEXO 2

SATISFACCION LABORAL

A continuación se le presenta una serie de premisas, Marque con un X la respuesta que considere correcta o la más conveniente.

TDA = TOTALMENTE DE ACUERDO DA = DE ACUERDO I = INDECISO ED = EN DESACUERDO TED = TOTALMENTE EN DESACUERDO

PREMISAS	TDA	DA	I	ED	TED
1. La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores.					
2. Mi sueldo es muy bajo en relación a la labor que realizo.					
3. El ambiente creado por mis compañeros es el ideal para desempeñar mis funciones.					
4. Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser.					
5. La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra.					
6. La jefatura es comprensiva.					
7. Me siento mal con lo que gano.					
8. Siento que recibo un mal trato por parte de la institución.					
9. Me agrada trabajar con mis compañeros.					
10. Mi trabajo me permite desarrollarme personalmente.					
11. Me siento realmente útil con la labor que realizo.					
12. Es grato la disposición de mi jefe cuando le pido alguna consulta sobre mi trabajo. .					
13. El ambiente donde trabajo es confortable. (ventilación, iluminación etc.)					
14. Siento que el sueldo que tengo es bastante aceptable					
15. La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando.					
16. Prefiero tomar distancia con las personas con las que trabajo.					
17. Me disgusta mi horario.					
18. Disfruto de cada labor que realizo en mi					

trabajo.					
19. Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia.					
20. Llevarse bien con la enfermera jefe beneficia la calidad del trabajo					
21. La comodidad que me ofrece el ambiente de mi trabajo es inigualable.					
22. Felizmente mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.					
23. El horario de trabajo me resulta incómodo.					
24. La solidaridad es una virtud característica en nuestro grupo de trabajo.					
25. Me siento feliz por los resultados que logro en mi trabajo.					
26. Mi trabajo me aburre.					
27. La relación que tengo con mis superiores es cordial.					
28. En el ambiente físico donde me ubico trabajo cómodamente					
29. Mi trabajo me hace sentir realizado profesionalmente.					
30. Me gusta el trabajo que realizo.					
31. No me siento a gusto con la enfermera jefe.					
32. Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias. (materiales y/o inmuebles)					
33. El esfuerzo de trabajar más horas reglamentarias, no es reconocido.					
34. Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo.					
35. Me siento complacido con la actividad que realizo					
36. La enfermera jefe valora el esfuerzo que hago en mi trabajo.					

ANEXO N° 3

VALIDEZ DEL INSTRUMENTO

MATRIZ DE ANALISIS DE LA RESPUESTA DE 9 EXPERTOS SEGÚN LA PRUEBA BINOMIAL

CRITERIOS	EXPERTOS									p
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	
1	1	0	1	1	0	0	1	1	1	0,1641
2	1	1	1	1	1	1	0	1	1	0,0176
3	1	1	1	1	1	1	0	1	1	0,0176
4	1	1	1	1	1	1	0	1	1	0,0176
5	1	1	1	1	1	1	0	1	1	0,0176
6	1	1	1	0	0	1	1	1	1	0,0703
7	1	1	1	1	1	1	0	1	1	0,0176
8	1	1	1	1	0	1	1	1	1	0,0176
9	1	1	1	1	1	1	0	1	1	0,0176
TOTAL	9	8	9	8	6	8	3	9	9	0,3574

Se ha considerado como valor de las respuestas de los expertos lo siguiente:

1: Si la respuesta es positiva

0: Si la respuesta es negativa

p: Valor binomial

Sumatoria de p = 0,3574 y n: Número de Expertos = 9

$$P = \frac{EP}{N} = \frac{0.3574}{9} = \mathbf{0.0397}$$

- Si P es menor de 0.05 el grado de concordancia es significativo.
Según el criterio de los expertos el valor de "P" = 0.0397, que es menor de 0.05 por lo tanto tiene un grado de concordancia significativa y **el instrumento es válido.**

ANEXO N°4

1. CONFIABILIDAD ALFA DE CRONBACH DE LOS INSTRUMENTOS DE MEDICIÓN

Para determinar el grado de confiabilidad del instrumento de medición del tema de investigación que estamos tratando haremos uso del Coeficiente Alfa de Cronbach, cuya fórmula a usar es:

$$\alpha = \frac{K}{(K - 1)} \left[1 - \frac{\sum s_i^2}{s_T^2} \right]$$

Donde:

K : Es el número total de ítems

$\sum s_i^2$: Sumatoria de las varianzas de los ítems

s_T^2 : Varianza de la suma de ítems

Nivel de Confiabilidad

- 0.80 a 1.00 Elevada
- 0.60 a 0.79 Aceptable
- 0.40 a 0.59 Moderada
- 0.20 a 0.39 Baja
- 0.00 a 0.19 Muy baja

Observaciones

- Para que un instrumento de medición de un indicador o variable tenga una confiabilidad ACEPTABLE el coeficiente Alfa de Cronbach debe ser mayor que **0.600**
- Para obtener la confiabilidad del instrumento, se aplicó una prueba piloto que estuvo conformada por 30 profesionales de enfermería y haciendo uso del Software Estadístico SPSS se determinaron los Coeficientes Alfa de Cronbach.

1.1. CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO PARA MEDIR EL ESTRÉS LABORAL DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA

Tabla 1. Coeficientes Alfa de Cronbach del instrumento “Estrés laboral del profesional de enfermería”

Estrés laboral	Numero de Ítems	Coeficiente Alfa de Cronbach: α
Total de Ítems	34	0.888

Fuente: Elaboración en SPSS

En la **Tabla 1** se puede apreciar que el coeficiente *Alfa de Cronbach* correspondiente a la variable Estrés laboral del profesional de enfermería es mayor a **0.80**, por lo cual según los niveles de confiabilidad concluimos que, la confiabilidad del instrumento de medición es **Elevada**.

1.2. CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO PARA MEDIR EL SATISFACCIÓN LABORAL DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA

Tabla 2. Coeficientes Alfa de Cronbach del instrumento “Satisfacción laboral del profesional de enfermería”

Satisfacción laboral	Numero de Ítems	Coeficiente Alfa de Cronbach: α
Total de Ítems	36	0.759

Fuente: Elaboración en SPSS

En la **Tabla 2** se puede apreciar que el coeficiente *Alfa de Cronbach* correspondiente a la variable Satisfacción laboral del profesional de enfermería es mayor a **0.70**, por lo cual según los niveles de confiabilidad concluimos que, la confiabilidad del instrumento de medición es **Aceptable**.

ANEXO N° 5

CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA LOS PARTICIPANTES EN EL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

Título: “Nivel de estrés y satisfacción laboral del personal de enfermería del área de Centro Quirúrgico de la CPJ 2018”

Responsable: Lic. Nathalie Monteza Herrera.

Propósito de descripción de la investigación

El propósito es determinar el nivel de estrés y satisfacción Laboral de los enfermeros.

Procedimiento

Si usted acepta participar de este estudio de investigación, la investigadora coordinará con usted una cita dentro de las instalaciones de la institución, la cual será en la fecha y hora que a usted prefiera, se le entregará dos instrumentos que están compuestos por preguntas con alternativas de respuesta predeterminadas, para medir el nivel de estrés que puede estar manifestando.

Participación voluntaria

La participación en este estudio es voluntaria. Usted podrá retirarse de la investigación en cualquier momento. También podrá decidir que no desea participar ahora o podrá decidir que desea participar y cambiar de opción más adelante, teniendo en todo momento plena libertad de decisión. Si usted decide no participar o retirarse luego de comenzar el estudio, no se tomara ningún tipo de represalias o sanciones en contra de su persona.

Beneficios

Con su participación se busca obtener el nivel de estrés que puede estar cursando en el momento y lo cual perjudica en su desempeño laboral como Enfermero. En

base a ello, se podrán crear nuevas estrategias para evitar llegar al estrés y perjudica su persona y su entorno laboral.

Riesgos y molestias

No presentará ningún riesgo físico o mental, ya que su participación en la investigación solo consiste en resolver los cuestionarios que se le entregarán.

Privacidad

A fin de proteger su privacidad, su información y datos obtenidos serán rotulados con un número de sujeto de estudio y no con su nombre, ni con sus iniciales; conservando así su información y su consentimiento en un archivo seguro que no forma parte de los registros médicos. Su nombre no figurará en ninguna publicación o informe sobre esta investigación, trabajándose los datos apenas para los fines establecidos en este consentimiento. Remuneración:

No recibirás ninguna remuneración por participar en este estudio.

¿DESEAS PARTICIPAR EN EL PRESENTE ESTUDIO?

Confirmando que he leído las declaraciones consignadas en este consentimiento informado. Confirmando que la señorita autora de la investigación me ha explicado la información y los procedimientos que incluye. Confirmando que he leído la posibilidad de formular preguntas sobre este estudio y estoy satisfecho con las respuestas y las explicaciones referidas, tuve tiempo y la posibilidad de leer la información cuidadosamente, y decidir si deseo participar o no en el presente estudio.

Datos de la Investigadora

Si tuviera alguna duda sobre el estudio puede comunicarse con la Lic. Nathalie Monteza Herrera al teléfono 6362741, quien es responsable del estudio. Se agradece su importantísima participación de antemano. Se le hará entrega de una copia de este formulario, por favor llenar los espacios con letra imprenta y legible, gracias.

Consentimiento

Nombre del sujeto

Consentimiento participante:.....

Firma del sujeto:.....

Fecha:...../...../.....

Persona que obtuvo el consentimiento del sujeto: Nathalie Monteza Herrera.

Firma de la investigadora:..... fecha:...../...../.....

ANEXO N°6

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40		
Edad	1	1	1	3	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Sexo	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Grado	2	1	2	2	1	1	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2
Ecivil	3	1	2	3	3	1	2	3	2	3	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	2	2	2	3	1	3	1	2	3	2	3	1	1	1	1	3	1	1	1	3	
N hijos	2	1	2	2	2	1	3	2	3	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	3	1	1	2	1	3	2	3	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
Estancia	1	1	3	3	3	2	3	3	1	3	3	2	3	1	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	1	3	3	2	3	1	2	2	3	3	
Situacion	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	

DATOS GENERALES			
EDAD	25 - 30	1	
	36-45	2	
	> 46 a	3	
SEXO	F	1	
	M	2	
CONDICION LABORAL	NOMBRADA	2	
	CONTRATADA	1	
TIEMPO DE SERVICIO	MENOR DE 1 AÑO	1	
	2 AÑOS	2	
	MAS DE 3 AÑOS	3	
Nº DE HIJOS	NINGUNO	1	
	1 H	2	
	2H	3	
ESTADO CIVIL	SOLTERA	1	
	CASADA	3	
	CONVIVIENTE	2	

ANEXO N°7

NUNCA =0 FRECUENTEMENTE =1 MUY FRECUENTEMENTE =2

ESTRES LABORAL																																									
ITEMS	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40		
P1	1	1	1	3	1	1	0	1	0	1	2	3	0	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	0	0	1	2
P2	0	1	0	1	1	0	0	0	1	0	3	2	0	0	2	1	0	0	1	0	0	1	0	1	0	0	2	1	0	0	1	0	0	1	0	1	0	1	1	0	3
P3	0	2	1	1	0	1	0	1	0	0	0	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	0	1	1	0	1	1	1	1	0	1	1	1	0	1	1	1	0	0	0	
P4	1	1	0	2	1	1	1	2	1	0	0	2	3	0	2	2	2	2	1	2	0	1	1	1	1	0	2	2	2	2	1	2	0	1	1	1	1	1	0	0	
P5	1	0	0	1	2	2	0	0	0	1	1	1	1	0	2	1	2	1	1	2	1	1	0	1	0	0	2	1	2	1	1	2	1	1	0	1	1	0	1	1	
P6	0	1	0	1	2	1	1	0	0	0	0	2	1	0	1	0	1	1	0	1	2	1	1	0	1	0	1	0	1	1	0	1	2	1	1	0	0	0	0		
P7	0	1	2	1	1	1	0	2	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	0	3	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	0	1	1	2		
P8	0	0	0	1	2	1	0	1	1	0	1	1	0	0	1	1	1	0	1	1	1	0	0	1	0	0	1	1	1	0	1	1	1	0	0	1	1	0	1		
P9	1	0	1	1	2	1	0	1	1	1	1	3	0	0	3	0	2	2	1	2	1	1	1	1	0	0	3	0	2	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	
P10	1	1	0	2	2	1	0	0	0	0	0	2	1	0	2	0	2	2	2	3	2	1	2	1	1	0	2	0	2	2	2	3	2	1	2	1	0	0	0		
P11	1	1	1	1	1	1	0	1	0	1	1	2	1	0	2	0	1	2	1	2	2	1	1	1	0	0	2	0	1	2	1	2	2	1	1	1	0	1	1		
P12	1	2	0	1	2	1	1	1	1	1	0	1	0	0	2	1	1	1	1	1	1	1	0	2	0	0	2	1	1	1	1	1	1	1	0	2	1	1	0		
P13	1	2	1	0	2	0	1	1	0	0	1	1	1	0	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	1	
P14	2	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	3	1	0	2	1	0	1	2	3	1	1	1	1	1	0	2	1	0	1	2	3	1	1	1	1	1	1	1		
P15	2	2	1	3	2	2	2	1	2	1	1	3	3	1	3	1	1	2	1	2	3	1	2	1	1	1	3	1	1	2	1	2	3	1	2	1	2	1	1		
P16	1	0	0	0	2	0	0	0	0	1	1	1	0	0	1	0	1	1	1	1	0	1	1	1	1	0	1	0	1	1	1	1	0	1	1	1	0	1	1		
P17	0	0	1	1	2	0	0	0	0	0	1	1	0	1	1	0	1	0	1	0	0	0	1	0	0	1	1	0	1	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1		
P18	0	0	0	1	2	1	1	0	0	0	1	1	1	0	1	0	1	0	2	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	2	0	1	0	1	0	0	0	1		
P19	1	1	0	1	2	1	0	1	0	1	2	1	3	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	2	
P20	0	0	0	0	2	0	0	0	1	1	2	0	0	1	1	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	1	1	2
P21	0	1	0	1	1	0	0	3	0	1	1	0	1	0	1	0	1	1	2	1	2	1	1	0	0	0	1	0	1	1	2	1	2	1	1	0	0	1	1		
P22	1	1	2	1	1	1	0	0	1	1	1	0	0	1	0	1	1	1	1	1	2	1	0	1	0	0	1	0	1	1	1	1	2	1	0	1	1	1	1		
P23	1	2	1	0	2	1	1	0	1	1	1	3	3	0	1	1	1	0	1	2	0	1	1	0	1	0	1	1	1	0	1	2	0	1	1	0	1	1	1		
P24	1	1	0	1	1	0	0	0	0	1	1	0	0	1	1	0	0	1	1	1	3	1	0	2	0	1	1	0	0	1	1	1	3	1	0	2	0	1	1		
P25	0	1	0	2	1	1	1	0	0	1	2	3	0	1	1	0	1	2	0	1	2	1	1	1	1	1	1	0	1	2	0	1	2	1	1	1	1	0	1	2	
P26	1	1	2	1	1	1	1	0	0	1	1	1	0	0	1	0	1	2	1	1	1	1	0	1	1	0	1	0	1	2	1	1	1	1	0	1	0	1	1		
P27	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
P28	1	1	2	1	1	1	1	0	0	1	1	1	1	0	0	2	1	1	1	1	1	1	0	1	0	0	0	0	2	1	1	1	1	1	0	1	0	1	1		
P29	0	2	0	0	2	2	1	1	0	0	1	3	1	0	1	0	0	2	0	1	3	0	0	0	0	0	1	0	0	2	0	1	3	0	0	0	0	0	0	1	
P30	1	2	1	1	1	1	1	0	1	1	1	2	1	0	0	1	2	1	1	1	1	1	1	1	0	0	0	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
P31	1	0	1	0	2	1	0	0	1	0	1	1	1	0	1	0	1	2	1	1	1	2	1	1	0	1	0	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	0	1		
P32	0	1	0	1	1	1	1	0	0	0	1	2	1	1	0	1	1	2	1	2	1	1	0	1	1	1	0	1	0	1	1	2	1	2	1	1	0	0	0		
P33	0	0	0	0	1	1	1	0	0	0	1	2	0	0	1	0	1	1	1	1	1	0	0	1	0	0	1	0	1	1	1	1	0	0	1	0	0	0	1		
P34	0	0	0	0	1	1	1	0	0	1	1	2	0	0	0	0	1	2	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	2	1	1	1	0	0	0	0	1	1	

ANEXO N°8

TOTALMENTE DE ACUERDO= 5 DE ACUERDO =4 INDECISO =3 EN DESACUERDO =2 TOTALMENTE EN DESACUERDO = 1

SATISFACCION LABORAL																																														
ITEMS	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	#	34	35	36	37	38	39	40						
P1	4	5	5	4	3	4	4	2	5	5	2	1	4	4	3	4	2	3	5	2	3	5	3	4	5	5	5	5	2	1	4	4	3	4	2	3	5	2	3	5	3					
P2	4	2	5	2	5	5	5	1	5	5	4	5	5	4	4	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	2	5	5	5	5	5	5	5	5				
P3	4	5	5	3	3	3	3	4	5	5	4	4	4	4	4	4	1	4	4	3	3	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	1	4	4	3	3	4	4	4					
P4	4	5	4	4	4	3	4	5	5	4	4	4	5	4	4	3	5	3	5	3	4	4	4	5	2	5	4	4	4	5	4	4	3	5	3	5	3	5	3	4	4	4				
P5	5	5	4	5	4	4	3	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	4	4	5	5	3	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	4	4	5	4	4	5	3	5				
P6	4	5	4	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4				
P7	3	3	4	3	5	3	3	5	5	4	4	5	4	2	4	2	5	5	2	5	5	5	3	4	5	5	4	4	5	4	2	4	2	5	5	2	5	5	5	5	3					
P8	3	3	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	2	3	2	3	5	2	4	3	2	3	4		3	4	3	4	4	2	3	2	3	5	2	4	3	2	3						
P9	4	5	5	4	4	3	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	3	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	3	4	4	5						
P10	4	5	2	4	4	3	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	5	3	4	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	3	5	3	4	4	5						
P11	4	2	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5				
P12	4	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	3	4	4	5	4	4						
P13	4	5	5	3	3	3	4	1	5	4	2	3	3	4	4	3	2	2	4	1	1	2	3	3	1	5	4	2	3	3	4	4	3	2	2	4	1	1	2	3						
P14	4	2	2	2	2	1	2	1	3	3	2	2	3	4	2	2	1	1	1	1	2	2	1	1	2	3	3	2	2	3	4	2	2	1	1	1	1	1	2	2	1					
P15	3	3	5	3	2	3	3	4	3	2	3	5	3	1	4	2	1	5	3	4	3	2	2	1	4	3	2	3	5	3	1	4	2	1	5	3	4	3	2	2						
P16	2	2	2	3	3	2	2	1	4	3	5	2	1	2	2	2	3	2	1	3	2	1	3	2	2	1	4	4	3	5	2	1	2	2	3	2	1	3	2	2	1					
P17	3	2	2	2	3	3	2	2	1	2	2	4	3	4	2	3	4	3	4	3	4	4	2	2	3	3	2	1	2	2	4	3	4	2	3	4	3	4	4	2	2	3				
P18	4	5	5	4	3	3	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	3	4	5	5	1	5	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	3	4	5	5						
P19	2	2	5	2	2	2	2	2	5	2	5	2	1	4	2	2	1	2	2	1	2	2	2	1	2	5	2	5	2	1	4	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2	2				
P20	4	5	2	2	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	3	5	4	2	4	4	4	5	1	4	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	2	4	4	5	4	4	5				
P21	4	5	4	1	3	2	3	1	4	4	4	2	4	4	3	3	1	3	3	2	3	2	3	1	5	4	4	4	2	4	4	3	3	1	3	3	2	3	2	3	2	3				
P22	4	2	2	3	2	2	1	1	3	3	3	2	3	4	3	4	1	2	4	1	2	2	3	1	5	3	3	3	2	3	4	3	4	1	2	4	1	2	4	1	2	2	3			
P23	2	3	2	2	2	3	2	2	1	2	2	5	3	4	2	2	1	3	1	3	2	2	4	2	2	1	2	2	5	3	4	2	2	1	3	1	3	1	3	2	2	4				
P24	4	5	5	4	3	2	3	4	5	5	3	2	4	4	2	4	4	4	5	3	4	4	4	4	4	5	5	5	3	2	4	4	2	4	4	4	4	5	3	4	4	4				
P25	4	5	5	4	4	3	4	4	5	5	5	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	5	5	5	5	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4				
P26	2	2	2	3	2	3	2	1	1	1	1	2	5	1	2	3	1	3	1	3	1	3	1	2	2	1	2	1	1	1	2	5	1	2	3	1	3	1	3	1	2	1				
P27	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	3	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	5	5	4	4	3	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4				
P28	4	5	5	3	3	4	4	1	5	3	2	5	3	5	4	4	2	3	4	1	3	4	3	4	5	5	3	2	5	3	5	4	4	2	3	4	1	3	4	1	3	4	3			
P29	4	5	4	3	3	3	4	4	5	5	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	5	3	5	5	5	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	5			
P30	4	5	5	5	4	3	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	3	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	3	5	4	5				
P31	4	2	2	1	2	4	2	1	5	1	2	2	1	1	4	2	1	2	1	2	1	2	1	1	5	5	1	2	2	1	1	4	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1		
P32	4	5	4	1	1	3	3	1	5	4	3	2	3	4	3	2	1	3	4	1	3	4	1	2	2	5	4	3	2	3	4	3	2	1	3	4	1	2	2	3						
P33	2	2	2	4	3	5	3	2	3	1	3	2	3	2	4	5	5	5	1	4	4	4	2	5	2	3	1	3	2	3	2	4	5	5	5	5	1	4	4	4	2					
P34	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	4	3	4	4	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	4	3	4	4	4	5				
P35	4	5	5	4	4	3	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	3	4	4	4			
P36	4	5	5	4	4	4	3	2	5	4	3	4	5	5	3	3	4	3	4	4	5	5	5	4	5	5	4	3	4	5	5	3	3	4	3	4	4	4	5	5	5					

ANEXO Nº 9

MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	MÉTODO
<p>Formulación del problema</p> <p>¿Existe relación entre el estrés y la satisfacción laboral del personal de enfermería del área de Centro quirúrgico de la Clínica Peruano Japonés 2018?</p>	<p>Objetivo General</p> <p>Determinar el estrés y satisfacción laboral del personal de enfermería del área de Centro quirúrgico de la Clínica Peruano Japonés 2018.</p> <p>Objetivos Específicos</p> <p>Identificar el estrés laboral del personal de enfermería del área de Centro quirúrgico de</p>	<p>Hipótesis General</p> <p>Existe relación significativa entre el estrés y la satisfacción laboral del personal de enfermería del área de Centro quirúrgico de la Clínica Peruano Japonés 2018</p>	<p>ESTRÉS LABORAL DEL PERSONAL DE ENFERMERIA</p>	<p>1) Factor físico</p> <p>2) Factor psicológico</p> <p>3) Factor social</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ Carga de trabajo ○ Horarios irregulares. ○ Muerte y Sufrimiento ○ Preparación insuficiente ○ Falta de apoyo ○ Incertidumbre en el tratamiento. ○ Problemas con los médicos. ○ Problemas con otros miembros del equipo de salud. 	<p>Tipos de investigación</p> <p>Cuantitativo</p> <p>Diseño de la investigación</p> <p>Descriptivo De corte transversal Correlacional</p> <p>Población</p> <p>La población es finita, heterogénea y estará conformada por todo el personal de enfermería conformado por 40 enfermeras</p>

	<p>la Clínica Peruano Japonés 2018</p> <p>Identificar la satisfacción laboral del personal de enfermería del área de Centro quirúrgico de la Clínica Peruano Japonés 2018</p>		<p>SATISFACCION LABORAL DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Condiciones físicas y materiales (5 ítems) (1-13-21-28-32) ▪ Beneficios laborales y/o remunerativos (4 ítems) (2-7-14-22) 	<p>1. Distribución física del ambiente de trabajo.</p> <p>13. El ambiente donde trabajo es confortable</p> <p>21. La comodidad que me ofrece el ambiente de mi ambiente es inigualable.</p> <p>28. En el ambiente físico donde me ubico se trabaja cómodamente.</p> <p>32. Existen las comodidades para un buen desempeño de mis labores diarias.</p> <p>2. Mi sueldo es muy bajo en relación a la labor que realizo</p> <p>7. Me siento mal con lo que gano</p> <p>14. Siento que el sueldo que tengo es bastante aceptable</p> <p>22. Felizmente mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.</p>	<p>Técnica</p> <ul style="list-style-type: none"> • Encuesta <p>Instrumentos</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cuestionario <p>ESCALA DE ESTRÉS DE ENFERMERÍA A</p> <p>SATISFACCION LABORAL SL- SPC</p>
--	---	--	--	--	--	--

				<ul style="list-style-type: none"> ▪ Políticas administrativas (5 ítems) (8-15-17-23-33) ▪ Relaciones sociales (4 ítems) (3-9-16-24) 	<p>8. Siento que recibo por parte de la institución un mal trato</p> <p>15. La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando</p> <p>17. Me disgusta mi horario</p> <p>23. El horario de trabajo me resulta incómodo.</p> <p>33. No reconocen mi esfuerzo al trabajo más de las horas reglamentarias.</p> <p>3. El ambiente creado por mis compañeros es el ideal para desempeñar mis funciones.</p> <p>9. Me agrada trabajar con mis compañeros</p> <p>16. Prefiero tomar distancia con las personas que trabajo.</p> <p>24. La solidaridad es una virtud característica en mi grupo de trabajo</p>	
--	--	--	--	--	---	--

				<ul style="list-style-type: none"> ▪ Desarrollo personal (6 ítems) (4-10-18-25-29-34) ▪ Desempeño de tareas (6 ítems) (8-11-19-26-30-35) 	<p>4. Siento que el trabajo que realizo es justo para mi manera de ser</p> <p>10. Mi trabajo me permite desarrollarme personalmente</p> <p>18. Disfruto de cada labor que realizo en mi trabajo</p> <p>25. Me siento feliz por los resultados que logro en mi trabajo</p> <p>29. Mi trabajo me hace sentirme realizado profesionalmente</p> <p>34. Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo.</p> <p>8. Siento que recibo por parte de la institución un mal trato.</p> <p>11. Me siento realmente útil con la labor que realizó</p> <p>19. Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia</p> <p>26. Mi trabajo me aburre</p> <p>30. Me gusta el trabajo que realizo</p> <p>35. Me siento complacido con la actividad que realizo. 6. La</p>	
--	--	--	--	--	--	--

				<p>Relación con la autoridad (6 ítems) (6-12-20-27-31-36)</p>	<p>jefatura es comprensiva. 12. Es grato la disposición de mi jefe cuando le pido alguna consulta sobre el trabajo.</p> <p>20. Llevarse bien con el jefe o jefa beneficia la calidad del trabajo</p> <p>27. La relación que tengo con mis superiores es cordial</p> <p>31. No me siento a gusto con mi jefe o jefa</p> <p>36. Mi jefe o jefa valora el esfuerzo que hago en mi trabajo.</p>	
--	--	--	--	---	---	--

ANEXO N°10

Tabla 18

. Distribución de personal de enfermería del área de Centro Quirúrgico según ítems del estrés laboral en la Clínica Centenario Peruano Japonés, 2018

Dimensiones	Ítems	Estrés laboral						Total	
		Bajo		Medio		Alto		N	%
		n ₁	%	n ₂	%	n ₃	%		
Factor físico	P6	13	32.5	24	60.0	3	7.5	40	100
	P9	8	20.0	25	62.5	7	17.5	40	100
	P10	10	25.0	28	70.0	2	5.0	40	100
	P11	5	12.5	32	80.0	3	7.5	40	100
	P14	2	5.0	33	82.5	5	12.5	40	100
	P28	8	20.0	29	72.5	3	7.5	40	100
Factor Psicológico	P1	7	17.5	27	67.5	6	15.0	40	100
	P3	11	27.5	26	65.0	3	7.5	40	100
	P4	8	20.0	30	75.0	2	5.0	40	100
	P5	10	25.0	26	65.0	4	10.0	40	100
	P7	4	10.0	32	80.0	4	10.0	40	100
	P13	8	20.0	29	72.5	3	7.5	40	100
	P16	16	40.0	20	50.0	4	10.0	40	100
	P17	20	50.0	19	47.5	1	2.5	40	100
	P18	15	37.5	20	50.0	5	12.5	40	100
	P19	7	17.5	30	75.0	3	7.5	40	100
	P20	25	62.5	14	35.0	1	2.5	40	100
	P21	13	32.5	26	65.0	1	2.5	40	100
	P22	10	25.0	30	75.0	0	0.0	40	100
P25	9	22.5	25	62.5	6	15.0	40	100	

	P26	8	20.0	32	80.0	0	0.0	40	100
	P29	14	35.0	22	55.0	4	10.0	40	100
	P31	9	22.5	27	67.5	4	10.0	40	100
	P32	10	25.0	30	75.0	0	0.0	40	100
Factor Social	P2	20	50.0	16	40.0	4	10.0	40	100
	P8	16	40.0	22	55.0	2	5.0	40	100
	P12	9	22.5	30	75.0	1	2.5	40	100
	P15	0	0.0	31	77.5	9	22.5	40	100
	P23	7	17.5	27	67.5	6	15.0	40	100
	P24	14	35.0	23	57.5	3	7.5	40	100
	P27	29	72.5	11	27.5	0	0.0	40	100
	P30	6	15.0	34	85.0	0	0.0	40	100
	P33	20	50.0	17	42.5	3	7.5	40	100
	P34	19	47.5	19	47.5	2	5.0	40	100

Fuente: Clínica Centenario Peruano Japonés, 2018

ANEXO Nº 11

Tabla 19

. Distribución de personal de enfermería del área de Centro Quirúrgico según ítems de satisfacción laboral en la Clínica Centenario Peruano Japonés, 2018

Dimensiones	Ítems	Satisfacción laboral									
		Alta insatisfacción		Parcial insatisfacción		Regular satisfacción		Parcial satisfacción		Alta satisfacción	
		n ₁	%	n ₂	%	n ₃	%	n ₄	%	n ₅	%
Condiciones físicas y materiales	P1	3	7.5	6	15.0	6	15.0	11	27.5	14	35.0
	P13	6	15.0	6	15.0	13	32.5	7	17.5	8	20.0
	P21	2	5.0	10	25.0	9	22.5	16	40.0	3	7.5
	P28	4	10.0	2	5.0	9	22.5	10	25.0	15	37.5
	P32	7	17.5	7	17.5	10	25.0	8	20.0	8	20.0
Beneficios laborales	P2	0	0.0	11	27.5	0	0.0	6	15.0	23	57.5
	P7	0	0.0	10	25.0	7	17.5	8	20.0	15	37.5
	P14	3	7.5	24	60.0	9	22.5	4	10.0	0	0.0
	P22	4	10.0	19	47.5	12	30.0	4	10.0	1	2.5
Políticas administrativas	P8	0	0.0	11	27.5	15	37.5	13	32.5	1	2.5
	P15	3	7.5	13	32.5	16	40.0	1	2.5	7	17.5
	P17	4	10.0	18	45.0	11	27.5	7	17.5	0	0.0
	P23	5	12.5	20	50.0	8	20.0	4	10.0	3	7.5
	P33	1	2.5	14	35.0	14	35.0	5	12.5	6	15.0
Relaciones sociales	P3	0	0.0	7	17.5	6	15.0	16	40.0	11	27.5
	P9	0	0.0	8	20.0	1	2.5	21	52.5	10	25.0
	P16	2	5.0	22	55.0	4	10.0	9	22.5	3	7.5

	P24	0	0.0	10	25.0	6	15.0	13	32.5	11	27.5
Desarrollo personal	P4	3	7.5	4	10.0	6	15.0	18	45.0	9	22.5
	P10	3	7.5	6	15.0	9	22.5	15	37.5	7	17.5
	P18	4	10.0	4	10.0	10	25.0	10	25.0	12	30.0
	P25	0	0.0	7	17.5	9	22.5	16	40.0	8	20.0
	P29	5	12.5	2	5.0	12	30.0	14	35.0	7	17.5
	P34	0	0.0	7	17.5	4	10.0	16	40.0	13	32.5
Desempeño de tareas	P5	3	7.5	1	2.5	7	17.5	11	27.5	18	45.0
	P11	1	2.5	8	20.0	0	0.0	17	42.5	14	35.0
	P19	4	10.0	25	62.5	1	2.5	3	7.5	7	17.5
	P26	12	30.0	20	50.0	3	7.5	3	7.5	2	5.0
	P30	3	7.5	6	15.0	1	2.5	16	40.0	14	35.0
	P35	3	7.5	6	15.0	0	0.0	20	50.0	11	27.5
Relación con la autoridad	P6	3	7.5	5	12.5	2	5.0	17	42.5	13	32.5
	P12	0	0.0	7	17.5	5	12.5	14	35.0	14	35.0
	P20	2	5.0	10	25.0	4	10.0	14	35.0	10	25.0
	P27	0	0.0	8	20.0	3	7.5	18	45.0	11	27.5
	P31	10	25.0	17	42.5	4	10.0	4	10.0	5	12.5
	P36	2	5.0	6	15.0	7	17.5	10	25.0	15	37.5

Fuente: Clínica Centenario Peruano Japonés, 2018