

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



**ESTRÉS OCUPACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL DE LAS
ENFERMERAS DEL CENTRO QUIRURGICO DE LA CLINICA
ONCOSALUD EN EL AÑO 2019**

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO DE SEGUNDA ESPECIALIDAD
PROFESIONAL EN ENFERMERÍA EN CENTRO QUIRURGICO**

AUTORES:

**LAURA PILAR VARELA RAVINES
AMELIA SUSELE VALLE LOPEZ**

**Callao - 2019
PERÚ**

HOJA DE REFERENCIA DEL JURADO

MIEMBROS DEL JURADO:

- DR. CHRISTIAN JESÚS SUÁREZ RODRÍGUEZ PRESIDENTE
- MG. HAYDEE BLANCA ROMÁN ARAMBURU SECRETARIA
- DR. ARADIEL HILARIO CASTAÑEDA VOCAL

ASESOR: MG. WALTER SAAVEDRA LOPEZ

Nº de Libro: 03

Nº de Acta: 112

Fecha de Aprobación de tesis: 11/10/2019

Resolución de Decanato N° 130-2019-D/FCS sobre designación de Jurado Evaluador de la Tesis para la obtención del Título de Segunda Especialidad Profesional.

DEDICATORIA:

Dedicado en primer lugar a Dios y en segundo lugar a nuestros bellos hijos que son nuestro motor y motivo para seguir mejorando día a día.

AGRADECIMIENTO

Al personal de enfermería del servicio de Centro Quirúrgico de la Clínica Oncosalud por el apoyo y colaboración durante la etapa de ejecución de la tesis.

A las autoridades del servicio de Centro Quirúrgico de la Clínica Oncosalud, por el apoyo en la ejecución de la tesis.

Gratitud con el asesor Mg. Walter Saavedra por su apoyo en el desarrollo del trabajo; de igual manera a todas aquellas personas quienes nos apoyaron de diferentes formas para mejorar el contenido y enriquecer la tesis.

Expresar nuestro agradecimiento a nuestros familiares, por su apoyo incondicional, y comprensión; ya que sin ello no sería posible la realización de esta tesis.

A todos ellos muchas gracias.

INDICE

INTRODUCCION.....	07
CAPITULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	
1.1. Descripción de la realidad problemática.....	08
1.2. Formulación del problema: General y específicos.....	11
1.3. Objetivos: General y específicos.....	12
1.4. Justificación.....	13
1.5. Limitantes de la investigación.....	14
CAPITULO II: MARCO TEÓRICO	
2.1. Antecedentes: Internacional y Nacional.....	15
2.2. Bases teóricas.....	20
2.3. Conceptual.....	28
2.4. Definición de términos básicos.....	61
CAPITULO III: HIPÓTESIS Y VARIABLES	
3.1. Hipótesis: General y específica.....	63
3.2. Definición conceptual de variables	63
3.3. Operacionalización de variables.....	66
CAPÍTULO IV: DISEÑO METODOLÓGICO	
4.1. Tipo y diseño de investigación.....	72
4.2. Método de investigación	72
4.3. Población y muestra.....	73
4.4. Lugar de estudio.....	73
4.5. Técnicas e instrumentos para la recolección de la información.....	74
4.6. Análisis y procesamiento de datos.....	74
CAPÍTULO V: RESULTADOS	
5.1. Resultados descriptivos.....	76

CAPITULO VI: DISCUSIÓN DE RESULTADOS	
6.1. Contrastación y demostración de la hipótesis con los resultados...	89
6.2. Contrastación de los resultados con otros estudios similares.....	90
6.3. Responsabilidad ética de acuerdo a los reglamentos vigentes.....	92
CONCLUSIONES.....	93
RECOMENDACIONES.....	95
1. SECCIÓN DE REFERENCIAS	
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	96
2. MATERIAL COMPLEMENTARIO	
ANEXOS.....	101

INDICE DE TABLAS

Tabla N°1: Población en estudio según características sociodemográficas de las enfermeras del centro quirúrgico de la clínica Oncosalud.	76
Tabla N°2: Población en estudio según nivel de estrés de las enfermeras del centro quirúrgico de la clínica Oncosalud.	77
Tabla N°3: Población en estudio según nivel de estrés en sus dimensiones en las enfermeras del centro quirúrgico de la clínica Oncosalud.	
Tabla N°4: Población en estudio según nivel de satisfacción en las enfermeras del centro quirúrgico de la clínica Oncosalud.	79
Tabla N°5: Población en estudio según nivel de satisfacción por dimensiones en las enfermeras del centro quirúrgico de la clínica Oncosalud.	
Tabla N°6: Relación entre satisfacción laboral y estrés ocupacional según dimensión: cansancio emocional en las enfermeras del centro quirúrgico de la clínica Oncosalud.	80
Tabla N°7: Relación entre satisfacción laboral y estrés ocupacional según dimensión: despersonalización en las enfermeras del centro quirúrgico de la clínica Oncosalud.	81
Tabla N°8: Relación entre satisfacción laboral y estrés ocupacional según dimensión: Realización personal, en las enfermeras del centro quirúrgico de la clínica Oncosalud.	83
Tabla N°9: Relación entre satisfacción laboral y estrés ocupacional en las enfermeras del centro quirúrgico de la clínica Oncosalud.	84

INDICE DE FIGURAS

Gráfico N°1: Población en estudio según características sociodemográficas de las enfermeras del centro quirúrgico de la clínica Oncosalud.	78
Gráfico N°2: Población en estudio según nivel de estrés de las enfermeras del centro quirúrgico de la clínica Oncosalud.	79
Gráfico N°3: Población en estudio según nivel de estrés en sus dimensiones en las enfermeras del centro quirúrgico de la clínica Oncosalud.	80
Gráfico N°4: Población en estudio según nivel de satisfacción en las enfermeras del centro quirúrgico de la clínica Oncosalud.	80
Gráfico N°5: Población en estudio según nivel de satisfacción por dimensiones en las enfermeras del centro quirúrgico de la clínica Oncosalud.	81

RESUMEN

El estudio estuvo dirigido a los enfermeros del servicio de Centro Quirúrgico de la Clínica Oncosalud, tuvo como objetivo identificar la relación del estrés ocupacional y la satisfacción laboral en dicho servicio. El tipo de estudio fue correlacional descriptivo, la muestra fue probabilística aleatoria simple conformada por 30 unidades de análisis.

Se aplicaron dos cuestionarios que incluían preguntas para identificar el nivel de estrés y satisfacción de cada uno de ellos.

Los resultados obtenidos fueron los siguientes: De los 30 Licenciados en enfermería el 83.3% (25) eran mujeres y el 16.7% (5) eran varones, el rango de edad más frecuente fue de 30 a 59 años, la condición laboral en mayor porcentaje fue por contrato sujeto a evaluación y el tiempo de servicio en la clínica oscila en su mayoría entre 1 a 5 años.

Se les aplico dos instrumentos, uno sobre Estrés Ocupacional en el cual encontramos que el 20.0% (6) presentaron nivel de estrés alto, el 66.7% (20) presentaron nivel de estrés medio y el 13.3% (4) con nivel de estrés bajo, el de Satisfacción Laboral que arrojó 76.7% (23) están satisfechos y el 23.3% (7) están insatisfechos.

Recomendamos emplear métodos que ayuden a que el personal en Sala de Operaciones no se sature; porque, a pesar de que los resultados arrojen que en su mayoría el personal está satisfecho podemos evidenciar también que hay un nivel medio de estrés.

Se concluye: no hay relación entre el Estrés Ocupacional y Satisfacción Laboral en la muestra de estudio.

Palabras claves: Estrés ocupacional, satisfacción laboral.

ABSTRACT

The study was aimed at nurses in the Surgical Center service of the Oncosalud Clinic. Its objective was to identify the relationship between occupational stress and job satisfaction in that service. The type of study was descriptive correlational, the sample was simple random probabilistic formed by 30 units of analysis.

Two questionnaires were applied that included questions to identify the level of stress and satisfaction of each of them.

The results obtained were as follows: Of the 30 graduates in nursing 83.3% (25) were women and 16.7% (5) were men, the most frequent age range was from 30 to 59 years, the working condition in greatest percentage it was by contract and the time of service in the clinic oscillates in its majority between 1 to 5 years.

Two instruments were applied, one on Occupational Stress in which we found that 20.0% (6) had a high level of stress, 66.7% (20) had medium stress level and 13.3% (4) had a low level of stress , that of Labor Satisfaction showed that 76.7% (23) are satisfied and 23.3% (7) are dissatisfied.

We recommend using methods that help the personnel in the Operations Room not be saturated; because, although the results show that most of the staff is satisfied, we can also show that there is an average level of stress.

It is concluded: there is no relationship between Occupational Stress and Labor Satisfaction in the study sample.

Keywords: Occupational stress, job satisfaction.

INTRODUCCIÓN

El estrés laboral se manifiesta como consecuencia de los problemas de índole organizacional, el trabajador comienza a experimentar vivencias negativas asociadas al entorno laboral, entre las que resaltan: apatía por el trabajo, astenia, dificultades en las relaciones interpersonales, disminución en el rendimiento laboral, tristeza, depresión, síntomas psicósomáticos que pueden conllevar a la aparición de determinados trastornos psicofisiológicos, al igual que marcada insatisfacción laboral.

En el profesional de enfermería del Centro Quirúrgico, el cual está expuesto a un ambiente laboral altamente estresante y/o agobiante, la realidad no sería diferente ya que hay una alteración de su equilibrio biopsicoemocional por todo lo antes ya mencionado.

La satisfacción laboral se define como la actitud del trabajador frente a su propio trabajo, dicha actitud está basada en las creencias y valores que el trabajador desarrolla en el mismo. La importancia de la satisfacción en el puesto de trabajo se refleja en la sociedad misma, es decir cuando los empleados están contentos con su trabajo, ellos mejoran su vida fuera del entorno laboral, en el hogar y en el ambiente social, son ciudadanos satisfechos, con una actitud más positiva hacia la vida y posiblemente integren una sociedad con personas, psicológicamente, saludables, en contraste si el empleado está insatisfecho, lleva esa actitud negativa a su casa y es probable que repercuta en el entorno social. La satisfacción laboral ha sido reportada como un predictor fundamental en relación con la rotación del personal de enfermería, ausentismo laboral, intención de abandonar su trabajo y el síndrome de Burnout; por lo que se desarrolló el trabajo de investigación con el objetivo de determinar la relación entre estrés ocupacional y satisfacción laboral en las enfermeras del Centro Quirúrgico de la Clínica Oncosalud.

I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción de la realidad problemática

La encuesta realizada por la Agencia Europea para la seguridad y la salud en el trabajo (EU-OSHA), en el año 2013 indico que las estadísticas incitan a la reflexión sobre el estrés ocupacional siendo éste el segundo problema de salud a nivel mundial relacionado con el trabajo; hizo referencia que alrededor de la mitad de los trabajadores que laboran en Centro Quirúrgico coinciden en que el estrés es habitual en su lugar de trabajo. Atribuyendo que el 50 y el 60% de todos los días de trabajo perdidos se pueden atribuir al estrés ocupacional.

Así mismo informa que una reciente encuesta llevada a cabo por las causas de estrés ocupacional más habitualmente mencionadas fueron la reorganización del trabajo o la precariedad laboral (72% de los encuestados), las largas jornadas laborales o una excesiva carga de trabajo (66 %) y sentirse intimidado o acosado en el trabajo (59%). La misma encuesta reveló que aproximadamente 4 de cada 10 trabajadores creen que el estrés no se gestiona adecuadamente en su lugar de trabajo. Por lo general, las bajas relacionadas con el estrés tienden a ser más prolongadas que las derivadas de otras causas, a lo largo de un periodo de nueve años el 28% de los trabajadores europeos afirmó estar expuesto a riesgos psicosociales que afectaban a su bienestar mental. Lo positivo de todo esto es que los riesgos psicosociales se pueden prevenir y gestionar, independientemente del tamaño o del tipo de empresa de que se trate. (1).

La OIT (2013), hizo referencia que en la época contemporánea y globalizada en la que vivimos, las personas se encuentran sometidas a un ritmo de vida acelerado, donde los requerimientos que impone la sociedad actual en los distintos entornos que componen la vida del ser humano, unificado esto a fenómenos sociales tan comunes y frecuentes hoy en día, entre los que podemos citar el abandono familiar, la pobreza, el desempleo y la violencia en todas sus formas hacen que el individuo enfrente situaciones que le generan estrés.

Por otro lado, menciona que la satisfacción es otro de los elementos que influyen directamente en la producción de trabajo, las mismas que están asociadas con el ausentismo, la tardanza, lo cual tiene un efecto negativo en el desempeño y calidad de atención al paciente. ⁽²⁾.

A nivel de países latinoamericanos según referencias estadísticas como es el caso de Argentina Córdoba, se halló que el 35% del personal de enfermería que labora en Centro Quirúrgico estuvo vinculado laboralmente mediante formas de contratación no permanentes. El pluriempleo alcanza al 36% de los encuestados. La percepción de riesgos biológicos alcanza el 77,9%, el 50,7% se expone a sustancias químicas y el 51,7% manipula cargas físicas de gran volumen. Los problemas de salud más frecuentemente señalados fueron: gastritis (28,3%), obesidad (24,3%), lumbalgia (19,6%), alteraciones del sueño (14,1 %), tensión arterial elevada (12,4%). Las proporciones de trabajadores no estables y de pluriempleo, y la elevada percepción de riesgos en el ámbito laboral. Acevedo y otros (2013). ⁽³⁾.

En el Perú hasta el momento las entidades públicas y privadas dedicadas a la salud, sólo han optado por medir el nivel de estrés del personal de salud y no han incorporado una evaluación permanente de la satisfacción laboral y esto es un claro reflejo de la falta de interés hacia los recursos humanos. La Organización Internacional del Trabajo (OIT), conceptualiza al estrés laboral como el conjunto de fenómenos que se suceden en el organismo del trabajador con la participación de agentes estresantes derivados directamente del trabajo o que, con motivo de este, pueden afectar la salud del trabajador.

Según referencias del Ministerio de Salud (MINSA, 2002), enfatizó que los trabajadores de salud percibieron mayor satisfacción personal y profesional con su trabajo cuando podían ofrecer atención de buena calidad y sentían que su labor era valiosa. Asimismo, al otorgarles autoridad para resolver problemas y mejorar los servicios de salud les elevaban la moral, comprobando así que la calidad de las organizaciones y de sus servicios internos mejoraba, es por eso que la satisfacción laboral es importante para el bienestar deseable del personal de enfermería y el lugar donde se labora. (4).

Según reportes de enfermería en el área de Centro Quirúrgico de la Clínica ONCOSALUD, hemos observado que existen problemas y dificultades a las que se ven enfrentados los enfermeros profesionales y que podrían estar indicando que el nivel de satisfacción laboral no es la más adecuada. Los (as) enfermeros están expuestos a conflictos que generan estrés dentro de los equipos de trabajo, dificultades con sus jefes directos, con sus pares y con el personal a su cargo, ésta situación entorpece la comunicación, altera la armonía y el

desarrollo del trabajo al 100%, tornándolo poco gratificante. Los enfermeros profesionales manifiestan que existe una gran demanda de cirugías para el número de enfermeras que rotan por día, ello conlleva a que cubran más cirugías de las que se les programan por día, por ello requieren quedarse cubriendo horas fuera de su turno de trabajo normal, pues con el personal que se cuenta no se abastecen para cubrir todas las salas, haciendo que sientan malestar, incomodidad y estrés cuando desempeñan su labor, sumado a ello está la falta de reconocimiento hacia su grupo profesional de parte de la institución, en que se desempeñan. Cabe resaltar que las bajas remuneraciones y las pocas oportunidades de ascensos son dificultades que limitan el desarrollo personal y profesional.

Por estas consideraciones nos permite formular la siguiente interrogante:

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

Problema general:

¿En qué medida el estrés ocupacional se relaciona a la satisfacción laboral en las enfermeras del Centro Quirúrgico de la Clínica Oncosalud 2019?

Problemas específicos:

- ★ ¿Cuál es la relación del estrés ocupacional en la dimensión de agotamiento emocional con la satisfacción laboral de las enfermeras del centro quirúrgico de la clínica Oncosalud en el año 2019?

- ★ ¿Cuál es la relación del estrés ocupacional en la dimensión de realización personal con la satisfacción laboral de las enfermeras del centro quirúrgico de la clínica Oncosalud en el año 2019?
- ★ ¿Cuál es la relación del estrés ocupacional en la dimensión de despersonalización con la satisfacción laboral de las enfermeras del centro quirúrgico de la clínica Oncosalud en el año 2019?

1.3.OBJETIVOS

Objetivo general:

Determinar la relación entre el estrés ocupacional y la satisfacción laboral de las enfermeras del Centro Quirúrgico de la Clínica Oncosalud en el año 2019.

Objetivos específicos:

- ★ Establecer la relación del estrés ocupacional en la dimensión de agotamiento emocional y la satisfacción laboral en las enfermeras del centro quirúrgico de la clínica Oncosalud en el año 2019.
- ★ Establecer la relación del estrés ocupacional en la dimensión de realización personal y la satisfacción laboral en las enfermeras del centro quirúrgico de la clínica Oncosalud en el año 2019.
- ★ Establecer la relación del estrés ocupacional en la dimensión de despersonalización y la satisfacción laboral en las enfermeras del centro quirúrgico de la clínica Oncosalud en el año 2019.

1.4. JUSTIFICACIÓN

1.4.1. Justificación Teórica

La presente investigación se justifica teóricamente porque el profesional de enfermería como miembro del equipo multidisciplinario de salud tiene que enfrentar diversas situaciones que generan estrés, por lo que este personal debe mantener un equilibrio físico y mental que permita brindar un cuidado integral al paciente en el preoperatorio, intraoperatorio y postoperatorio, en el Centro Quirúrgico se perciben factores estresantes que contribuyen a que la enfermera incumpla con sus actividades de manera eficaz y efectiva, lo que conlleva a una insatisfacción laboral.

1.4.2. Justificación Práctica

La investigación se justifica en la práctica porque con el desarrollo de esta podremos analizar en qué nivel de estrés se encuentran las enfermeras del Centro Quirúrgico y si por ende esto influye en que tan satisfechas están en su centro de trabajo. En la actualidad la satisfacción laboral es una variable muy estudiada, pero poco se hace con los resultados que se obtiene para mejorar el bienestar de las enfermeras en su ambiente laboral.

1.4.3. Justificación Metodológica

La investigación se justifica metodológicamente, pues al aplicar los respectivos cuestionarios nos permitirá identificar si el personal de enfermería padece de estrés debido al desempeño laboral que presentan ya que se encuentran sometidos frecuentemente a diversas situaciones estresantes, constituyendo el grupo más vulnerable a presentar estrés, ya que atiende las 24 horas a pacientes en estado crítico, fin de brindar una atención adecuada y de calidad al paciente y familia que acude para

someterse a diferentes cirugías. Si el profesional de enfermería está satisfecho con su trabajo responderá adecuadamente a las exigencias de éste; si, por el contrario, está insatisfecha no será capaz de realizar su labor con eficiencia y eficacia.

1.4.4. Justificación Social

La investigación se justifica socialmente porque las enfermeras que laboran en el área de Centro Quirúrgico de la Clínica Oncosalud, se ven sometidos a múltiples factores estresantes ocasionándoles insatisfacción, contribuyendo involuntariamente al deterioro de la imagen de la institución y de la calidad de sus servicios, influyendo en el crecimiento y su desarrollo, bajando los niveles de calidad de atención provocando descontento. Es así que al eliminar dichas fuentes de insatisfacción nos conllevará en cierta medida a mejorar el rendimiento y la calidad de atención al usuario, haciendo que las enfermeras muestren una actitud positiva.

1.5. LIMITANTES DE LA INVESTIGACIÓN

- ★ **Teórico:** El profesional de enfermería que labora en el servicio de Centro Quirúrgico de la Clínica Oncosalud – 2019.
- ★ **Temporal:** Se realizó en los meses de abril a julio del 2019.
- ★ **Espacial:** El trabajo se realizó en la clínica Oncosalud, ubicado en el Distrito de San Borja, provincia de Lima, situado en la Av. Guardia Civil 229.

II. MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES:

INTERNACIONALES

- ★ Pablos G., M. (Madrid - 2016). En su estudio de tipo Cuantitativo – Descriptivo, Titulado **Satisfacción Laboral y Estrategias de Cambio de las Enfermeras en los Hospitales públicos de Badajoz y Cáceres de Madrid**. Refiere como objetivo determinar el grado de satisfacción laboral de la enfermera asistencial, en una muestra de 806 enfermeras(os). Obteniendo como resultado que el 50% están satisfechos con el ámbito de trabajo, y un 30% se encuentra insatisfecho con el ámbito laboral. ⁽⁵⁾

- ★ Izquierdo (Cartagena - 2016), en su estudio de tipo descriptivo y transversal, realizó una investigación titulada: **Estrés y síndrome de Burnout en profesionales de enfermería**, cuyo objetivo fue analizar los factores laborales que generan el estrés laboral y el síndrome de Burnout en los profesionales de enfermería del Hospital Universitario Santa Lucia de Cartagena-Colombia. Contó con una muestra de 231 profesionales de enfermería y llegaron a las siguientes conclusiones: que hubo situaciones determinantes a la hora de generar estrés en los profesionales de enfermería, y sus resultados fueron que hay correlación positiva significativa de .005. ⁽⁶⁾

- ★ Portero C., S. y Vaguero A., M. (Andalucía - 2015), en su estudio de tipo descriptivo transversal, realizaron una investigación titulada: **Desgaste Profesional, Estrés y Satisfacción Laboral del personal de Enfermería en un Hospital Público de Andalucía**, la

muestra fue de 258 enfermeros/auxiliares. Utilizaron como instrumento para medir la variable Estrés, el cuestionario original de Maslach Burnout Inventory la nursing stress scale y el cuestionario Font Roja para medir la satisfacción laboral. Obtuvieron como resultado puntuaciones medias de estrés laboral de un 44.3% y de satisfacción laboral de 65.46%. (7).

- ★ Castillo y otros (Colombia - 2014), en su estudio de tipo estudio analítico de corte transversal, titulado "**Estrés laboral en enfermería y factores asociados en Cartagena - Colombia**". Su objetivo fue: Determinar los factores asociados al estrés laboral en las enfermeras de dos hospitales de la ciudad de Cartagena. La población correspondió a 156 enfermeras y enfermeros de los servicios de Urgencia, Hospitalización, UCI Adulto, Cirugía, Consulta Externa de dos hospitales de la ciudad de Cartagena. La prevalencia de nivel alto de estrés 14 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. Conclusión: La presencia de estrés en los profesionales se asocia principalmente a factores personales y laborales como los servicios en que se trabaja y el tipo de contratación. (8).

- ★ Montoya M., J. (Madrid - 2014), en su estudio de tipo cuantitativo, descriptivo y transversal, titulado **Evaluación de la satisfacción laboral y Valor percibido por el empleado en la Cámara de Comercio de Santa Rosa de Cabal, Madrid**, la muestra fue 360 empleados; utilizó dos instrumentos existentes el cual fueron modificados, para la "satisfacción laboral" de Jss Spector (job satisfaction survery), que permite evaluar 10 aspectos relevantes en la satisfacción laboral, compuesta por 2 dimensiones: extrínsecas e

intrínsecas constituido por 40 ítems y el segundo cuestionario para medir el valor percibido del empleado. Se obtuvo como resultado que los factores intrínsecos como la promoción, las recompensas, reconocimientos y el trabajo en sí, aportan directamente a la satisfacción del empleado presentando una percepción alta del 61%, en cuanto a los factores extrínsecos, se obtuvo una percepción alta del 74%, es decir a pesar de que no generan satisfacción, al menos estas variables hacen que el trabajador esté en un estado de confort, y para el 26% restante, se evidencia insatisfacción reflejada principalmente en la variable sueldo. (9).

- ★ Cortaza L, Francisco M. (México – 2014), en su estudio de tipo descriptivo cualitativo, titulado **Estrés laboral en enfermeros de un hospital de Veracruz**; cuyo objetivo fue el de 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. Al término del estudio se concluyó, que el estrés laboral se presenta en la totalidad de enfermeros con frecuencias altas. El aspecto más afectado fue el físico, y teniendo como principal factor causante a la carga de trabajo, seguido de la muerte y el sufrimiento. Dicho estudio, contribuyó situar al estrés laboral como uno de los problemas actuales del ámbito sanitario. (10).

NACIONALES:

- ★ Castillo B., F. y Lipa. G., R. (Lima - 2016), en su estudio de tipo cuantitativo, correlacional y de corte transversal, titulado **Satisfacción Laboral y Síndrome de Burnout en los profesionales de enfermería de las áreas críticas de la clínica Internacional sede San Borja**. Utilizaron dos instrumentos Maslash Burnout Inventory (MBI), para medir el síndrome de Burnout y el Font

Roja de Aranaz y Mira para el nivel de satisfacción laboral. La muestra que se utilizó fue de 52 enfermeras(os). Obtuvieron como resultado que el 92% presentaron satisfacción laboral alta, el 5,8% del profesional de enfermería presentó síndrome de burnout. No se encontró correlación entre las variables satisfacción laboral y síndrome de Burnout. En cuanto a los factores de satisfacción laboral y la satisfacción laboral global se encontró una correlación fuerte con el factor tensión relacionada con el trabajo. El 76.9% de los encuestados tienen un nivel bajo en la dimensión cansancio emocional y 65.4%, en la despersonalización diferencia del 48.1% que tuvo un nivel alto de realización personal. ⁽¹¹⁾.

- ★ Huamán (Lima - 2015), en su estudio de tipo descriptivo, cuantitativo, correlacional de corte transversal., titulado **“Factores Institucionales y Satisfacción Laboral del profesional de enfermería del Hospital María Auxiliadora- Lima 2015”** cuyo objetivo fue determinar la relación entre la satisfacción laboral y los factores institucionales del profesional de enfermería del hospital nacional María Auxiliadora. La muestra estuvo integrada por 130 profesionales de enfermería que laboran en los diferentes servicios del hospital. Utilizaron la encuesta y el cuestionario como instrumentos, elaborados por la misma investigadora. En los resultados finales se encuentra que el 93.1% pertenece al sexo femenino, el 6.9% al sexo masculino, el 43% son mayores de 40 años, el 22.3% tiene edades entre 35 y 40 años, el 34.7% son menores de 35 años, el 44.6% son casados, el 42.3% son solteros, en cuanto al tiempo de servicio el 34.6% tienen menos de 5 años laborando en la institución, el 32.3% tiene entre 5 y 14 años y el 33.1% más de 15 años. La investigadora concluye que existe relación directa y significativa entre los factores institucionales y la satisfacción laboral. ⁽¹²⁾.

- ★ Torres (Lima - 2015), en su estudio de tipo correlacional, titulado **“Satisfacción Laboral y su relación con el estrés ocupacional en enfermeras del sector de salud pública en Lima”**, cuyo objetivo fue explorar el nivel de satisfacción laboral y su relación con el estrés ocupacional en profesionales de enfermería del sector de salud pública en Lima, tuvo una muestra de 100 enfermeras de 2 hospitales de Lima, con edades entre los 22 a 61 años, se aplicaron 2 instrumentos: La escala SL – SPC para los enfermeros de lima metropolitana y la escala de estrés laboral de la OMS – OIT. La autora concluye que existe una correlación inversamente proporcional moderada entre la satisfacción laboral y el estrés ocupacional. También concluye que los profesionales de enfermería de los hospitales públicos, tienen bajo nivel de satisfacción laboral, en donde las dimensiones con menor puntuación son los beneficios económicos y las condiciones de trabajo, presentaron también un bajo grado de estrés ocupacional, en donde las dimensiones recursos y superiores obtuvieron mayor puntaje. ⁽¹³⁾.

- ★ Mancilla H., L. y Olarte B., I. (Huancavelica - 2014), en su estudio de tipo descriptivo - correlacional, diseño no experimental, transversal, titulado **Satisfacción Laboral y Estrés Ocupacional en el personal de Enfermería del servicio de Emergencia y Medicina del Hospital Departamental de Huancavelica**, utilizaron dos test psicométricos uno de ellos el de Fair, Look y wall para evaluar la satisfacción laboral versión española, y el otro test psicométrico de estrés ocupacional con validez de Marlash Burnout el cual incluye las dimensiones extrínsecas e Intrínsecas de la teoría de Herberzg. Los resultados que obtuvo fue de un 60.5% del personal de enfermería presenta insatisfacción laboral Alto; el 39.5% presenta satisfacción laboral en un nivel bajo, llegando a una conclusión de

existir una relación negativa inversa entre las variables, es decir la correlación fue negativa entre satisfacción laboral y estrés ocupacional. ⁽¹⁴⁾.

- ★ Zelada R, V. (Lima - 2014), en su estudio de tipo cuantitativo, descriptivo de corte transversal, titulado **Nivel de satisfacción laboral del personal asistencial en el Centro de Salud Conde de la Vega Baja- Lima**, tuvo como objetivo identificar el nivel de satisfacción laboral según dimensiones, la población estuvo conformada por 28 personas, la técnica fue la encuesta y el instrumento un cuestionario basado en la escala de Lickert de Satisfacción laboral validado por el Ministerio de Salud en el 2002, que consta de 22 enunciados dirigidos al personal asistencial, basado en el modelo de Sonia Palma SL-SPC en 2002, se obtuvo que el 68% (19) tienen satisfacción bajo y 32% (9) satisfacción alto. En relación a condiciones físicas y materiales 61% (39) alto y 39% (11) bajo; beneficios laborales y/o remunerativos 50% (14) alto y 50% (14) bajo, las políticas administrativas 61% (17) alto y 39% (11) bajo, la realización personal 64% (18) bajo y 36% (10) alto, las relaciones interpersonales 54% (15) alto y 46% (13) bajo, las relaciones con la autoridad 61% (17) bajo y 39% (11) alto, el desempeño de tareas 57% (16) bajo y 43% (12) alto (9). ⁽¹⁵⁾.

2.2. BASES TEÓRICA

2.2.1. Teorías del estrés:

Modelo de Hans Selye (1926)

Hans Selye nació en Viena en 1907. En el segundo año de sus estudios de medicina (1926) empezó a desarrollar su famosa teoría acerca de la influencia del estrés en la capacidad de las

personas para adaptarse a las consecuencias de lesiones o enfermedades. Descubrió que pacientes con variedad de dolencias manifestaban muchos síntomas similares, los cuales podían ser atribuidos a los esfuerzos del organismo para responder al estrés de estar enfermo. Él llamó a esta colección de síntomas Síndrome del estrés, o Síndrome de Adaptación General (GAS).

El Síndrome de Adaptación General de Selye, aplicado a nuestro tema, se basa en la respuesta del organismo ante una situación de estrés ambiental distribuida en tres fases o etapas:

- ★ **Fase de alarma.** Ante la percepción de una posible situación de estrés, el organismo empieza a desarrollar una serie de alteraciones de orden fisiológico y psicológico (ansiedad, inquietud, etc.) que lo predisponen para enfrentarse a la situación estresante. La aparición de estos síntomas está influida por factores como los parámetros físicos del estímulo ambiental (intensidad del ruido), factores de la persona, el grado de amenaza percibido y otros como el grado de control sobre el estímulo o la presencia de otros estímulos ambientales que influyen sobre la situación.

- ★ **Fase de resistencia.** Supone la fase de adaptación a la situación estresante. En ella se desarrollan un conjunto de procesos fisiológicos, cognitivos, emocionales y comportamentales destinados a "negociar" la situación de estrés de la manera menos lesiva para la persona. Si finalmente se produce una adaptación, esta no está exenta de costos, por ejemplo, disminución de la resistencia general del organismo, disminución del rendimiento de la persona, menor tolerancia a la

frustración o presencia de trastornos fisiológicos más o menos permanentes y también de carácter psicosomático.

- ★ **Fase de agotamiento.** Si la fase de resistencia fracasa, es decir, si los mecanismos de adaptación ambiental no resultan eficientes se entra en la fase de agotamiento donde los trastornos fisiológicos, psicológicos o psicosociales tienden a ser crónicos o irreversibles.

El Modelo de Arnold y Lazarus Arnold y Lazarus (1960)

Fundamentaron que existe una relación estrecha entre satisfacción y estrés específicamente se plantea que un sujeto percibe una búsqueda derivada del medio, evalúa, si esta búsqueda es una oportunidad o peligro Si la estimación es positiva, se produce satisfacción y el proceso se detiene. Si la estimación es negativa, se produce insatisfacción, un estado de displacer del cual la persona quiere disgregarse. Una evaluación secundaria para establecer si tiene contenido y recursos para enfrentar y manejar la petición. En caso sea positivo, no experimenta estrés. En caso sea negativo, aparecerá el estrés generando diferentes posibilidades de enfrentamiento.

Modelo de Cooper (OSI) Cooper (1968)

Menciona que lo principal es la cognición que tiene el sujeto, el cual funciona como intermediario entre los estresores y la crítica de él ante los mismos. Se consideraron fuentes de estrés, El papel organizacional: se refiere al estrés que se experimenta ante la ausencia de poder e influencia en otros, la objetividad de conflictos entre las creencias de los individuos y las que manifiesta la organización, un trabajo directivo de ineficiente calidad, insolvencia para delegar, tener que superar riesgos, ser

considerado como jefe, cambios constantes en la forma que se pide la actuación de un trabajo, ser visible o disponible, tomar medidas incómodas, tal y como captar medidas disciplinarias y el pánico por las consecuencias de los errores. Las relaciones interpersonales: los estresores provienen en esta dimensión, de administrar o supervisar el trabajo de otras personas, tener que afrontar el uso de las políticas de la organización con intenciones superficiales o para el beneficio de algunas personas, el concurrir a reuniones, la ausencia de soporte percibido de los pares, el sentimiento de exclusión, la idea de falta de soporte y de ánimo por parte de los superiores, el tener que trabajar con el género opuesto, el uso inadecuado del tiempo por parte de otras personas, el tener que afrontar situación ambiguas o delicadas y enfrentamientos con otros.

TEORÍA DE MOTIVACIÓN-HIGIENE O TAMBIÉN LLAMADA BIFACTORIAL DE HERZBERG Herzberg (1959):

El análisis de la satisfacción laboral se hizo más rebuscado con la introducción de la teoría de motivación-higiene o asimismo llamada bifactorial de Herzberg, esta teoría centra su análisis en el trabajo en sí mismo como origen primordial de satisfacción. Para Herzberg, la noción de satisfacción laboral tiene dos dimensiones, la satisfacción y la insatisfacción personal, a las cuales le afectan dos grupos de factores diferentes; es decir, que los factores que generan la Satisfacción son radicalmente distintos de los que originan la insatisfacción. Los factores que generan satisfacción se conocen como intrínsecos, motivadores o satisfactores, y los que producen insatisfacción como extrínsecos, de higiene, insatisfactorias, o de apoyo.

TEORÍA DE LA ADAPTACIÓN PERSONA-AMBIENTE French y Caplan (1972):

Definen que la sobrecarga y el exceso de horas de labor están conectados con la insatisfacción y la tensión laboral, la baja autoestima, el agotamiento, los niveles superiores de colesterol, la tasa cardíaca elevada y el tabaquismo. El exceso de trabajo o su dificultad producen estrés, pero esto no quiere explicar que los que realizan escaso trabajo (subcarga cuantitativa) o tareas demasiado sencillas (subcarga cualitativa) no sean susceptibles de aguantar estrés y estén constantemente relajados, sino que igualmente lo pueden sufrir, es decir, la carga demasiado pequeña ocasiona a veces tanto estrés como la sobrecarga, pudiendo dañar la salud. Ya que la falta de estimulación es tan negativa como el exceso, el aburrimiento y la monotonía es un extremo igualmente insano para la salud y aunque resulte paradójico, un poco de tensión produce un efecto estimulante, vigoriza y es conveniente.

TEORIA ESTRÉS -AMBIENTE LABORAL - Beehr, (1987):

Hace referencia a aquellas situaciones en las cuales los elementos del puesto, por sí mismos o en fusión con otros, lleven a una mala salud y/o malestar individual, o supongan factores de peligro que hagan más factible dicha mala salud y/o irritación. Por consiguiente, el 'estrés' como tal hará referencia a un juicio en donde se incluyen tanto los estresores como las reacciones adversas de esos estresores sobre la persona o grupo.

2.2.2. Teoría de enfermería

EL MODELO DE CALLISTA ROY COMO HERRAMIENTA DE ADAPTACIÓN AL ESTRÉS

Al investigar un marco teórico de enfermería que nos permita averiguar estrategias de afrontamiento al estrés, vemos que numerosos autores han escrito acerca de esta percepción. Callista Roy elaboró en 1970 un modelo de adaptación, el Roy Adaptation Model (RAM), y señala que las respuestas adaptativas son respuestas que favorecen la totalidad del individuo en términos de metas de supervivencia, crecimiento, reproducción y dominio. Su modelo nos presenta un instrumento de gran beneficio para poder conocer la función de la enfermera y su influencia para disminuir los mecanismos productores de estrés. Partiendo de esta raíz pensamos que este modelo puede convertirse en un instrumento efectivo para desafiar el estrés, a continuación, lo expondremos para adentrarnos en él, con el objetivo de lograr conocimientos del modelo que nos permita la valoración de las conductas generadoras de estrés.

Roy, en su labor como enfermera, observó el gran potencial de rehabilitación que tenían los niños y asimismo su facultad para adaptarse a cambios físicos y psicológicos importantes, concretamente, le impactó su grado de adaptación. Al principio que pone en funcionamiento la conducta lo denomina estímulo focal, que es el estímulo interno o externo más contiguo al que se enfrenta el ser humano. Los factores del ambiente que se le presentan al individuo los denomina estímulos contextuales y los estímulos residuales son aquellos que singularizan a la persona, le dan sentido, en definitiva, esencia.

Roy describe los mecanismos innatos de afrontamiento como procesos automáticos, aunque los seres humanos no piensan en ellos. Las experiencias vividas a lo largo de la vida ayudan a ofrecer reacciones habituales ante estímulos

particulares. El campo de actuación de la enfermera estaría vinculado a aquellas situaciones en las que la persona que se está adaptando presenta reacciones ineficaces. La enfermera que se guía mediante los cuatro modos adaptativos de la teoría de Roy puede encontrar una valoración de las conductas que manifiesta la persona que son generadoras de estrés.

MODO FISIOLÓGICO DE ADAPTACIÓN:

el modo fisiológico se evidencia en las conductas y reacciones fisiológicas que la enfermera observa en la persona con cierto grado de estrés. Encontrar una explicación a través de los conocimientos teóricos puede contribuir a tranquilizar a la persona que presenta estrés. La enfermera puede intervenir enseñando a la persona a reconocer sus propias reacciones ante estímulos determinados e iniciar técnicas que la ayuden a controlar las reacciones del sistema nervioso autónomo por estimulación simpática, como es el aumento respiración, la frecuencia cardíaca, la sudoración, la elevación de la tensión arterial, etc. El poder ofrecer técnicas como son la relajación en todas sus variedades, la respiración profunda, hace que las personas tengan una mayor agudeza sensorial y puedan reducir y llegar a neutralizar dichas respuestas, pues entra en juego la reacción del parasimpático y se establece el equilibrio necesario para mantener la homeostasis interna. Estas intervenciones enfermeras contribuyen a ayudar a la persona a reconocer y manejar su propia reacción estresante.

MODO DE ADAPTACIÓN DEL AUTOCONCEPTO DE GRUPO:

sé centra en los aspectos psicológicos y espirituales del sistema humano, la autoestima, concepto que tiene la persona de sí misma, de unidad, significado y finalidad en el universo para

poder existir bajo un sentido. Refleja como se ve y percibe la gente dentro de un grupo, basándose en reacciones ante el entorno, la persona que tiene una visión de sí misma positiva, favorable "autoestima" y dispone de forma natural de recursos suficientes para poder afrontar la situación de estrés. La enfermera puede ayudar en el reconocimiento de los recursos propios de que dispone la persona y centrar su intervención fundamentalmente en fortalecer estos recursos y no descuidar las debilidades y los temores. Existe la posibilidad de reconvertir una fuente de estrés en un logro positivo que le ayude a crecer como persona.

MODO DE ADAPTACIÓN DE DESEMPEÑO DE ROL: se trata de un modo de adaptación social y se centra en el papel que tiene la persona en la sociedad, la necesidad que se tiene de saber quién es uno mismo con respecto a los demás, para así saber cómo actuar. La enfermera puede identificar en qué posición se encuentra la persona socialmente hablando, si está sobrecargada, cuál es su cotidianidad, Roy lo llama el "comportamiento expresivo", qué piensa de su situación, lo que siente, gustos, manías, factores que influyen en el desempeño de su papel. La enfermera puede ayudar a la persona a encontrar qué papel es insustituible o esencial, cual es importante y lo que representa una sobrecarga, a través de técnicas de reconocimiento de cómo distribuye el tiempo, establecer prioridades y estableciendo espacios para poder trabajar conjuntamente.

MODO DE ADAPTACIÓN DE LA INTERDEPENDENCIA: la necesidad básica de este modo de adaptación resulta ser la integridad de las relaciones. Dos relaciones específicas forman

el núcleo del modo de la interdependencia, fruto de su aplicación en la vida de los individuos. Las personas intentan adaptarse cuando se ven delante de situaciones difíciles, buscan ayuda, apoyo, amor en los otros. La enfermera debe detectar las dificultades que presentan las personas y ofrecer sistemas de apoyo, tanto desde el ámbito social como de recursos asistenciales dirigidos a paliar el conflicto.

El modelo de Roy, en general, se puede extrapolar a todos los ámbitos de la enfermería, independientemente de cual sea el motivo del malestar. El papel de la enfermera es esencial para reducir el estrés sin descuidar otros tratamientos más específicos los cuales contribuirán a alcanzar el objetivo principal que va dirigido principalmente al concepto de adaptación de la persona y su entorno.

2.3. CONCEPTUAL

ESTRÉS OCUPACIONAL

Definición

Es la respuesta fisiológica, psicológica y de comportamiento de un individuo que intenta adaptarse y ajustarse a presiones internas y externas. El estrés laboral aparece cuando se presenta un desajuste entre la persona, el puesto de trabajo y la propia organización. En principio, se trata de una respuesta normal del organismo ante las situaciones de peligro. Es un desequilibrio sustancial entre la demanda y la capacidad de respuesta (del individuo) y las ofertas y las necesidades, expectativas y aspiraciones del individuo. En respuesta a las situaciones de emboscada, el organismo se prepara para combatir o huir

mediante la secreción de sustancias como la adrenalina, producida principalmente en unas glándulas llamadas «suprarrenales" o "adrenales". La adrenalina se disemina por toda la sangre y es percibida por receptores especiales en distintos lugares del organismo que responden para prepararse para la acción:

- ★ El corazón late más fuerte y rápido.
- ★ Las pequeñas arterias que irrigan la piel y los órganos menos críticas (riñones, intestinos), se contraen para disminuir la pérdida de sangre en caso de heridas y para dar prioridad al cerebro y los órganos más críticos para la acción (corazón, pulmones, músculos).
- ★ La mente aumenta el estado de alerta.
- ★ Los sentidos se agudizan.

Tipos de estrés:

Hay dos maneras diferentes de que nuestro organismo reaccione, y son las siguientes:

- a) Estrés positivo o eustrés:** Es la cantidad de estrés necesario que produce el estado de alerta esencial para obtener un rendimiento físico y mental que nos permita ser productivos y creativos. Es muy útil en nuestra vida pues va ligado al instinto de supervivencia, el deseo de trabajar, el espíritu de lucha. Los estresantes positivos, pueden ser una alegría, éxito profesional, un examen, una buena noticia, etc. Ahora bien, si esta situación de estrés no la controlamos y se prolonga en el tiempo es cuando se entra en el estado de resistencia, las personas empiezan a tener una sensación de discomfort (tensión muscular, palpitaciones, etc.). Si continúa el estresor, se llega al estado de

agotamiento, con posibles alteraciones funcionales orgánicas: son las llamadas "enfermedades de adaptación", características del estrés negativo o "distrés".

b) Estrés negativo o distrés: En el lugar de trabajo, nos encontremos ante un número creciente de demandas y ofertas que nos planteen dificultad o nos constituyan una amenaza, debemos buscar el modo de enfrentarlas, en caso de que estas demandas no se canalicen, la balanza del estrés se inclinará hacia el lado negativo. De esta manera desencadena una sobrecarga de trabajo no asimilable, la cual eventualmente desencadena un desequilibrio fisiológico y psicológico que termina en una reducción en la productividad del individuo, la aparición de enfermedades psicosomáticas y en un envejecimiento acelerado. Existen situaciones en el ámbito laboral que son indicios claros por los que se provoca el estrés negativo, tales como tener mucho trabajo en poco tiempo, realizar actividades de las que no se tienen conocimiento suficiente, o, por el contrario, cuando no existen actividades estimulantes que inciten al individuo, es decir cuando éste se encuentra aburrido o frustrado. Es decir, influyen en esta situación de estrés negativo los siguientes agentes estresantes o estresares que generan una reacción del individuo:

- ★ Sobrecarga de trabajo.
- ★ Infracarga de trabajo.
- ★ Infrutilización de habilidades.
- ★ Repetitividad.
- ★ Ritmo de trabajo.
- ★ Relaciones sociales.
- ★ Cambios en la organización.
- ★ Control por parte de los superiores

Tiempo de duración del estrés:

- a) Estrés agudo:** Es la forma de estrés más común. Proviene de las demandas y las presiones del pasado inmediato y se anticipa a las demandas y presiones del próximo futuro. El estrés agudo es estimulante y excitante a pequeñas dosis, pero demasiado es agotador.
- b) Estrés crónico:** Es un estrés creciente que aparece día tras día, año tras año. El estrés crónico destruye el cuerpo, la mente y la vida. Es el estrés de la pobreza, de las familias disfuncionales, de estar atrapado en un matrimonio infeliz o en un trabajo no deseado. Es el estrés de los problemas interminables, económicos, políticos, de las tensiones religiosas, étnicas. Aparece cuando la persona no ve una salida a su situación. Es el estrés de demandas y presiones muy por encima de las posibilidades del individuo y durante interminables periodos de tiempo, sin esperanza, en donde el individuo renuncia a buscar soluciones. Se puede presentar en el trabajo cuando las actividades se realizan bajo condiciones estresantes.
- c) Contexto en el que se presenta el estrés ocupacional:** Se denomina estrés laboral al malestar y a las afecciones ocasionadas por las condiciones y tareas propias de la institución donde se trabaja afectando por norma general a trabajadores con gran presión psicológica: directivos y profesionales con un alto grado de actividad mental como los jueces, policías, militares, conductores, personal de salud, maestros; o pertenecientes a sectores innovadores como matemáticos, físicos, ingenieros, etc. Se presenta como consecuencia de la conjunción de los factores estresantes y de la personalidad del sujeto.

d) Estrés no laboral o cotidiano: El cual está relacionado con causas individuales, familiares y de relaciones interpersonales presentándose de diferentes formas, entre los principales se puede mencionar; aquel que se da en las relaciones entre padres, hijos y otros parientes representan el estrés familiar, el estrés de pareja el cual es provocado por conflictos amorosos y matrimoniales, el estrés provocado por la muerte de personas queridas designado como estrés por duelo, el estrés que se presenta en las personas desde los grados escolares hasta cuando termina sus estudios, se le denomina estrés académico, el malestar que provocan las entrevistas, exámenes médicos y el temor a diagnósticos graves, es considerado como estrés médico, además se pueden considerar también el estrés doméstico y el estrés económico.

Causas del estrés

- ★ **Ambigüedad de rol:** El sujeto no conoce con exactitud que labores debe o no realizar.

- ★ **Conflicto de rol:** Cuando se presentan expectativas contradictorias en relación a las actividades a realizar por el sujeto, es el caso de los supervisores de los cuales la administración espera que apliquen de manera energética medidas disciplinarias y por otro lado su personal desea un trato flexible.

- ★ **Sobrecarga de rol:** Se presenta de dos maneras sobrecarga cuantitativa, cuando la persona tiene que realizar demasiada cantidad de trabajo; o cualitativa cuando se exige mayores habilidades y conocimientos de los que posee el sujeto.

- ★ **Territorialidad Organizacional:** Si los sujetos por razones de trabajo tienen constantemente que establecer contactos interpersonales con personal de áreas diferentes al que pertenece.

- ★ **Responsabilidad por personas:** Es muy diferente tener responsabilidad por personas que, por cosas, la responsabilidad por la primera tiene efecto significativo en la presencia de estrés.

- ★ **Relaciones interpersonales:** Las malas relaciones interpersonales incrementan las reacciones de Estrés. Esto ocurre cuando hay desconfianza, poca ayuda mutua y desinterés por escuchar los problemas que confrontan los demás.

- ★ **Participación:** Existe baja participación cuando los conocimientos, opiniones y deseos del sujeto son excluidos de los procesos de decisión. La investigación ha demostrado que la baja participación incrementa la tensión emocional de las personas, afectando su satisfacción laboral, así como su productividad.

- ★ **Diferencias ocupacionales:** Existen cargos cuya monotonía y sub. Estimulación (escasos estímulos medioambientales) constituyen causas de estrés.

Factores determinantes del estrés ocupacional

De manera general el estrés laboral se puede presentar cuando el trabajador encuentra discrepancias entre él y su medio laboral, considerándose por un lado sus capacidades, necesidades y expectativas y por otro las exigencias ocupacionales,

oportunidades y logros, como a continuación se detallan los antes mencionados:

- ★ **Capacidad vs. Exigencia:** Si las exigencias laborales están muy por debajo de las capacidades del trabajador, se puede favorecer el estrés. o si el caso es inverso ocurre lo mismo.

- ★ **Necesidades vs. Oportunidades:** En la medida en que las oportunidades ofrecidas por la organización laboral permitan satisfacer las necesidades básicas del trabajador (seguridad, estima, autorrealización, etc.), se presentará determinado nivel de estrés.

- ★ **Expectativas vs. Logros:** Las expectativas que posee el trabajador en su medio laboral sirven para evaluar la importancia de los logros percibidos por aquel. De existir mucha discrepancia se favorece el estrés.

Manifestaciones del estrés ocupacional

Según Maslach, el "Estrés" se manifiesta por: agotamiento emocional, despersonalización y realización personal.

- a) **Agotamiento emocional:** El agotamiento emocional se define como cansancio y fatiga que puede manifestarse física, psíquicamente o ambas combinadas. En el campo laboral se refiere a la percepción que la persona tiene cuando su facultad de sentir disminuye o desaparece, es la sensación de no poder dar más de sí mismo a los demás. El agotamiento laboral se manifiesta cuando el trabajador toma conciencia de su incapacidad para seguir sirviendo a sus clientes con el mismo entusiasmo como lo hacía en sus primeros tiempos:

★ **Agotamiento físico:** El agotamiento físico se produce por un exceso continuo de trabajo físico o mental (estrés), dando fatiga excesiva con incapacidad en el movimiento para responder a estímulos físicos, al realizar cualquier actividad provocando un estado de debilidad articular y corporal.

★ **Sentimientos y actitudes negativas hacia el trabajo:** Las actitudes negativas en el lugar de trabajo son muy destructivas para la moral, la productividad y, a su vez, para las ganancias. Las actitudes negativas tienden a ser contagiosas, saliendo de una persona al grupo entero y afectando a todo el proyecto, grupo o, en algunos casos, toda la organización.

★ **Frustración por el trabajo que realiza:** es un estado emocional que se produce en el individuo cuando éste no logra alcanzar el objeto deseado. O la vivencia emocional ante una situación en la que un deseo, un proyecto, una ilusión o una necesidad no se satisfacen o no se cumple. Maslach y Jackson (1981).

b) Despersonalización: La despersonalización se concibe como el desarrollo de actitudes, sentimientos y respuestas negativas, distantes y deshumanizadas hacia las otras personas, especialmente a los beneficiarios de su trabajo, acompañadas de un aumento de la irritabilidad y una falta de motivación hacia el trabajo. El profesional experimenta un claro distanciamiento no solo de las personas beneficiarias de su trabajo, sino de sus compañeros de equipo con los que trabaja, mostrando una actitud irritable, irónica y despectiva, atribuyéndoles la responsabilidad de sus frustraciones y de su falta de rendimiento laboral.

★ **Trato impersonal hacia los pacientes y los compañeros de trabajo:** Es cualquier palabra, declaración o afirmación de desaprobación no merecida y que tiende a dejar cicatrices permanentes. Las cicatrices son las dudas acerca de sí mismo y de su vida personal que se siembran en la víctima y que afectan negativamente su autoimagen y su autoestima.

★ **Falta de preocupación de los problemas de otros:** Nuestro comportamiento no está basado en la moral y la ética, ni tan sólo en el sentido común. Nos encontramos solos porque somos seres egoístas, no compartimos lo que tenemos, desconfiamos del forastero, somos clasistas y racistas, cosa que parece increíble con todos los adelantos que se han conseguido en todos los sectores. El hombre sigue gobernándose por sus instintos más primarios, no ha avanzado, no tiene una categoría superior un avanzar como ser humano hacia una transcendencia que lo haga salir de esta mediocridad en la que vive.

★ **Indiferencia:** La indiferencia: por lo tanto, es un punto intermedio entre el aprecio y el desprecio. Si alguien siente aprecio, ese sentimiento resultará agradable y activo; en cambio, si siente desprecio, se tornará en algo que se pretende rechazar. Al mostrarse indiferente, el sujeto se vuelve apático al respecto. Maslach y Jackson (1981).

c) Realización personal: Se define como la necesidad de logro que tiene todo ser humano para competir con criterios hacia la excelencia. Los criterios de la excelencia deberían estar relacionados con la realización de una tarea, con uno mismo o relacionado con los otros. Estos comportamientos se combinan

con emociones de orgullo y de satisfacción. En el caso contrario, resultaría una frustración que podría obstaculizar el aprendizaje.

- ★ **Apreciación sobre el trabajo que se desempeña:** Es valorar, evaluar la actividad laboral que se desempeña la Enfermera (o), ejecuta a través de una serie de Acciones de Cuidado dirigidos a otro ser humano o grupos con afecciones físicas reales o potenciales, con el fin de mejorar o aliviar las molestias y/o dolencias generadas por el proceso de enfermedad o a mantener la salud, por esto las personas que ejercen esta profesión deben poseer el conocimiento y la capacidad intelectual que le permita resolver problemas, comunicarse y reflexionar críticamente, sobre los problemas inherentes o que alteren la salud de las personas que cuidan.

- ★ **Interés por las tareas cotidianas del trabajo:** por lo tanto, es un punto intermedio entre el aprecio y el desprecio. Si alguien siente aprecio, ese sentimiento resultará agradable y activo; en cambio, si siente desprecio, se tornará en algo que se pretende rechazar. Al mostrarse indiferente, el sujeto se vuelve apático al respecto. Maslach y Jackson (1981).

- ★ **Baja autoestima profesional:** Es claro que la baja autoestima limita al sujeto en todas las áreas de su vida, incluyendo el trabajo el quererse o valorarse poco es una situación que surge por malas experiencias vividas durante la infancia o la adolescencia. La principal consecuencia es la falta de seguridad en uno mismo y la necesidad de sentirse validado ante el resto. Todo un problema en el mundo laboral, pues esta persona carece de autonomía y decisión. Maslach y Jackson (1981).

El estrés ocupacional se manifiesta en 3 tipos de grados:

- a) Bajo:** Presenta síntomas físicos como dolor de cabeza, dolores de espalda, contracciones, etc. Puede observar cambios en el carácter y disminución de actividad laboral y se manifiesta; irritabilidad y ansiedad, insomnio; algunas ocasiones problemas de atención.

- b) Medio:** Generalmente presenta alteraciones del sueño, dificultad para concentrarse, problemas en las relaciones interpersonales, cambios en el peso, disminución del apetito sexual, pesimismo y se manifiesta; aumento en el ausentismo al trabajo, fatiga sin ninguna razón, indecisión e indiferencia, aumento en el consumo de alcohol, café y cigarrillos.

- c) Alto:** Disminuye marcadamente la productividad laboral, aumenta el ausentismo y la sensación de disgusto acompañado de baja autoestima. Es frecuente el uso de alcohol y/o de los psicofármacos y se manifiesta; depresión, problemas de salud (dolor de cabeza, dolor de estómago y digestivos, cardiovasculares). Maslach y Jackson (1981).

Signos y síntomas de estrés

Para esclarecer y especificar aún más los signos y síntomas del estrés a continuación mencionaremos los identificados por la oficina internacional del trabajo (O.I.T.) y la organización mundial de la salud (OMS); clasifican en tres categorías dichos signos y síntomas: psicológicas (cogniciones, emociones y autoestima) conductuales y fisiológicos se detallan a continuación:

Psicológicos

- ★ Funciones. Cognitivas
- ★ Restricción del alcance de la percepción.
- ★ Aptitud para la concentración disminuida.
- ★ Trastornos funcionales de la memoria; vacilación en la de la toma de decisiones; modificación de las formas de razonamiento, creatividad disminuida.

Reacciones emocionales:

- ★ Sentimientos de frustración, de aburrimiento, de culpabilidad, de presión, de angustia, de tensión, de irritación, de preocupación, de tristeza, de pesimismo, visión desesperada del futuro, apatía.

Autoestima:

- ★ Confianza en uno mismo disminuida, divorcio agravado entre la imagen ideal de uno mismo y la imagen percibida.

Conductuales Generales:

Consumo excesivo de café, de nicotina, de alcohol y de medicamentos, sobre todo de tranquilizantes y de estimulantes, cambio de las costumbres alimenticias, perturbaciones del sueño, descuido de los ejercicios físicos, disminución de la participación y de la actividad social, enfermedad imaginaria, abuso o utilización insuficiente de los servicios sanitarios modificaciones de todo el estilo de vida, comportamiento ostensorio o antisocial, corte de vínculos interpersonales en relación al sexo opuesto, suicidio.

Trabajos: Ausencia al trabajo y aplazo de responsabilidades, disminución de rendimiento en el trabajo tanto cualitativa como cuantitativamente, mayor número de accidentes, conflictos interpersonales.

Fisiológicos:

- ★ **Sistema cardiovascular:** Coronariopatías, angina de pecho, hipertensión arterial, infarto al miocardio, alteraciones en el ritmo cardiaco. **Sistema neuromuscular:** Cefalea, dorsalgia.
- ★ **Sistema locomotor:** Artritis reumatoide, enfermedades relacionadas al tejido conjuntivo.
- ★ **Sistema respiratorio:** Alteraciones respiratorias, alérgicas, asma, fiebre del heno.
- ★ **Sistema inmunológico:** Resistencia disminuida, enfermedades de autoinmunidad.
- ★ **Aparato gastrointestinal:** Úlcera, síndrome de intestino irritable, diarreas, náuseas y vómitos, colitis ulcerosa.
- ★ **Aparato genitourinario:** Alteraciones en la diuresis, impotencia, frigidez. **Enfermedades dermatológicas:** Excema, neurodermitis, acné.

La salud ocupacional y el estrés ocupacional

La salud ocupacional en el Perú

En términos globales, uno de los graves problemas que enfrenta salud ocupacional en el Perú, es falta de política de salud definida. Desconocemos la real situación de salud ocupacional. Así, es una incógnita las enfermedades que afectan mayormente a la clase trabajadora en el país. Esta situación imposibilita prevenir adecuadamente la ocurrencia de las enfermedades y de los accidentes de trabajo., añadiendo a las anteriores afirmaciones señalamos que no se dispone de profesionales de Ingeniería de Higiene, seguridad, medicina laboral, psicología industrial, etc. A pesar del desconocimiento de la situación real, se puede establecer que los problemas más frecuentes constituyen en el

país la ocurrencia de accidentes de trabajo y la prevalencia de enfermedades ocupacionales físicas y de la salud mental.

Recursos para enfrentar el estrés laboral

Existen diversos recursos orientados a disminuir el estrés laboral, algunos buscan eliminar o controlar las fuentes de estrés, otros buscan hacer al individuo más resistente o capaz de enfrentar a los estresores.

- ★ **Terapéutica médica:** En situación de niveles muy altos de estrés el médico puede prescribir tranquilizantes y otros medicamentos, orientados a disminuir los seriales de alarma físicos y psíquicos, el peligro de este recurso es que el trabajador puede habituarse y hacer mal uso de los medicamentos.

- ★ **Consejo psicológico:** Es proporcionado por un psicólogo el cual en base a un diagnóstico previo proporciona apoyo especializado con la finalidad de permitir que el trabajador logre un mejor manejo de sus recursos frente al estrés.

- ★ **Aproximaciones grupales:** Es bastante útil el enfoque grupal frente a la alternativa de apoyo individualizado puesto que así se aprovecha el recurso motivacional de la presión social y la misma orientación social constituye un medio en si para disminuir el estrés. Los grupos adquieren una variedad de formas según sus objetivos, los cuales pueden incluir: enfrentamiento de la asertividad, relajamiento y ejercicios físicos, meditación, yoga, dejar de fumar, dejar el alcohol, etc. Como limitaciones del enfoque grupal se puede señalar el tiempo disponible necesario, y la conducción del grupo que tiene que ser por especialistas según los objetivos.

★ **Ejercicio físico:** El estrés va generalmente acompañado de tensión muscular, especialmente de las zonas del cuello, hombros y espalda. Las actividades físicas pueden permitir relajar dichos músculos y es una manera de canalizar constructivamente niveles de agresividad acumulados frente a múltiples frustraciones.

★ **Meditación y relajamiento:** Comprende los periodos de meditación de 20 minutos cada uno efectuados en un ambiente tranquilo y adoptando una posición cómoda durante la relajación del sujeto repite una palabra lentamente (MANTRA) el cual no tiene ningún significado para aquel. Los efectos subjetivos producidos por dicho ritual varían ampliamente, pero lo más habitual es la sensación de bienestar y tranquilidad interior. Entre los efectos fisiológicos se menciona una disminución del 0% al 20% de consumo de oxígeno, disminuyen la respiración y la actividad cardíaca y se incrementa la resistencia eléctrica de la piel.

★ **Actividades recreativas:** Las actividades recreativas programadas por los centros laborales y efectuados después de la jornada laboral, son útiles para contrarrestar el estrés al otorgar diversión, entrenamiento y permitir dar y recibir apoyo social.

Recursos para prevenir el estrés laboral

Si bien es necesaria la reducción del estrés cuando presenta niveles altos, de mayor utilidad es prevenir para evitar su presencia de manera negativa:

★ **Encuesta de actitudes:** Las encuestas de actitudes sirven para medir la moral del empleado y facilitar el diagnóstico de las causas de insatisfacción y estreses.

- ★ **Entrenamiento de la supervisión y personal:** A los supervisores se les debe capacitar en el diagnóstico y manejo de estrés laboral, tanto lo vinculado a sr mismo como al de su personal. Los supervisores con más niveles de estrés son aquellos que está

- ★ **Dieta y hábitos alimenticios:** La calidad de la alimentación incide en la salud física y si esta es deficiente permite cierta susceptibilidad, ante los estresores. Por lo cual se hace necesario impartir conocimientos sobre la importancia de una buena alimentación y sobre las costumbres alimenticias.

- ★ **Exámenes médicos periódicos:** Al personal con alto riesgo de padecer estrés en razón al trabajo en sr, se deberla efectuar exámenes periódicos y en base a esto detectar aquellos que necesitan atención por presentar reacciones adversas al estrés.

- ★ **Educación sobre salud ocupacional:** Divulgar al trabajador los riesgos potenciales de su trabajo y la manera de enfrentarlos incluyendo los recursos disponibles a los que puede tener acceso en caso de requerir apoyo especializado.

- ★ **Selección idónea de personal:** Otorgar la debida atención al proceso de selección de personal, de manera que los sujetos que poseen los cargos reúnan las características de personalidad y aptitudes necesarias.

- ★ **Programación laboral variable:** Relacionado con el horario de ingreso del trabajador.

★ **Desarrollo organizacional:** Es un cambio planificado de toda la organización, utilizando para ello a portes de las ciencias conductuales. Se orienta a lograr una organización flexible acorde a las exigencias del medio externo y un clima interno menos estresante para los trabajadores. Este último es posible al reducir la ambigüedad de roles, mejorar el flujo de información y canalizar constructivamente los conflictos laborales. En relación a todo lo anteriormente señalado la OIT recomienda: "El reconocimiento del estrés y la consiguiente relajación pueden contrarrestar sus efectos, pero no eliminan sus causas que están relacionadas con el trabajo. En general la gente busca un trabajo en el que se valore el esfuerzo realizado y que le brinde satisfacción de amor propio y una remuneración razonable. Por tanto, para prevenir y tratar males relacionados con el estrés lo primordial es la reorganización y no el traslado a otro".

Medidas que las enfermeras deben adoptar respecto al estrés ocupacional

Las enfermeras deben crear técnicas para enfrentar el estrés excesivo, a fin de conservar su propia salud, las enfermeras que cambian de turno a lo largo del mes sufren estrés físico y emocional mayor que el que enfrentarían si trabajaran en un solo turno, es decir sin rotación, muchos departamentos de enfermería están organizados de tal manera que la Enfermera trabaja en dos turnos diferentes como máximo durante el mes. Por lo general la rotación se hace del turno matutino al vespertino o del matutino al nocturno. Las técnicas que se mencionan a continuación son de utilidad para la enfermera que tiene que enfrentar el estrés: "Muchas enfermeras que trabajan en el turno de noche de manera continua tienen dificultades para dormir o llevar una vida social normal. Dado que interrumpirían sus horas normales de sueño les

resulta sumamente difícil participar en la vida de la comunidad y otras actividades. Por añadidura muchas enfermeras piensan que no pueden compenetrarse de manera total con el paciente y mantenerse al día en cuanto a los avances de su profesión, porque deben trabajar en la noche, a la misma hora en que se imparten los cursos de actualización.

Es esta una causa importante de estrés ya que tales enfermeras suelen tener dificultad para asistir a los seminarios fuera del hospital. Por lo tanto, los supervisores deben encargarse de que cada enfermera sea transferida al turno diurno después de un periodo de tres a seis meses. Muchas enfermeras tienden a confundir su sentido de identidad personal con la función que desempeñan en su trabajo., por lo general, "se llevan el trabajo a casa y platican acerca de él, mientras hacen vida social. Su sentido de identidad puede sufrir una grave amenaza si existen problemas en el trabajo en cuyo caso se sentirán totalmente abrumadas y frustradas.

Las enfermeras deben dar salida a su estrés por medio de otras actividades o aficiones como los deportes, escribir o simplemente a través del relajamiento en una atmósfera de trabajo en la que no existen fuentes evidentes de tensión. Deben estar conscientes de que cualquier actividad en la que decidan participar, con el fin de desarrollar una actividad que disminuirá el estrés. Las enfermeras deben asumir responsabilidad y tener confianzas suficientes en sr mismas para tomar decisiones independientes, sobre las tareas propias de su profesión; deben también aprender a "controlarse".

SATISFACCIÓN LABORAL

Definición

Es el grado o desagrado que expresa el personal de enfermería en relación a los factores Intrínsecos y Extrínsecos en su ambiente laboral. Chiavenato, (2007).

Factores determinantes de la satisfacción laboral

El modelo planteado por Herzberg señala que la satisfacción laboral sólo puede venir generada por los factores intrínsecos (a los que Herzberg llamó "factores motivadores"), mientras que la insatisfacción laboral sería generada por los factores extrínsecos (a los que dio la denominación de "factores higiénicos"). De modo que «Satisfacción laboral» se explican por Factores Extrínsecos laboral» se explican por Factores intrínsecos e insatisfacción.

a) Factores intrínsecos o motivadores (Satisfacción Laboral):

Se refiere al contenido del puesto, a las tareas y las obligaciones relacionadas con éste; producen un efecto de satisfacción duradera y un aumento de la productividad muy superior a los niveles normales. El término de motivación comprende sentimientos de realización, de crecimiento y de reconocimiento profesional, que se manifiestan por medio de la realización de tareas y actividades que ofrecen desafío y tienen significado en el trabajo. Incluye el desarrollo profesional, reconocimiento y Autorrealización.

- ★ **Desarrollo profesional:** El desarrollo profesional es fruto de la planeación de la carrera y comprende los aspectos que una persona enriquece o mejora con vista a lograr objetivos dentro de la organización. Se puede dar mediante esfuerzos individuales o

por el apoyo de la empresa donde se labora. Desarrollo profesional individual se inicia en cada persona por su disposición a lograr metas por la aceptación de responsabilidades que ello conlleva. Pueden emprenderse varios pasos, considerando posibles resultados como obtención de mejores niveles de desempleo. Es la forma más segura de lograr promociones y reconocimiento en el trabajo. Al respecto, se puede decir que las personas tienden a preferir puestos que les brinden oportunidades de aplicar sus habilidades y capacidades, que les ofrezcan una variedad de tareas, libertad, y retroalimentación sobre qué tan bien lo están haciendo, características que hacen que el trabajo posea estímulos intelectuales. Sin dejar de tomar en cuenta que los puestos que tienen pocos retos provocan fastidio, pero demasiados retos causan frustración y sentimientos de fracaso. El desarrollo del personal es algo más que la manera de orientación. Constituye la educación liberal continua de la totalidad de la persona para desarrollar plenamente su potencial, es decir, en el desarrollo profesional se evidencia una acumulación de conocimientos, modelos y experiencias propias y exclusivamente relacionadas con un área específica de la ciencia, la sola y sistemática acumulación de este tipo de conocimiento no nos garantiza ni el diseño ni la ejecución de una gestión administrativa, ni mucho menos de su éxito. Se requiere de algo más, de un buen perfil en materia de dirigencia. Se refiere a la motivación derivada de: Orientación sobre el trabajo, adiestramiento y educación continua.

- ★ **Orientación sobre el trabajo:** El orientador es un puente que comunica ámbitos, agentes y actores de la educación; genera enlaces entre el establecimiento y la familia; entre los alumnos y los profesores; entre los alumnos y su propia identidad. En la

actualidad, con la evolución y diversificación del trabajo, y con el casi infinito número de profesiones, especializaciones y áreas ocupacionales, estamos ante el imperativo cambio fundamental, que se concentra en la necesidad de ajustar la orientación vocacional en el desarrollo de la persona, sus valores y el significado que tiene su área de trabajo para su autorrealización personal.

★ **Adiestramiento:** Es un proceso educacional a corto plazo mediante el cual las personas aprenden conocimientos, aptitudes y habilidades en función de objetivos definidos. el adiestramiento consiste en las técnicas de capacitación y aprendizaje en el desarrollo de los recursos humanos, que estimula a lograr una mejor calidad, eficiencia y productividad en las empresas y a la vez fomenta el más alto compromiso en el personal. El adiestramiento es tan importante como la selección, ambas actividades se complementan entre sí; si no se realiza una, la otra no tendrá éxito, ya que al seleccionar un empleado debe de comprobarse que el individuo contratado tenga la suficiente inteligencia y aptitudes, así como la actitud adecuada para ejercer un cargo, la empresa una vez que contrata una persona tiene la obligación de adiestrarlo en las destrezas.

★ **Educación continua:** Es una necesidad imperiosa que se plantea para la actualización de los profesionales, ante la velocidad de los cambios en el conocimiento y de la tecnología, la actividad académica organizada, dirigida a los profesionales o personas con formación, práctica profesional, técnica o laboral que requieren no sólo de conocimientos teóricos o prácticos que obsolescente, sino de actitudes y hábitos para mejorar el desempeño de su trabajo. Muchas profesiones y ocupaciones

exigen un nivel de instrucción necesario para obtener un buen rendimiento, así las personas que no lo alcanzan se sentirán frustrados, aburridos e insatisfechos.

★ **Reconocimiento:** Reconocer el comportamiento y desempeño de los empleados se traduce en tangibles y positivos efectos al ampliar los niveles de satisfacción y retención, así como al mejorar la rentabilidad y productividad de la organización a todos los niveles y a un bajo costo. Las personas que se sienten apreciadas poseen una actitud positiva, mayor confianza en sí mismos y habilidad por contribuir y colaborar, la elevada autoestima de los individuos los convierte en mejores empleados. Siendo entonces el reconocimiento una herramienta de gestión, que refuerza la relación de la empresa con los empleados. El reconocimiento puede ser formal e informal, el reconocimiento informal se plantea como un sistema que, de una forma simple, inmediata y con un bajo costo refuerza el comportamiento de los empleados. Se puede poner en práctica por cualquier directivo, con un mínimo de planificación y esfuerzo y puede, por ejemplo, consistir en una tarjeta de agradecimiento, un correo electrónico, una palmadita en la espalda o un agradecimiento público inesperado. El reconocimiento formal, es fundamental para construir una cultura de reconocimiento y su efecto, cuando se realiza eficazmente, es muy visible en cuanto a resultados y rentabilidad. Refieren "que la gente está más interesada en los logros y reconocimientos que por la realización personal". Los reconocimientos se refieren a que existen muy pocas personas que se sienten satisfechas, que por el simple hecho de triunfar requieren que los demás participen de sus éxitos. Se refiere a la motivación derivada de complejidad de actividad, méritos y ascensos. Está inmerso la necesidad de que los demás reconozcan en el individuo su competencia y el

merecido respeto por parte de los propios colegas, el hombre desea que los demás se den cuenta de esto y lo admiren, por lo que es común esperar recibir un elogio y reconocimiento por un trabajo bien realizado por parte del supervisor, durante las entrevistas percibí que el personal de enfermería desconoce que su labor es reconocida por las personas que reciben su servicio, es decir, el cuidado y que estas tienen una confusión en relación al término reconocimiento y retroalimentación. Todos necesitamos ser apreciados y reconocidos, pero no necesariamente de la misma forma o con los mismos obsequios. Cada persona es única y dependerá del gerente de enfermería averiguar cuál es la mejor forma para valorar la labor del profesional de enfermería a su cargo. Se refiere a la motivación derivada de: Complejidad de actividades, méritos y ascensos.

- ★ **Complejidad de actividad:** La formación de enfermeras es una práctica compleja y multifuncional que desempeña distintas funciones con relación al sistema social y sanitario. Dada la complejidad de la formación universitaria en general y de enfermeras en particular y de los procesos que en ella se generan carece de sentido tratar de dar cuenta de ellos desde una sola perspectiva o recurriendo a explicaciones causales unilaterales. Ciertamente ningún planteamiento de los dos que a continuación se ofrecen es lo suficientemente amplio y potente para explicar en toda su extensión y complejidad la realidad educativa. Sin embargo, ello no significa que debamos aceptar acríticamente cualquier propuesta. Existen intentos marcos conceptuales para fundamentar la formación práctica en enfermería más actual que otros considerados como obsoletos. La Complejidad de actividad de la enfermera (o) tiene un papel importante en la atención de los diferentes servicios, el cual, además de contar con

conocimientos especializados, debe adquirir el compromiso y la responsabilidad de brindar atención en salud con calidad, de forma oportuna y eficaz. Las enfermeras/os que trabajan en unidades de alta complejidad, basan su competencia técnica, fundamentalmente en una actividad moral; es en ese personal donde el paciente deposita sus angustias, inquietudes, temores e inseguridad, por lo que el cuidado no se limita a ejercerse para y con el ser humano que se cuida durante el turno de trabajo o para el resto del equipo de salud para el que se planean programas de prevención, curación y rehabilitación; este cuidado se extiende mucho más allá de las acciones, sean o no medibles.

★ **Mérito:** Es un concepto abstracto que tiene que ver con los valores y las capacidades que una persona puede llegar a desarrollar en pos de una actividad o como un logro específico. El mérito es aquello que hace que deba ser reconocido el esfuerzo, el trabajo, el compromiso o diferentes acciones que ameritan justamente que una persona sea tratada de tal o cual manera. Por lo general, el término mérito tiene una connotación positiva cuando se habla por ejemplo de que alguien hizo grandes méritos para recibir un premio.

★ **Ascenso:** El ascenso implica la realización de funciones de un nivel superior. Este acceso a un puesto superior es definitivo, quedando el trabajador consolidado en esta posición hasta acabar su relación laboral o hasta el siguiente ascenso. Los convenios colectivos suelen establecer con gran detalle, y también con muchas variantes, los sistemas de ascenso. De entre los sistemas más utilizados, pueden indicarse estos tres: antigüedad, selección por méritos o conocimientos y libre designación del empresario. El primero está pensado para ascensos a puestos de trabajo de

poca especialización o dificultad; el segundo, para los cambios definitivos de funciones de mayor cualificación, y el tercero, para cubrir los puestos de confianza en las empresas. Si se realizasen tareas superiores a las del grupo profesional (por un periodo superior a seis meses durante un año o a ocho meses durante dos años), el trabajador podrá reclamar el ascenso, sin perjuicio de reclamar la diferencia salarial correspondiente.

★ **Autorrealización:** Son las necesidades humanas más elevadas, llevan a las personas a desarrollar su propio potencial y realizarse como seres humanos durante la vida. Esta tendencia se expresa mediante el impulso de superarse cada vez más y llegar a realizar todas las potencialidades de las personas. Las necesidades de autorrealización se relacionan con autonomía, independencia, autocontrol, competencia y plena realización del potencial de cada persona, de los talentos individuales. Se compone de la autosatisfacción de alcanzar la plena capacidad que se posee, corresponde al quinto nivel de necesidades según la pirámide de Maslow y se trata de la realización del propio potencial. Se refiere a la motivación sobre el crecimiento profesional y logros. La autorrealización personal significa lograr un alto nivel de bienestar por dedicarnos a hacer las labores que amamos, es la satisfacción de aportar algo al universo, es el momento de la consagración de un sueño que implica alcanzar el éxito.

★ **Crecimiento personal:** Es un proyecto de vida. Un plan a largo plazo en el cual hay que ir trabajando continuamente. Un sendero de tristes recaídas, pero también de muchísimos avances positivos colmados de satisfacciones. El crecimiento personal la persona aumenta sus posibilidades de pensar, sentir y actuar de una manera saludable y plena. Es un trabajo distinto al que puede

hacerse con la psicoterapia, destinada ésta a resolver problemas puntuales concretos. Sin embargo, a veces ambos tipos de trabajo coinciden y se complementan.

- ★ **Logros:** Es la conquista efectiva y satisfactoria de aquellos intereses particulares que se intentan conseguir para así satisfacer deseos o anhelos propios. El logro, generalmente, comienza con un interés que se tiene respecto de algo, entonces, se destinarán todos los esfuerzos, tanto físicos como psíquicos, que se dispongan al alcance para conseguir satisfacerlo y hacerlo.

b) Factores extrínsecos o motivadores (Insatisfacción Laboral):

indaga sobre la Insatisfacción del trabajador con aspectos relativos a Lo social, económico y sistema del trabajo. Son factores externos localizadas en el medio ambiente donde las enfermeras realizan su trabajo referido a los factores sociales económicos y el sistema de trabajo.

- ★ **Social:** Se refiere a los elementos incentivadores de naturaleza administrativa basados en el ambiente físico, relaciones interpersonales, comunicación.
- ★ **Medio ambiente:** Son el conjunto de medidas empleadas para la prevención de accidentes tendientes a eliminar las condiciones inseguras del ambiente. Las condiciones ambientales de trabajo están influidas por las "condiciones ambientales de trabajo: iluminación, temperatura, ruido; condiciones de tiempo: duración de la sociales: organización informal, status. Estas condiciones corresponden a los Factores Extrínsecos de la Teoría de los Dos Factores de Herzberg, de esto se entiende las circunstancias físicas a las que se enfrentan los empleados cuando ocupan un

lugar en la organización. 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.

★ **Relaciones interpersonales:** Se refiere a la interacción del personal de salud al interior del establecimiento de salud, y del personal con los usuarios. Las buenas relaciones interpersonales dan confianza y credibilidad, a través de demostraciones de confidencialidad, responsabilidad y empatía. Es importante una comunicación efectiva en la que sea relevante el entendimiento, la comprensión, el respeto, y la ayuda mutua para superar debilidades, afianzar fortalezas que redunden en la convivencia, el crecimiento de las personas la calidad de su desempeño y el beneficio de quienes reciben sus servicios. El estilo de trabajo es por lo general un asunto de actitud. Una actitud mental positiva no solo hace el trabajo más agradable, sino que lo hace más productivo. Cuando su personal piensa en su trabajo como algo mundano y trivial, su productividad disminuye y esta actitud se puede extender a los demás miembros. Pero cuando su personal se siente parte del equipo y se da cuenta que su contribución es significativa, no importa cuán pequeño sea el lugar que ocupa dentro del grupo. Trabajo de equipo quiere decir tener un amplio acceso a la asistencia técnica, una gama de conocimientos y una

variedad de habilidades. La ayuda mutua surge entre los miembros de equipo cuando existe compromiso entre ellos y no sólo un compromiso con el proyecto.

★ **Comunicación:** Es la apreciación valorativa que realiza el trabajador de su relación con el jefe directo y respecto a sus actividades cotidianas siendo otro determinante importante de la satisfacción del empleado en el puesto. Se considera que el éxito laboral está condicionado por el grado de aceptación y/o rechazo al jefe. 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. La participación que se les permita a los empleados afecta también su satisfacción con el supervisor. La conducta del líder afectará la satisfacción del subordinado en el empleo, particularmente la satisfacción respecto del líder.

★ **Económico:** Se refiere a los elementos incentivadores de naturaleza administrativa basados en el sueldo y las compensaciones.

★ **Sueldo y compensación:** La compensación (sueldos, los salarios, prestaciones, etc.) es la gratificación que los empleados reciben a cambio de su labor. 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. 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. Así tenemos que esta situación se evidencia en los profesionales de Enfermería, debido a la diversidad de modalidades laborales que confrontan a las enfermeras por las diferencias remunerativas y horas de trabajo.

- ★ **Sistema de trabajo:** Se refiere a los elementos incentivadores basados en la asignación de actividades, planes de trabajo y supervisión.

- ★ **Asignación de actividades:** La asignación de las actividades para la atención de Enfermería es un medio que ayuda a objetivar el tipo de cuidados que se deben realizar para cubrir los requerimientos del paciente. Para que sea efectivo, deben considerarse tres elementos: características del paciente, recursos de enfermería y apoyo institucional.

- ★ **Planes de trabajo:** Un plan de trabajo es una herramienta que permite ordenar y sistematizar información relevante para realizar un trabajo. Esta especie de guía propone una forma de interrelacionar los recursos humanos, financieros, materiales y tecnológicos disponibles. Como instrumento de planificación, el

plan de trabajo establece un cronograma, designa a los responsables y marca metas y objetivos.

★ **Supervisión:** La palabra supervisión es una función básica de relevante importancia; la palabra supervisar deriva del latín súper, que significa sobre, mirar sobre, examinar en detalle, observar el proceso del trabajo y a los trabajadores durante su ejecución o acción. De acuerdo al aumento de los requerimientos de servicios de salud, surge la necesidad de asignar la función de Supervisión con el propósito principal de garantizar una atención con calidad y calidez que refleje los cuidados de enfermería en las fases de prevención, curación y rehabilitación a toda la población que demanda servicios de salud; así como, promover el trabajo en equipo y desarrollar la eficiencia del personal para lograr la máxima productividad estableciendo relación de asesoría, apoyo-coordinación con el personal de enfermería y otras disciplinas. La supervisión está basada en conocimientos técnicos científicos con la aplicación del proceso administrativo en todas sus etapas, apoyándose en valores éticos, morales y espirituales para fortalecer su función. La persona que ejerce este rol es el eslabón entre la dirección y el personal operativo con el fin de obtener la satisfacción plena en la atención oportuna del usuario, familia y comunidad. La supervisión es considerada como un proceso en el cual un individuo o grupo de individuos especialmente seleccionados, altamente calificados verifican el desempeño del personal para establecer controles y procedimientos, que mejoren las condiciones en que el trabajo se realiza, además, busca los medios para el perfeccionamiento. Documento Derogado de la atención de enfermería y del equipo de trabajo. Todo lo anterior hace que el papel del supervisor (a) sea protagónico en la cualificación del cuidado de enfermería.

Manifestaciones de insatisfacción

Los empleados manifiestan su insatisfacción de diferentes maneras. Por ejemplo, los empleados podrían quejarse, insubordinarse, robar bienes de las organizaciones o evadir parte de sus responsabilidades laborales. A continuación, se presenta cuatro respuestas que difieren entre sí en cuanto a dos dimensiones: Afán constructivo/ destructivo y actividad/pasividad. Estos son:

- ★ **Abandono:** La conducta dirigida a salir de la organización: Incluye la búsqueda de otro empleo y la renuncia.

- ★ **Expresión:** El intento activo y constructivo por mejorar la situación. Incluye sugerir mejoras, analizar problemas con los supervisores y algunas formas de actividad sindical.

- ★ **Lealtad:** la espera pasiva pero optimista para que la situación mejore. Incluye defender a la organización ante las críticas externas y confiar en que la organización y su administración "harán lo conveniente".

- ★ **Negligencia:** La actitud pasiva que permite que la situación empeore. Incluye ausentismo y retrasos crónicos, disminución de esfuerzos y aumento del porcentaje de errores. La conducta en cuanto al abandono y la negligencia abarca las variables del rendimiento: Productividad, ausentismo y rotación.

Importancia de la satisfacción laboral

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

- ★ Existen muchas evidencias de que los empleados insatisfechos faltan a trabajar con más frecuencia y suelen renunciar más.
- ★ Se ha demostrado que los empleados satisfechos gozan de mejor salud física y psicológica.
- ★ Una fuerza de trabajo satisfecha se traduce en más productividad debido a menos variaciones provocadas por el ausentismo o las renunciaciones de los buenos empleados.
- ★ Los estudios demuestran que la satisfacción laboral constituye un buen predictor de longevidad, de adhesión a la empresa, mejora la vida no sólo dentro del lugar de trabajo, sino que también influye en el entorno familiar y social. Estos aspectos son especialmente relevantes en el personal del área de salud ya que "son personas que atienden personas" y en especial las enfermeras son responsables de facilitar estilos de vida saludables en lo individual y colectivo, responsabilidad que se asume, a través, del cuidado de la salud física y mental de quienes están a su cargo, contribuyendo así a una mejor calidad de vida.

Causas de la satisfacción laboral

La satisfacción laboral depende no solo de los niveles salariales si no del significado que el trabajador le dé a sus tareas laborales. El trabajo puede ser la causa de la felicidad y el bienestar de una persona, o, todo lo contrario. La satisfacción profesional puede

depender de muchos factores (congruencia con los valores personales, grado de responsabilidad, sentido del éxito profesional, niveles de aspiración, grados de libertad que procura el trabajo, entre otros). Cuanto más elevada sea la calidad de vida profesional más satisfacciones procurará al trabajador y se reducirá el grado de ausentismo. Por otra parte, unos buscan en el trabajo reconocimiento o implicación; en cambio otros buscan socialización y estímulo. Se trata de ayudar a la persona para que consiga del trabajo la mayor satisfacción y significado posible.

Consecuencias de la satisfacción laboral

La satisfacción con el trabajo tiene una variedad de consecuencias para el individuo, puede afectar las actitudes ante la vida, ante su familia y ante sr mismo, la salud física y la longitud de su vida. Puede estar relacionada (indirectamente) con la salud mental, y juega un papel causal en el ausentismo y la rotación, bajo ciertas condiciones, puede afectar a otros comportamientos laborales ante la organización. Una de las consecuencias más importantes de la satisfacción laboral es el ausentismo, los factores de riesgos organizacionales puede ser la causa de la insatisfacción laboral. Las principales consecuencias de la satisfacción laboral desde el punto de vista de la organización son:

- ★ Inhibición.
- ★ Resistencia al cambio.
- ★ Falta de creatividad.
- ★ Abandono.
- ★ Accidentabilidad.
- ★ Baja productividad.
- ★ Dificultad para trabajar en grupo.

A medida que aumenta la edad de los empleados, también aumenta su satisfacción laboral. Esta tendencia continúa hasta que se acerca la jubilación, momento en que suele registrarse una disminución drástica.

2.4. DEFINICIONES DE TÉRMINOS BÁSICOS

- ★ **Enfermería:** La enfermería es la ciencia del cuidado de la salud del ser humano. Es una disciplina que en el último siglo y particularmente en los últimos años ha ido definiendo cada vez más sus funciones dentro de las ciencias de la salud. Según la definición elaborada por la Facultad de Enfermería de la Universidad de Moscú, en Rusia, es la «ciencia o disciplina que se encarga del estudio de las respuestas reales o potenciales de la persona, familia o comunidad tanto sana como enferma en los aspectos biológico, psicológico, social y espiritual». Es una profesión de titulación universitaria que se dedica al cuidado integral del individuo, la familia y la comunidad en todas las etapas del ciclo vital y en sus procesos de desarrollo.

- ★ **Enfermera:** Enfermera es la persona del área de la salud cuyo oficio o profesión es atender o asistir enfermos, lesionados, heridos y moribundos, sujeta a la prescripción de un médico. Comprende los cuidados en forma autónoma o en colaboración al equipo médico de una entidad, a personas de todas las edades cualquiera sea el contexto.

- ★ **Centro quirúrgico:** Es el conjunto de ambientes o unidad operativa compleja, donde convergen las acciones quirúrgicas programadas y de emergencias de varios Servicios del hospital o clínica.

Funciona las 24 horas del día, absorbe un alto porcentaje de personal y un alto presupuesto.

★ **Estrés:** El estrés es «un estado dinámico por el cual el ser humano interacciona con su entorno». El estrés «implica un intercambio de energía e información entre la persona y el entorno para lograr la regulación y el control de los factores estresantes... una respuesta de energía de un individuo hacia personas, objetos y acontecimientos». El aumento del estrés en individuos interactivos puede limitar su campo de percepción y disminuir su racionalidad. Un aumento del estrés puede afectar también a los cuidados de enfermería.

★ **Satisfacción laboral:** Es el grado de conformidad de la persona respecto a su entorno de trabajo. La satisfacción laboral incluye la consideración de la remuneración, el tipo de trabajo, las relaciones humanas, la seguridad, etc.

III. HIPOTESIS Y VARIABLES

3.1 HIPÓTESIS

General:

Existe relación significativa entre el estrés ocupacional y la satisfacción laboral de las enfermeras del Centro Quirúrgico de la Clínica Oncosalud en el año 2019.

Específicas:

- ★ Existe relación significativa entre el estrés ocupacional en la dimensión agotamiento emocional y satisfacción laboral de las enfermeras del Centro Quirúrgico de la Clínica Oncosalud en el año 2019.

- ★ Existe relación significativa entre el estrés ocupacional en la dimensión realización personal y satisfacción laboral de las enfermeras del Centro Quirúrgico de la Clínica Oncosalud en el año 2019.

- ★ Existe relación significativa entre el estrés ocupacional en la dimensión despersonalización y satisfacción laboral de las enfermeras del Centro Quirúrgico de la Clínica Oncosalud en el año 2019.

3.2. DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE VARIABLES

- ★ **Actitud:** Es la forma de actuar de una persona, el comportamiento que emplea un individuo para hacer las cosas. En este sentido, se puede decir que es su forma de ser o el comportamiento de actuar, también puede considerarse como cierta forma de motivación social de carácter, por tanto, secundario, frente a la motivación biológica, de tipo primario que

impulsa y orienta la acción hacia determinados objetivos y metas.

- ★ **Cognitivo:** Facultad de un ser vivo para procesar información a partir de la percepción, el conocimiento adquirido (experiencia) y características subjetivas que permiten valorar la información.

- ★ **Condiciones de trabajo:** Área interdisciplinaria relacionada con la seguridad, la salud y la calidad de vida en el empleo.

- ★ **Competencia profesional:** Idoneidad para realizar una tarea o desempeñar un puesto de trabajo eficazmente, para poseer las calificaciones requeridas para ello. **DISTRÉS:** reacciones fisiológicas insuficientes o exageradas en relación con la demanda, ya sea en el plano biológico, físico o psicológico y no consume la energía generada por el estrés.

- ★ **Estrés:** Es la respuesta fisiológica, psicológica y de comportamiento de un individuo que intenta adaptarse y ajustarse a presiones internas y externas. El estrés laboral aparece cuando se presenta un desajuste entre la persona, el puesto de trabajo y la propia organización. En principio, se trata de una respuesta normal del organismo ante las situaciones de peligro.

- ★ **Eustrés:** Reacciones fisiológicas que se realizan en armonía, respetando los parámetros fisiológicos y psicológicos del individuo, adecuado en relación con la demanda.

- ★ **Fatiga:** Estado de agotamiento o pérdida de la fuerza, puede observarse, por ejemplo, tras la realización de una actividad física muy intensa.

- ★ **Insatisfacción laboral:** Es toda necesidad no satisfecha, por falta de incentivación que motive hacia una labor en un medio ambiente organizacional. Se encuentra enmarcada en función del contexto, es decir, del ambiente de trabajo, el salario, los beneficios recibidos, la supervisión, los compañeros y el contexto general que rodea el cargo ocupado.

- ★ **Motivación:** La motivación es una característica de la psicología humana que contribuye al grado de compromiso de la persona; es un proceso que ocasiona, activa, orienta, dinamiza y mantiene el comportamiento de los individuos hacia la realización de objetivos esperados.

- ★ **Necesidades:** Componente del estado fisiológico de un organismo atendiendo a las condiciones de su existencia y de su desarrollo, la necesidad corresponde a la función de adaptación al medio ambiente para subsistir y crecer.

- ★ **Personal de enfermería:** Son personas con preparación para alentar, cuidar, proteger, atender a los enfermos, los lesionados y los ancianos.

- ★ **Satisfacción laboral:** Es el grado de conformidad de la persona respecto a su entorno de trabajo. La satisfacción laboral incluye la consideración de la remuneración, el tipo de trabajo, las relaciones humanas, la seguridad, etc.

3.3. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCENTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS
Estrés ocupacional	Es la respuesta fisiológica, psicológica y de comportamiento de un individuo que intenta adaptarse y ajustarse a presiones internas y externas.	Para medir estrés ocupacional se empleará un test psicométrico, el cual será categorizado como: estrés ocupacional alto cuando nos da un puntaje de 90 a 132, estrés ocupacional medio cuando nos da un puntaje de 45 hasta 85 y estrés bajo cuando nos	• Agotamiento Emocional	• Agotamiento físico	<ul style="list-style-type: none"> • Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo. (1) • Cuando termino mi jornada de trabajo me siento vacío. (2) • Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado. (3)
				• Sentimientos y actitudes negativas hacia el trabajo.	<ul style="list-style-type: none"> • Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa. (6) • Siento que mi trabajo me está desgastando. (8)

		da un puntaje de 0 hasta 44.		<ul style="list-style-type: none"> • Frustración por el trabajo que realiza. 	<ul style="list-style-type: none"> • Me siento frustrado en mi trabajo. (13) • Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo. (14) • Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa. (16) • Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades. (20)
			<ul style="list-style-type: none"> • Realización personal 	<ul style="list-style-type: none"> • Trato impersonal hacia los pacientes y compañeros de trabajo. 	<ul style="list-style-type: none"> • Siento que puedo entender fácilmente a los pacientes. (4) • Siento que trato con mucha eficacia los problemas de mis pacientes. (7)
				<ul style="list-style-type: none"> • Falta de preocupación 	

				de los problemas de otros.	
				<ul style="list-style-type: none"> • Indiferencia. 	<ul style="list-style-type: none"> • Me siento estimado después de haber trabajado íntimamente con mis pacientes. (18) • Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo. (19) • Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada. (21)
			<ul style="list-style-type: none"> • Despersonalización 	<ul style="list-style-type: none"> • Apreciación sobre el trabajo que desempeña 	<ul style="list-style-type: none"> • Siento que estoy tratando a algunos pacientes como si fueran objetos

					<p>impersonales. (5)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Siento que me he hecho más duro con la gente. (10)
				<ul style="list-style-type: none"> • Interés por las tareas cotidianas del trabajo. 	<ul style="list-style-type: none"> • Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente. (11) • Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a mis pacientes. (15)
				<ul style="list-style-type: none"> • Baja autoestima del personal. 	<ul style="list-style-type: none"> • Me parece que los pacientes me culpan de alguno de sus problemas. (22)

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCENTUA L	DEFINICIÓN OPERACIONA L	DIMENSIONE S	INDICADORES	SUBINDICADORE S	ITEMS
Satisfacción laboral	Es el agrado o desagrado que expresa el personal de enfermería en relación a los factores intrínsecos y extrínsecos en su ambiente laboral.	Para la medición de la satisfacción laboral se empleará un test psicométrico y será categorizada como: satisfecho cuando nos da un puntaje de 61 a 105 e insatisfecho cuando nos da un puntaje de 15 a 60.	<ul style="list-style-type: none"> • Factores intrínsecos 	<ul style="list-style-type: none"> • Desarrollo profesional 	<ul style="list-style-type: none"> • Orientación sobre el trabajo • Adiestramiento • Educación continua 	<ul style="list-style-type: none"> • Libertad para elegir tu propio método de trabajo. (2) • La atención que se presta a las sugerencias que haces. (12) • Responsabilidad que te ha asignado. (6)
				<ul style="list-style-type: none"> • Reconocimiento 	<ul style="list-style-type: none"> • Complejidad de actividad. • Mérito y Ascenso 	<ul style="list-style-type: none"> • La variedad de tareas que realizas en tu trabajo. (14) • Reconocimiento que obtienes por el trabajo bien hecho. (4)
				<ul style="list-style-type: none"> • Autorrealización 	<ul style="list-style-type: none"> • Conocimientos personales. • Logros. 	<ul style="list-style-type: none"> • La posibilidad de utilizar tus capacidades. (8)

						<ul style="list-style-type: none"> • Tus posibilidades de promocionar. (10)
			<ul style="list-style-type: none"> • Factores extrínsecos 	<ul style="list-style-type: none"> • Social. 	<ul style="list-style-type: none"> • Medio ambiente. • Relaciones interpersonales. • Comunicación. 	<ul style="list-style-type: none"> • Condiciones físicas del trabajo. (1) • Relación entre dirección y trabajadores en tu institución. (9) • Tus compañeros de trabajo. (3)
				<ul style="list-style-type: none"> • Económico. 	<ul style="list-style-type: none"> • Sueldos y compensación. 	<ul style="list-style-type: none"> • Tu salario. (7)
				<ul style="list-style-type: none"> • Sistema de trabajo. 	<ul style="list-style-type: none"> • Asignación de actividades. • Planes de trabajo. • Supervisión. 	<ul style="list-style-type: none"> • Tu horario de trabajo. (13) • El modo en que tu institución está gestionada. (11) • Tu estabilidad en el empleo. (15) • Tu superior inmediato. (5)

IV. DISEÑO METODOLOGICO

4.1 TIPO Y DISEÑO:

A. TIPO DE INVESTIGACIÓN:

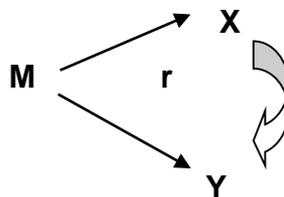
Tipo cuantitativo: Porque los resultados se expresarán numéricamente.

De nivel descriptivo: Porque va describir una situación y un hecho en este caso la existencia y nivel de estrés con la satisfacción laboral.

De corte transversal: Porque el estudio se realizará en un determinado tiempo.

B. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN:

Correlacional, porque relaciona las dos variables estrés ocupacional y la satisfacción laboral.



- **M** = Muestra
- **X** = Estrés Ocupacional
- **Y** = Satisfacción Laboral
- **r** = Grado de relación entre ambas variables

4.2. MÉTODO DE INVESTIGACION

Descriptivo: Porque los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades importantes de personas, grupos

comunidades o cualquier otro fenómeno que sea sometido a análisis.

Correlacional: Los estudios de correlacional determinan la medida en que dos o más variables se relaciona entre sí, miden las dos o más variables que se pretende ver si están o no relacionadas en los mismos sujetos y después se analiza la correlación, la utilidad y el propósito principal de los estudios correlacionales son saber cómo puede comportar un concepto o variable conociendo el comportamiento de otra u otra variable relacionada.

4.3. POBLACIÓN Y MUESTRA

En la Clínica Oncosalud se cuenta con un total de 180 enfermeras, de las cuales 30 laboran en el servicio de Centro Quirúrgico, considerándolas a todas estas profesionales como muestra para el presente estudio de investigación.

4.4. LUGAR DE ESTUDIO Y PERIODO DESARROLLADO

El estudio será desarrollado en el servicio de Centro Quirúrgico, ubicado Avenida guardia civil 229 – San Borja, que brinda servicios a pacientes oncológicos. El periodo de tiempo será en los meses de abril a julio del presente año.

4.5. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

En el presente cuadro detalló lo siguiente:

VARIABLE	TÉCNICA	INSTRUMENTO
Estrés Ocupacional	Psicométrico	Test
Satisfacción Laboral	Psicométrico	Test

4.6. ANÁLISIS Y PROCESAMIENTO DE DATOS

Los resultados se presentarán en tablas y gráficas y serán procesados en el programa de SPSS.

ANÁLISIS DE DATOS

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

PROCESAMIENTO DE DATOS

Para la recolección de datos una vez contado con el permiso institucional se procederá a:

Coordinar con las autoridades de la institución, jefe de departamento de enfermería, para solicitar la autorización del desarrollo de la investigación. Se solicitará el consentimiento

informado a los profesionales de enfermería que forman parte del estudio.

Se aplicará el cuestionario auto administrado estableciendo fechas y horarios oportunos, previa coordinación con la jefatura de cada servicio, esto después de sus reuniones laborales para no importunar el trabajo, el tiempo para la aplicación del instrumento será de 15 minutos.

V. RESULTADOS

5.1. Resultados Descriptivos

TABLA 5.1.1

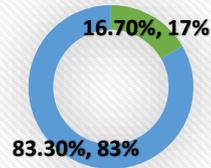
**POBLACIÓN EN ESTUDIO SEGÚN CARACTERÍSTICAS
SOCIODEMOGRÁFICAS DE LAS ENFERMERAS DEL CENTRO
QUIRÚRGICO DE LA CLÍNICA ONCOSALUD, 2019**

CARACTERÍSTICAS GENERALES	n = 30	
	N°	%
SEXO		
Masculino	5	16.7%
Femenino	25	83.3%
EDAD		
25 - 29 años	8	26.7%
30 a 59 años	22	73.3%
CONDICIÓN LABORAL		
Contrato	17	56.7%
Fijo	13	43.3%
TIEMPO DE SERVICIO		
1 a 11 meses	4	13.3%
1 a 5 años	21	70.0%
6 a 10 años	5	16.7%

Fuente: Datos propios de autor

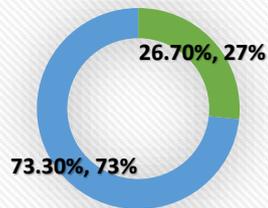
En el presente cuadro se observa que del total de 30 unidades de análisis que corresponde al 100%, con respecto a las características sociodemográficas: respecto al sexo 25 unidades con el 83.3% corresponde al sexo femenino y 5 con el 16.7% al sexo masculino, con respecto a la edad 22 con el 73.3% oscilan entre 30 a 59 años y 8 con el 26.7% entre 25 y 29 años, respecto a la condición laboral 17 unidades de análisis con el 56.7% son contratados y 13 con el 43.3% condición laboral fijo y respecto al tiempo de servicio 21 con el 70.0% de 1 a 5 años seguido de 5 con el 16.7% entre 6 a 10 años y 4 con el 13.3% de 1 a 11 meses.

CARACTERÍSTICAS DEMOGRÁFICAS SEGÚN EL SEXO



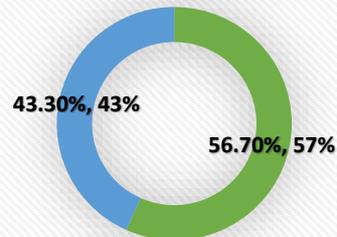
■ Masculino ■ Femenino

CARACTERÍSTICAS DEMOGRÁFICAS SEGÚN LA EDAD



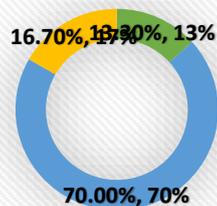
■ 25 - 29 años ■ 30 a 59 años

CARACTERÍSTICAS DEMOGRÁFICAS SEGÚN LA CONDICIÓN LABORAL



■ Contrato ■ Fijo

CARACTERÍSTICAS DEMOGRÁFICAS SEGÚN EL TIEMPO DE SERVICIO



■ 1 a 11 meses ■ 1 a 5 años ■ 6 a 10 años

TABLA 5.1.2

POBLACIÓN EN ESTUDIO SEGÚN NIVEL DE ESTRÉS DE LAS ENFERMERAS DEL CENTRO QUIRÚRGICO DE LA CLÍNICA ONCOSALUD, 2019

ESTRÉS (TOTAL)	N°	%
Bajo	4	13.3%
Medio	20	66.7%
Alto	6	20.0%
TOTAL	30	100.0%

Fuente: Datos propios del autor

En el presente cuadro se observa que del total de 30 enfermeras que corresponden al 100% de la población en estudio, encontramos que el 20.0% representa a 6 enfermeras que presentaron nivel de estrés alto, el 66.7% representan a 20 enfermeras que presentaron nivel de estrés medio y el 13.3% representa a 4 enfermeras con nivel de estrés bajo.

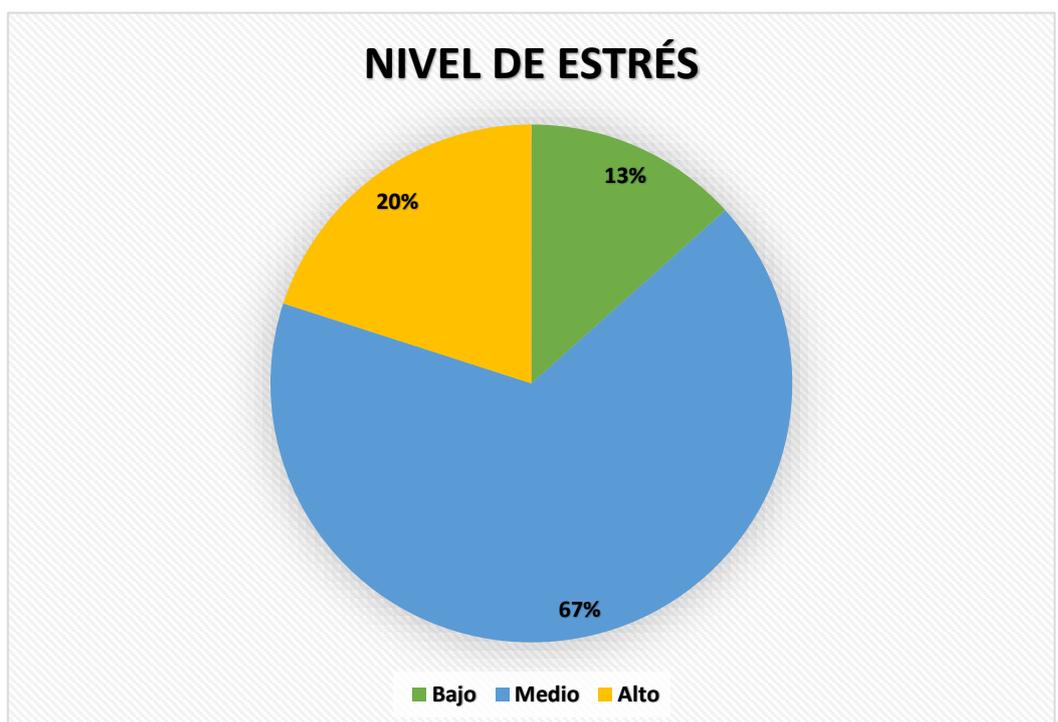


TABLA 5.1.3

POBLACIÓN EN ESTUDIO SEGÚN NIVEL DE ESTRÉS EN SUS DIMENSIONES EN LAS ENFERMERAS DEL CENTRO QUIRÚRGICO DE LA CLÍNICA ONCOSALUD, 2019

ESTRÉS LABORAL	CANSANCIO EMOCIONAL		DESPERSONALIZACIÓN		FALTA DE REALIZACIÓN PERSONAL	
	N°	%	N°	%	N°	%
Bajo	26	86.7%	8	26.7%	10	33.3%
Medio	2	6.7%	16	53.3%	8	26.7%
Alto	2	6.7%	6	20.0%	12	40.0%
TOTAL	30	100.0%	30	100.0%	30	100.0%

Fuente: Datos propios del autor.

En el presente cuadro se observa que de las 30 enfermeras encuestadas y que corresponden al 100% de la población en estudio, sobre estrés ocupacional, en la dimensión de cansancio emocional el 86.7% (26) presentan nivel de estrés bajo, el 6.7% (2) presentan nivel de estrés laboral medio y 6.7% (2) con nivel de estrés laboral alto; en la dimensión de despersonalización el 26.7% (8) con nivel de estrés bajo, el 53.3% (16) con nivel de estrés medio, el 20% (6) con nivel de estrés alto y en la dimensión de falta de realización el 33.3% (10) con nivel de estrés bajo, el 26.7% (8) con nivel de estrés bajo y el 40% (12) con nivel de estrés alto.

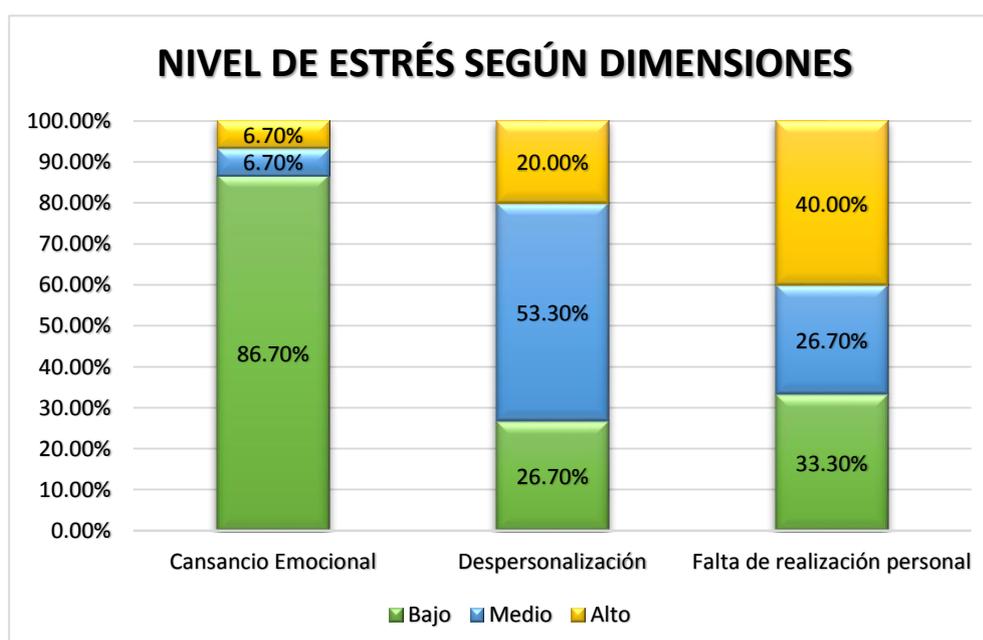


TABLA 5.1.4

POBLACIÓN EN ESTUDIO SEGÚN NIVEL DE SATISFACCIÓN EN LAS ENFERMERAS DEL CENTRO QUIRÚRGICO DE LA CLÍNICA ONCOSALUD, 2019

SATISFACCIÓN (TOTAL)	N°	%
Insatisfecho	7	23.3%
Satisfecho	23	76.7%
<hr/>		
TOTAL	30	100.0%

Fuente: Datos propios del autor

En el presente cuadro se observa que del total de 30 enfermeras que corresponden al 100% de la población en estudio, encontramos que el 23.3% representa a 7 enfermeras que presentaron nivel insatisfecho, el 76.6% representan a 23 enfermeras que presentaron nivel satisfecho.

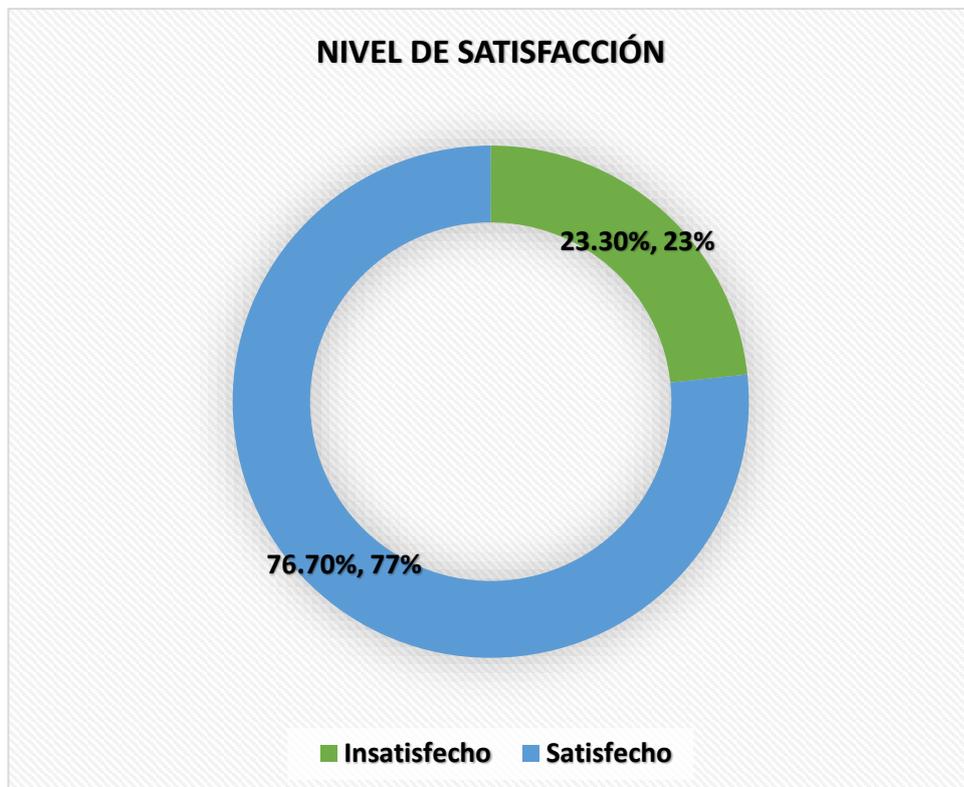


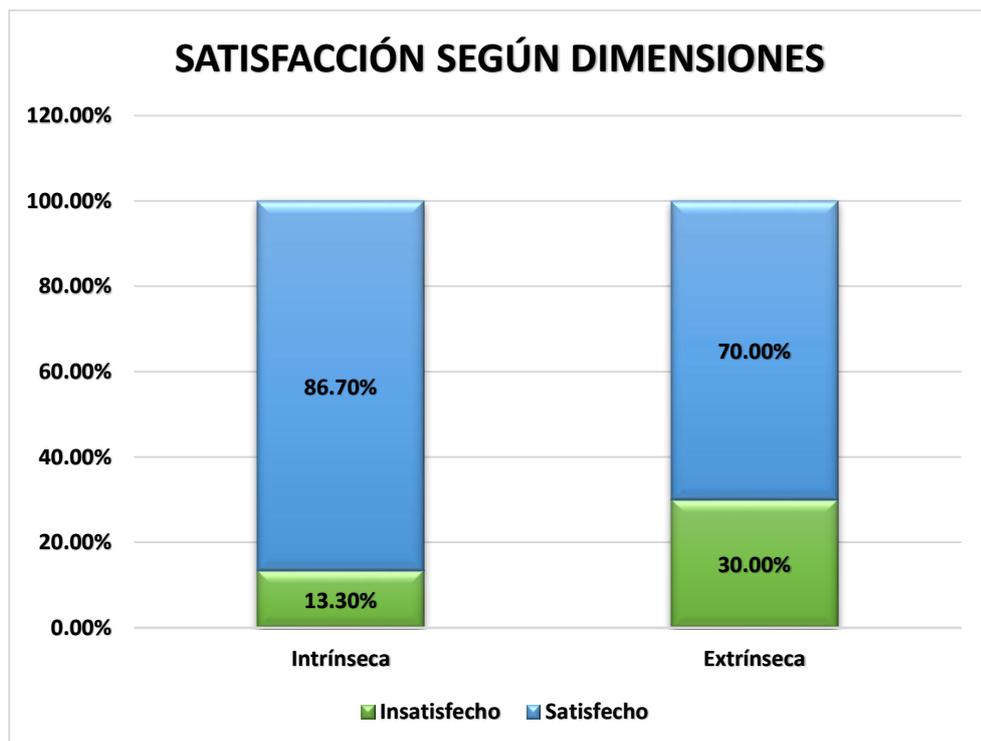
TABLA 5.1.5

POBLACIÓN EN ESTUDIO SEGÚN NIVEL DE SATISFACCIÓN POR DIMENSIONES EN LAS ENFERMERAS DEL CENTRO QUIRÚRGICO DE LA CLÍNICA ONCOSALUD, 2019

SATISFACCIÓN	INTRÍNSECA		EXTRÍNSECA	
	N°	%	N°	%
Insatisfecho	4	13.3%	9	30.0%
Satisfecho	26	86.7%	21	70.0%
TOTAL	30	100%	30	100%

Fuente: Datos propios del autor

En el presente cuadro se observa que del total de 30 unidades de análisis que corresponde al 100%, sobre satisfacción laboral en la dimensión intrínseca el 13.3% (4) representa insatisfacción, el 86.7% (26) representan satisfacción; en la dimensión extrínseca el 30.0% (9) representan insatisfacción, el 70.0% (21) representan satisfacción.



VI. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

6.1. Contrastación de la Hipótesis

Pasos para la prueba de hipótesis Rho de Spearman

Paso1. Tablas de resultados inferenciales

TABLA 6.1.1
RELACIÓN ENTRE SATISFACCIÓN LABORAL Y ESTRÉS
OCUPACIONAL SEGÚN DIMENSIÓN: CANSANCIO EMOCIONAL
EN LAS ENFERMERAS DEL CENTRO QUIRÚRGICO DE LA
CLÍNICA ONCOSALUD, 2019

ESTRÉS LABORAL	SATISFACCIÓN				TOTAL	
	INSATISFECHO		SATISFECHO		N°	%
CANSANCIO EMOCIONAL	N°	%	N°	%	N°	%
Bajo	5	16.7%	21	70.0%	26	86.7%
Medio	1	3.3%	1	3.3%	2	6.7%
Alto	1	3.3%	1	3.3%	2	6.7%
TOTAL	7	23.3%	23	76.7%	30	100.0%

Fuente: Datos propios del autor.

Rho Spearman = -0.247

p = 0.189

En la presente tabla se observa que los resultados del coeficiente de correlación de Spearman no se encuentra entre los valores de -1 y 1, obteniéndose como resultados de la Rho Spearman -0.247 de igual manera no se observa una p no significativa mostrándose 0.189, debiendo ser $p= 0.000$ de manera significativa. Aceptándose las hipótesis formuladas.

TABLA 6.1.2

RELACIÓN ENTRE SATISFACCIÓN LABORAL Y ESTRÉS OCUPACIONAL SEGÚN DIMENSIÓN: DESPERSONALIZACIÓN EN LAS ENFERMERAS DEL CENTRO QUIRÚRGICO DE LA CLÍNICA ONCOSALUD, 2019

ESTRÉS LABORAL	SATISFACCIÓN				TOTAL	
	INSATISFECHO		SATISFECHO		N°	%
DESPERSONALIZACIÓN	N°	%	N°	%		
Bajo	1	3.3%	7	23.3%	8	26.7%
Medio	5	16.7%	11	36.7%	16	53.3%
Alto	1	3.3%	5	16.7%	6	20.0%
TOTAL	7	23.3%	23	76.7%	30	100.0%

Fuente: Datos propios del autor

Rho Spearman = -0.060

p = 0.752

En la presente tabla se observa que los resultados del coeficiente de correlación de Spearman no se encuentra entre los valores de -1 y 1, obteniéndose como resultados de la Rho Spearman -0.060 de igual manera no se observa una p no significativa mostrándose 0.752, debiendo ser $p= 0.000$ de manera significativa. Aceptándose las hipótesis formuladas.

TABLA 6.1.3

RELACIÓN ENTRE SATISFACCIÓN LABORAL Y ESTRÉS OCUPACIONAL SEGÚN DIMENSIÓN: REALIZACIÓN PERSONAL EN LAS ENFERMERAS DEL CENTRO QUIRÚRGICO DE LA CLÍNICA ONCOSALUD, 2019

ESTRÉS LABORAL	SATISFACCIÓN				TOTAL	
	INSATISFECHO		SATISFECHO		N°	%
REALIZACIÓN PERSONAL	N°	%	N°	%		
Bajo	2	6.7%	8	26.7%	10	33.3%
Medio	3	10.0%	5	16.7%	8	26.7%
Alto	2	6.7%	10	33.3%	12	40.0%
TOTAL	7	23.3%	23	76.7%	30	100.0%

Fuente: Datos propios del autor.

Rho Spearman = 0.049 p = 0.799

En la presente tabla se observa que los resultados del coeficiente de correlación de Spearman no se encuentra entre los valores de -1 y 1, obteniéndose como resultados de la Rho Spearman -0.049 de igual manera no se observa una p no significativa mostrándose 0.799, debiendo ser $p= 0.000$ de manera significativa. Aceptándose las hipótesis formuladas.

TABLA 6.1.4
RELACIÓN ENTRE SATISFACCIÓN LABORAL Y ESTRÉS
OCUPACIONAL EN LAS ENFERMERAS DEL CENTRO
QUIRÚRGICO DE LA CLÍNICA ONCOSALUD, 2019

ESTRÉS LABORAL (TOTAL)	SATISFACCIÓN				TOTAL	
	INSATISFECHO		SATISFECHO		N°	%
	N°	%	N°	%	N°	%
Bajo	0	0.0%	4	13.3%	4	13.3%
Medio	5	16.7%	15	50.0%	20	66.7%
Alto	2	6.7%	4	13.3%	6	20.0%
TOTAL	7	23.3%	23	76.7%	30	100.0%

Fuente: Datos propios del autor.

Rho Spearman = -0.208

p = 0.271

En la presente tabla se observa que los resultados del coeficiente de correlación de Spearman no se encuentra entre los valores de -1 y 1, obteniéndose como resultados de la Rho Spearman -0.208 de igual manera no se observa una p no significativa mostrándose 0.271, debiendo ser p= 0.000 de manera significativa. Aceptándose las hipótesis formuladas.

Paso 2. Formulación de la hipótesis H₀ y H₁.

Hipótesis General

H₀: No Existe relación significativa entre el estrés ocupacional y la satisfacción laboral de las enfermeras del Centro Quirúrgico de la Clínica Oncosalud en el año 2019.

H₁: Existe relación significativa entre el estrés ocupacional y la satisfacción laboral de las enfermeras del Centro Quirúrgico de la Clínica Oncosalud en el año 2019.

Hipótesis Específicas:

H₀: No existe relación significativa entre el estrés ocupacional en la dimensión agotamiento emocional y satisfacción laboral de las enfermeras del Centro Quirúrgico de la Clínica Oncosalud en el año 2019.

H₁: Existe relación significativa entre el estrés ocupacional en la dimensión agotamiento emocional y satisfacción laboral de las enfermeras del Centro Quirúrgico de la Clínica Oncosalud en el año 2019.

H₀: No existe relación significativa entre el estrés ocupacional en la dimensión realización personal y satisfacción laboral de las enfermeras del Centro Quirúrgico de la Clínica Oncosalud en el año 2019.

H₂: Existe relación significativa entre el estrés ocupacional en la dimensión realización personal y satisfacción laboral de las enfermeras del Centro Quirúrgico de la Clínica Oncosalud en el año 2019.

H₀: No existe relación significativa entre el estrés ocupacional en la dimensión despersonalización y satisfacción laboral de las enfermeras del Centro Quirúrgico de la Clínica Oncosalud en el año 2019.

H₃: Existe relación significativa entre el estrés ocupacional en la dimensión despersonalización y satisfacción laboral de las enfermeras del Centro Quirúrgico de la Clínica Oncosalud en el año 2019.

Paso 3. Suposiciones:

La muestra es una muestra aleatoria simple.

Paso 4. Estadística de prueba:

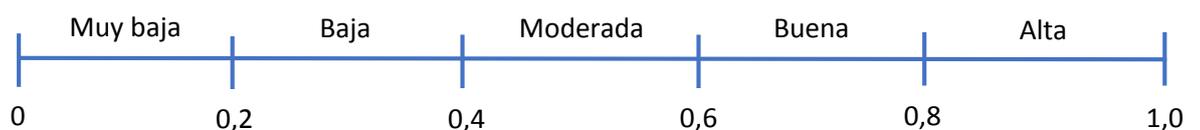
La estadística de prueba es:

$$r_s = 1 - \frac{6 \sum d^2}{n(n^2 - 1)}$$

Rho de Spearman

Paso 5. Regla de decisión:

Se evalúa la existencia de la relación entre las variables estrés y satisfacción, según la regla de decisión estadística siguiente:



Paso 6. Cálculo de la estadística de prueba (Rho de Spearman):

Haciendo uso de los resultados de Rho de Spearman de las tablas 5.2.1, 5.2.2, 5.2.3 y 5.2.4, se presentan los siguientes datos:

Variable 2	Variable 2	Rho	p valor
Estrés: Cansancio emocional	Satisfacción	-0.247	0.189
Estrés: Despersonalización	Satisfacción	-0.060	0.752
Estrés: Realización personal	Satisfacción	0.049	0.799
Estrés: (TOTAL)	Satisfacción	-0.208	0.271

Paso 7. Decisión estadística:

Dado que los valores de Rho de Spearman se encuentran muy cercanos al valor cero (0) y los valores de $p > 0.05$, entonces se procede a no rechazar la hipótesis nula (**H₀**), por lo que **no existe relación entre estrés ocupacional y satisfacción laboral de las enfermeras del Centro Quirúrgico de la Clínica Oncosalud en el año 2019.**

Paso 8. Conclusión:

Hipótesis General

No Existe relación significativa entre el estrés ocupacional y la satisfacción laboral de las enfermeras del Centro Quirúrgico de la Clínica Oncosalud en el año 2019.

Hipótesis Específicas

- ★ No existe relación significativa entre el estrés ocupacional en la dimensión agotamiento emocional y satisfacción laboral de las enfermeras del Centro Quirúrgico de la Clínica Oncosalud en el año 2019.

- ★ No existe relación significativa entre el estrés ocupacional en la dimensión realización personal y satisfacción laboral de las enfermeras del Centro Quirúrgico de la Clínica Oncosalud en el año 2019.

- ★ No existe relación significativa entre el estrés ocupacional en la dimensión despersonalización y satisfacción laboral de las enfermeras del Centro Quirúrgico de la Clínica Oncosalud en el año 2019.

6.2. Contrastación de los resultados con otros estudios similares

DISCUSIÓN 1:

En el gráfico de Estrés Ocupacional de las enfermeras del servicio de Centro Quirúrgico de la Clínica Oncosalud, año 2019. Se observa que del total de 30 enfermeras que corresponden al 100% de la población en estudio, encontramos que el 20.0% (6) presentaron nivel de estrés alto, el 66.7% (20) presentaron nivel de estrés medio y el 13.3% (4) con nivel de estrés bajo, estos datos coinciden con el estudio de Castillo y otros (Colombia - 2014), quienes señalaron que un gran porcentaje del personal de enfermería informaron que la presencia de estrés en el profesional de enfermería se asocia principalmente a factores personales y

laborales como los servicios en que se trabaja y el tipo de contratación. Así mismo; estos resultados se sustentaron con la teoría de Beehr (1987) quien mencionó a aquellas situaciones en las cuales los elementos del puesto, por sí mismos o en combinación con otros, lleven a una mala salud y/o malestar individual, o supongan factores de riesgo que hagan más probable dicha mala salud y/o malestar. Estos datos nos evidenciaron estrés ocupacional alto a medio en el personal de enfermería del servicio de Centro Quirúrgico de la Clínica Oncosalud, constituyendo un indicador de vulnerabilidad del profesional ante el estrés la cual repercute sobre la calidad en el trabajo, nivel de compromiso organizacional y grado de satisfacción laboral, en su bienestar psicológico y con la vida en general.

DISCUSIÓN N°2:

En el gráfico de Nivel de Estrés según dimensiones: Agotamiento Emocional, Realización personal y Despersonalización de las Enfermeras del Centro Quirúrgico de la Clínica Oncosalud, año 2019. Se observa que de las 30 enfermeras encuestadas y que corresponden al 100% de la población en estudio, sobre estrés ocupacional, en la dimensión de cansancio emocional el 86.7% (26) presentan nivel de estrés bajo, el 6.7% (2) presentan nivel de estrés medio y 6.7% (2) con nivel de estrés alto; en la dimensión de despersonalización el 26.7% (8) con nivel de estrés bajo, el 53.3% (16) con nivel de estrés medio, el 20% (6) con nivel de estrés alto y en la dimensión de falta de realización el 33.3% (10) con nivel de estrés bajo, el 26.7% (8) con nivel de estrés bajo y el 40% (12) con nivel de estrés alto, estos datos coinciden con el estudio de Castillo B., F. y Lipa. G., R. (Lima

- 2016), en su estudio de tipo cuantitativo, correlacional y de corte transversal, titulado **Satisfacción Laboral y Síndrome de Burnout en los profesionales de enfermería de las áreas críticas de la clínica Internacional sede San Borja**. No se encontró correlación entre las variables satisfacción laboral y síndrome de Burnout. El 76.9% de los encuestados tienen un nivel bajo en la dimensión cansancio emocional y 65.4%, en la despersonalización diferencia del 48.1% que tuvo un nivel alto de realización personal.

DISCUSIÓN N° 3:

En la tabla Satisfacción Laboral de las Enfermeras del Centro Quirúrgico de la Clínica Oncosalud, año 2019. Se observa que del total de 30 enfermeras que corresponden al 100% de la población en estudio, encontramos que el 23.3% (7) presentaron nivel insatisfecho, el 76.6% (23) que presentaron nivel satisfecho, estos datos no coinciden con el trabajo de Pablos G., M. (Madrid - 2016), cuyo objetivo fue determinar el grado de satisfacción laboral de la enfermera asistencial, en una muestra de 806 enfermeras(os). Obteniendo como resultado que el 50% están satisfechos con el ámbito de trabajo, y un 30% se encuentra insatisfecho con el ámbito laboral. Se podría afirmar que el mayor porcentaje del personal de enfermería se encontraron insatisfechos (as) con su labor realizada, y que el grado de satisfacción varía en función de los distintos aspectos de la actividad laboral. Por otro lado, insatisfacción tiene mayores probabilidades de producir; rotación elevada, ausentismo, más dificultades y demandas, huelgas y una salud mental psíquica lo que puede significar mayor tensión en el trabajo, mayores costos de seguros y más demandas. Todas estas consecuencias de

insatisfacción son costosas para las organizaciones, ya sea directa o indirectamente.

DISCUSIÓN N°4:

En la tabla de Satisfacción Laboral de las enfermeras según sus dimensiones: extrínseca e intrínseca, se observa que del total de 30 unidades de análisis que corresponde al 100%, sobre satisfacción laboral en la dimensión intrínseca el 13.3% (4) representa insatisfacción, el 86.7% (26) representan satisfacción; en la dimensión extrínseca el 30.0% (9) representan insatisfacción, el 70.0% (21) representan satisfacción, estos datos no coinciden con el estudio de Mancilla H., L. y Olarte B., I. (Huancavelica - 2014), en su estudio utilizaron dos test psicométricos uno de ellos el de Fair, Look y wall para evaluar la satisfacción laboral versión española, y el otro test psicométrico de estrés ocupacional con validez de Marlash Burnout el cual incluye las dimensiones extrínsecas e Intrínsecas de la teoría de Herberzg. Los resultados que obtuvo fue de un 60.5% del personal de enfermería presenta insatisfacción laboral Alto; el 39.5% presenta satisfacción laboral en un nivel bajo, llegando a una conclusión de existir una relación negativa inversa entre las variables, es decir la correlación fue negativa entre satisfacción laboral y estrés ocupacional.

CONCLUSIONES

- ★ Existe evidencia estadística suficiente para afirmar que el estrés ocupacional está relacionada de manera negativa inversa a la satisfacción laboral en el personal de enfermería de Centro Quirúrgico de la Clínica Oncosalud de manera inversa negativa entre la que tiene significancia estadística (- 0.208).
- ★ En mayor porcentaje las enfermeras del Centro Quirúrgico manifestaron tener un estrés ocupacional alto según las dimensiones de agotamiento emocional, realización personal y despersonalización. Ello implica que muchos profesionales de salud se encuentran vulnerables a diversas fuentes de estrés la cual repercute sobre la calidad en el trabajo, afectando así en el servicio que brinda a los clientes, lo cual le genera sentimientos y actitudes negativas hacia al trabajo, frustración por el trabajo que realiza, trato impersonal hacia los pacientes y compañeros de trabajo, falta de preocupación de los problemas de otros, indiferencia sobre el trabajo que desempeña, falta de interés por las tareas cotidianas del trabajo, baja autoestima del personal.
- ★ El mayor porcentaje de los profesionales en enfermería encuestados manifestaron tener satisfacción en su centro de trabajo y estrés ocupacional alto. Ello implica que los profesionales de salud están expuestos a muchas situaciones estresantes en su vida como el ambiente inadecuado, relaciones interpersonales, salario, complejidad de actividad, ascensos, ello conlleva a una insatisfacción laboral.
- ★ El mayor porcentaje de los profesionales de enfermería encuestados expresaron sentirse satisfechos en su trabajo teniendo en cuenta las

dimensiones factores intrínsecos y extrínsecos. Ello implica que muchos profesionales de salud expresaron satisfacción en cuanto a su desarrollo profesional, reconocimiento, autorrealización, social, económico, sistema de trabajo.

RECOMENDACIONES

- ★ Se recomienda implementen programas sobre la influencia del estrés en el desempeño de los colaboradores para reducir los índices de relación entre ambos y de esa manera dar un seguimiento específico a cada empleado.

- ★ Se recomienda que el personal asista a sesiones regulares de técnicas de relajación para que de esa manera sus índices de estrés sean controlados por ellos y en su lugar de trabajo, para crear así un mejor ambiente y por consecuencia elevar el desempeño laboral.

- ★ Se recomienda otorgar formas creativas para evaluar al personal constantemente y elevar sus niveles de desempeño por medio de incentivos no económicos los cuales servirán para motivar a sus colaboradores.

- ★ Brindar capacitación constante e incluso actividades recreativas con el personal para implementar nuevas técnicas de trabajo y que el ambiente laboral sea más agradable, con ello que se logrará reducir el estrés y el desempeño del personal sea elevado.

- ★ Se recomienda identificar los factores estresantes asociados al ámbito laboral, mediante la creación de un ambiente social que sea cordial, a través de la empatía y la comprensión entre los distintos individuos facilite la adaptación de las demandas de trabajo.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICA

- ★ La Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo (2013). seguridad y salud en el trabajo. Gran Vía, Unión Europea, 48009 Bilbao, España.
- ★ Organización mundial de la salud (2014). Satisfacción laboral en general en personal de enfermería. Ed. Ginebra. Lima-Perú. "Copyright© OMS 2014. Derechos Reservado.
- ★ Organización mundial de la Salud (OMS), (2016). Citado por la Organización Panamericana de la Salud (2016). "Enfermería en las Américas" disponible en:
http://www.paho.org/hq/index.php?option=com_content&view=article&id=11187&Itemid=41563&lang=es
 - Revisada: Mayo – junio 2019
- ★ Organización internacional del trabajo (2013). seguridad y salud en el trabajo Copyright © 1996-2013 Organización Internacional del Trabajo. Derechos reservados.
- ★ Acevedo GE, Farias ,MA, Sánchez JM, Astegiano C, Buffa G, Alvarez Loyaute G, Demaria MJ, Fernández AR (2013). Condiciones y medio ambiente de trabajo en hospitales públicos provinciales de la ciudad de Córdoba, Argentina. Revista de Salud Pública, (XVII) 4:8- 20, dic. 2013.
- ★ Colegio de Enfermeros del Perú (2012). Dramática situación de la enfermera peruana. Consejo Regional 111 Lima Metropolitana. Copyright© 2012. Todos los derechos reservados. Anexo 29/ Anexo 30.

- ★ Pablos G., M. (Madrid - 2016). En su estudio de tipo Cuantitativo – Descriptivo, Titulado Satisfacción Laboral y Estrategias de Cambio de las Enfermeras en los Hospitales públicos de Badajoz y Cáceres de Madrid.
- ★ Izquierdo (Cartagena - 2016), en su estudio de tipo descriptivo y transversal, realizó una investigación titulada: Estrés y síndrome de Burnout en profesionales de enfermería.
- ★ Portero C., S. y Vaguero A., M. (Andalucía - 2015), en su estudio de tipo descriptivo transversal, realizaron una investigación titulada: Desgaste Profesional, Estrés y Satisfacción Laboral del personal de Enfermería en un Hospital Público de Andalucía.
- ★ Castillo y otros (Colombia - 2014), en su estudio de tipo estudio analítico de corte transversal, titulado "Estrés laboral en enfermería y factores asociados en Cartagena - Colombia".
- ★ Montoya M., J. (Madrid - 2014), en su estudio de tipo cuantitativo, descriptivo y transversal, titulado Evaluación de la satisfacción laboral y Valor percibido por el empleado en la Cámara de Comercio de Santa Rosa de Cabal, Madrid.
- ★ Cortaza L, Francisco M. (México – 2014), en su estudio de tipo descriptivo cualitativo, titulado Estrés laboral en enfermeros de un hospital de Veracruz.
- ★ Castillo B., F. y Lipa. G., R. (Lima - 2016), en su estudio de tipo cuantitativo, correlacional y de corte transversal, titulado Satisfacción Laboral y Síndrome de Burnout en los profesionales de enfermería de las áreas críticas de la clínica Internacional sede San Borja.

- ★ Huamán (Lima - 2015), en su estudio de tipo descriptivo, cuantitativo, correlacional de corte transversal., titulado “Factores Institucionales y Satisfacción Laboral del profesional de enfermería del Hospital María Auxiliadora- Lima 2015”.
- ★ Torres (Lima - 2015), en su estudio de tipo correlacional, titulado “Satisfacción Laboral y su relación con el estrés ocupacional en enfermeras del sector de salud pública en Lima”.
- ★ Mancilla H., L. y Olarte B., I. (Huancavelica - 2014), en su estudio de tipo descriptivo - correlacional, diseño no experimental, transversal, titulado Satisfacción Laboral y Estrés Ocupacional en el personal de Enfermería del servicio de Emergencia y Medicina del Hospital Departamental de Huancavelica.
- ★ Zelada R, V. (Lima - 2014), en su estudio de tipo cuantitativo, descriptivo de corte transversal, titulado Nivel de satisfacción laboral del personal asistencial en el Centro de Salud Conde de la Vega Baja- Lima.
- ★ Maslach y Jackson (1981). Dimensiones de estrés laboral cap. 15, ed., Edit: Biblioteca Nueva. Madrid- 2013.
- ★ Arnold y Lazarus (1960) MODELO estrés- satisfacción (pp. 30-68). New York: Amacom.
 - Revisada: Mayo – junio 2019
- ★ Olivares-Faúndez, V. Mena-Miranda, L., Jélvez-Wilke, C., & Macía Sepúlveda, F. (2014). Validez factorial del Maslach Burnout Inventory Human Services (MBI-HSS) en profesionales chilenos. *Universitas Psychologica*, 13(1), 145-159. doi: 10.11144/Javeriana.

UPSY13- 1.vfmb. Artículo de investigación. Escuela de Psicología, Universidad de Santiago de Chile (USACH), Avenida Ecuador # 3650, 3er Piso, Santiago de Chile. E-mail: victor.olivares.f@usach.

- ★ Herzberg, F., Mausner, B., Y Snyderman B. (1959). Teoría de motivación-higiene o también llamada bifactorial de Herzberg. 157 p.(Dept. Psychology, Western Reserve Univ., Cleveland. OH and Dept. Psychology. Beaver College, Glenside, PAJ
- ★ French, J. R. P., Jr., & Caplan, R. D. (1972). Teoría de la adaptación persona-ambiente, The failure of success (pp. 30-66). New York: Amacom. }lo> Hernández, M., Mtra. Hernández A., Mtra. Nava M., Lic. Pérez M., Lic. Hernández M., Mtra. Matus R. y Dra. Balseiro C. (2012). Satisfacción laboral del profesional de enfermera en cuatro instituciones de salud. Artículosdeinvestigación.Enferm.Univ. vol.9 no.1 México ene./mar. 2012.
- ★ Beehr, T. A., Walsh, J., & Taber, T. (1987). Estrés - ambiente laboral. Journal of Applied. Psychology, 61, 41-47.
- ★ Baluarte A. (2014}. Propiedades psicométricas de la Escala de satisfacción laboral de Warr, Cook y Wall, versión en español. Rev Med Hered. 2014; 25:80-84.
- ★ HANS y SEL YE 2011 (Revista Salud-3, Conocer, Comprender y Controlar el estrés. García Martínez, Alfonso "Estrés laboral y educacional para la salud", cap. 10, ed., Edit: Biblioteca Nueva. Madrid- 2013. ~
- ★ Manuel Córdova Zamora. (2010). Estadística Descriptiva e Intencional, quinta edición, editorial Librería Moshera S.R.L.

Perú. Coob S. Social Support as moderador of life stress. *Psychosomatic Medicine*; 1976; 38(5):300-314.

- ★ Melgosa J. Sin estrés. Primera edición. Barcelona España: Editorial Safeliz; 1998.
- ★ Tamayo y Tamayo, M. (1998) El proceso de la investigación científica. 38 • Edición. Limusa Noriega Editores. México.
- ★ Vera Núñez, R. (2008) Síndrome de Burnout en el personal de enfermería. Memorias del VI Simposio: Actualizaciones en enfermería. Madrid.

ANEXOS

VII. ANEXOS

MATRIZ DE CONSISTENCIA – PROYECTO DE TESIS

“ESTRÉS Y SATISFACCIÓN LABORAL DE LAS ENFERMERAS DE CENTRO QUIRÚRGICO DE LA CLÍNICA ONCOSALUD EN EL AÑO 2019”

PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPÓTESIS GENERAL	VARIABLES	DISEÑO METODOLÓGICO
<ul style="list-style-type: none"> ⊙ ¿En qué medida el estrés ocupacional se relaciona a la satisfacción laboral en las enfermeras del Centro Quirúrgico de la Clínica Oncosalud 2019? 	<ul style="list-style-type: none"> ⊙ Determinar la relación entre el estrés ocupacional y la satisfacción laboral de las enfermeras del Centro Quirúrgico de la Clínica Oncosalud en el año 2019. 	<ul style="list-style-type: none"> ⊙ Existe relación significativa entre el estrés ocupacional y la satisfacción laboral de las enfermeras del Centro Quirúrgico de la Clínica Oncosalud en el año 2019. 	<ul style="list-style-type: none"> ⊙ Estrés Ocupacional ⊙ Satisfacción laboral 	<p><u>Tipo de estudio:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ⊙ Tipo cuantitativo: Porque los resultados se expresarán numéricamente. ⊙ De nivel descriptivo: Porque va a describir una situación y un hecho en este caso la existencia y nivel de estrés con la satisfacción laboral.
PROBLEMAS ESPECIFICOS	OBJETIVOS ESPECIFICOS	HIPÓTESIS ESPECIFICA		
<ul style="list-style-type: none"> ▪ ¿Cuál es la relación del estrés ocupacional en la dimensión de agotamiento 	<ul style="list-style-type: none"> • Establecer la relación del estrés ocupacional en la dimensión de agotamiento y la 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Existe relación significativa entre el estrés ocupacional en la dimensión 		

emocional con la satisfacción laboral de las enfermeras del centro quirúrgico de la clínica Oncosalud en el año 2019?

▪ ¿Cuál es la relación del estrés ocupacional en la dimensión de realización personal con la satisfacción laboral de las enfermeras del centro quirúrgico de la clínica Oncosalud en el año 2019?

satisfacción laboral en las enfermeras del centro quirúrgico de la clínica Oncosalud en el año 2019.

• Establecer la relación del estrés ocupacional en la dimensión de realización personal y la satisfacción laboral en las enfermeras del centro quirúrgico de la clínica Oncosalud en el año 2019.

agotamiento emocional y satisfacción laboral de las enfermeras del Centro Quirúrgico de la Clínica Oncosalud en el año 2019.

▪ Existe relación significativa entre el estrés ocupacional en la dimensión de realización personal y satisfacción laboral de las enfermeras del Centro Quirúrgico de la Clínica Oncosalud en el año 2019.

⊙ **De Diseño Correlacional**, porque relaciona las dos variables el nivel de estrés y la satisfacción laboral.

⊙ **De corte transversal**, porque el estudio se realizó en un determinado tiempo.

Área de estudio:

⊙ Centro Quirúrgico de la Clínica Oncosalud.

- ¿Cuál es la relación del estrés ocupacional en la dimensión de despersonalización con la satisfacción laboral de las enfermeras del centro quirúrgico de la clínica Oncosalud en el año 2019?
- Establecer la relación del estrés ocupacional en la dimensión de despersonalización y la satisfacción laboral en las enfermeras del centro quirúrgico de la clínica Oncosalud en el año 2019.
- Existe relación significativa entre el estrés ocupacional en la dimensión de despersonalización y satisfacción laboral de las enfermeras del Centro Quirúrgico de la Clínica Oncosalud en el año 2019.

Población y muestra:

- ⊙ Las 30 enfermeras del Centro Quirúrgico.

Instrumentos:

- ⊙ Encuesta

Valoración estadística:

- ⊙ Paquete estadístico SSPS



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

INSTRUMENTO

TEST PSICOMÉTRICO DE SATISFACCIÓN LABORAL

Buenos Días mi nombre es Amelia Valle López y Laura Varela Ravines, somos Licenciadas en Enfermería, actualmente haciendo un estudio para optar por el título de la segunda especialidad en Centro Quirúrgico. Las presentes escalas psicométricas tienen por finalidad obtener información acerca de la **SATISFACCIÓN LABORAL Y ESTRÉS EN EL PERSONAL DE ENFERMERÍA DEL CENTRO QUIRÚRGICO** de su institución. Le agradeceré que conteste a las preguntas con seriedad y honestidad, ya que su opinión será **ANÓNIMA Y RESERVADA** así mismo el propósito del presente estudio irá en beneficio del ejercicio de la profesión de enfermería.

Responda en los espacios punteados o marque con un aspa (x) de acuerdo a la pregunta correspondiente.

I. DATOS GENERALES:

1. **Sexo:** M () F ()
2. **Edad:** De 25-29 ()
De 30-59 ()
60 ()
3. **Condición Laboral:** Contrato ()
Fijo ()
4. **Tiempo que labora en el servicio:** 1 a 11 meses ()
1 a 5 años ()
6 a 10 años ()

II. Con respecto a la **SATISFACCIÓN LABORAL**, se presentan varias opciones entre las que usted se posicionará, marcando con una **X** aquella casilla que mejor represente su parecer.

1=Muy insatisfecho

2=Insatisfecho

3=Moderadamente insatisfecho

4=Ni satisfecho ni insatisfecho

5=Moderadamente satisfecho

6=Satisfecho

7=Muy satisfecho

SATISFACCIÓN LABORAL	1	2	3	4	5	6	7
1. Condiciones físicas del trabajo.							
2. Libertad para elegir tu propio método de trabajo.							
3. Tus compañeros de trabajo.							
4. Reconocimiento que obtienes por el trabajo bien hecho.							
5. Tú superior inmediato (Jefe de Servicio)							
6. Responsabilidad que te ha asignado.							
7. Tú salario.							
8. La posibilidad de utilizar tus habilidades.							
9. Relación entre dirección y trabajadores en tu institución.							
10. Tus posibilidades de promocionar.							
11. El modo en que tu institución está gestionada.							
12. La atención que se presta a las sugerencias que haces.							
13. Tú horario de trabajo.							
14. La variedad de tareas que realizas en tu trabajo.							
15. Tú estabilidad en el empleo.							



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

INSTRUMENTO

TEST PSICOMÉTRICO DE ESTRÉS

Con respecto al **ESTRÉS** a continuación, se presenta una serie de preguntas las cuales Ud., deberá responder con la verdad y de acuerdo a sus propias experiencias, marcando con un aspa (x) el número que representa la frecuencia con que Ud. suele tener dichas manifestaciones, para ello al lado derecho de cada enunciado se presentan las posibilidades que deben marcar según su opinión, solo puede marcar una alternativa.

0= Nunca

1= Pocas veces al año o menos

2= Una vez al año o menos

3= Unas pocas veces al mes

4= Una vez a la semana

5= Pocas veces a la semana

6= Todos los días

Contenido:

PREGUNTAS	0	1	2	3	4	5	6
1. Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo.							
2. Cuando termino mi jornada de trabajo me siento vacío.							
3. Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado.							
4. Siento que puedo entender fácilmente a los pacientes.							
5. Siento que estoy tratando a algunos pacientes como si fueran objetos impersonales.							
6. Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa.							

7.	Siento que trato con mucha eficacia los problemas de mis pacientes.								
8.	Siento que mi trabajo me está desgastando.								
9.	Siento que estoy influyendo positivamente en la vida de otras personas a través de mi trabajo.								
10.	Siento que me he hecho más duro con la gente.								
11.	Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente.								
12.	Me siento con mucha energía en mi trabajo.								
13.	Me siento frustrado en mi trabajo.								
14.	Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo.								
15.	Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a mis pacientes.								
16.	Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa.								
17.	Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con mis pacientes.								
18.	Me siento estimado después de haber trabajado íntimamente con mis pacientes.								
19.	Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo.								
20.	Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades.								
21.	Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada.								
22.	Me parece que los pacientes me culpan de alguno de sus problemas.								

Solicito: Permiso para
aplicar instrumento

Lic. Mercedes Quesquén De la Puente
Jefa de Enfermería de la Clínica Oncosalud

Presente.

Yo Laura Pilar Varela Ravines identificada con D.N.I 44650595
domiciliada en Jr. Tujillo 584 #17-Rimac.

Ante Ud. respetuosamente me presento y expongo:

Que, habiendo culminado con LA SEGUNDA ESPECIALIDAD EN CENTRO QUIRÚRGICO en la UNIVERSIDAD NACIONAL DE CALLAO, solicito a Ud. permiso para aplicar el instrumento de mi trabajo de investigación con título ESTRÉS OCUPACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL DE LAS ENFERMERAS DEL CENTRO QUIRÚRGICO DE LA CLÍNICA ONCOSALUD EN EL AÑO 2019”.

Por lo expuesto ruego a Ud. acceder a mi solicitud

San Borja, 24 de mayo del 2019

Lic. Laura Varela Ravines
DNI: 44650595

