



**UNIVERSIDAD PRIVADA TELESUP**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**TESIS**

**RELACIÓN ENTRE ESTRÉS Y SATISFACCIÓN LABORAL  
EN ENFERMERAS DEL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL  
HOSPITAL ALBERTO SEGUÍN ESCOBEDO, AREQUIPA**

**2019**

**PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:**

**MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA**

**AUTOR**

**Bach. ZUBIA CORTEZ, LUIS DANTE**

**LIMA - PERÚ**

**2020**

## **ASESOR DE TESIS**

.....  
**Mg. FRANCISCO EDUARDO DÍAZ ZÁRATE**

## **JURADO EXAMINADOR**

---

**DRA. FLOR DE MARIA SISNIEGAS LINARES**

Presidente

---

**DR. JUAN HUMBERTO QUIROZ ROSAS**

Secretario

---

**DR. FERNANDO LUIS TAM WONG**

Vocal

## **DEDICATORIA**

A Dios por guiar mis pasos, a mi esposa Daysi Noemí, y mis hijas María Anyela y Wendy Pamela, por ser el aliciente que me animan a seguir adelante en este camino de vicisitudes y ser ellas mi inspiración para nunca desmayar en la culminación de este trabajo de investigación, a pesar de las múltiples adversidades.

## **AGRADECIMIENTO**

A mi asesor de tesis Mg. Francisco Eduardo Díaz Zárate, mis docentes y compañeros de la escuela de post grado de la Universidad Privada Telesup y a todas aquellas personas que de una u otra manera me alentaron ara seguir adelante en la culminación del presente trabajo de investigación.

## RESUMEN

En este mundo global los trabajos en general se han visto acelerado por factores de la globalización y las enfermeras del servicio de emergencia del hospital Alberto Seguí Escobedo de Arequipa, se encuentran sometidas a exigencias laborales sumamente elevadas, exigencias que se muestran básicamente por la presencia de enfermedades a niveles pandémicos inclusive, lo que ha creado en los trabajadores de salud un alto grado de estrés repercutiendo de modo desfavorable en el cumplimiento de sus tareas de manera eficiente y eficaz, lo que por naturaleza ha venido a mostrar una disminución en la satisfacción laboral de estas. Sin embargo, en la presente investigación se ha recogido algunas respuestas muy interesantes que ayudarán a crear un plan de contingencia que mejora sus condiciones de satisfacción a partir de la disminución de los niveles de estrés que se presentan. Desde esa perspectiva la presente investigación ha tenido como objetivo determinar la relación entre estrés y satisfacción laboral en las enfermeras del servicio de emergencia del hospital Alberto Seguí Escobedo de Arequipa. Para ello se efectuó la investigación de tipo de investigación descriptivo exploratorio bajo un enfoque cuantitativo, donde se concluyó que existe una relación directa entre estrés y satisfacción laboral de las enfermeras que laboran en el servicio de emergencia del hospital Alberto Seguí Escobedo. Se observa que con frecuencia se sienten alteradas y estresadas por hecho ocurridos inesperados en su vida, que no son incapaces de controlar las situaciones importantes de su vida, lo que conlleva a hacerlas sentir nerviosas o estresadas, por lo tanto, se sienten molestas debido a las cosas que le han pasado y que están fuera de control. Y en lo relativo a la satisfacción laboral se aprecia que sienten que existe una inadecuada distribución física de los ambientes, que la organización no es la más adecuada, que los jefes no le toman importancia a las enfermeras, que no existe un clima armonioso con los compañeros de trabajo, que no existen las condiciones ni las comodidades para el buen desempeño de labores diarias, que su trabajo no le permite satisfacer sus expectativas económicas y que no son tomadas en cuenta para los ascensos.

**Palabras claves:** Estrés, Satisfacción laboral, organización.

## ABSTRACT

In this global world, work in general has been accelerated by multiple factors and the nurses of the emergency service of the Alberto Seguí Escobedo hospital in Arequipa are subject to extremely high work demands, demands that are basically shown by the presence of diseases including pandemic levels, which has created a high degree of stress in health workers, having an unfavorable impact on the fulfillment of their tasks efficiently and effectively, which naturally has shown a decrease in the job satisfaction of these . However, in the present investigation some very interesting answers have been collected that will help to create a contingency plan that improves your satisfaction conditions from the decrease in stress levels that arise. From this perspective, this research has aimed to determine the relationship between stress and job satisfaction in the nurses of the emergency service of the Alberto Seguí Escobedo hospital in Arequipa. For this, an exploratory descriptive research type investigation was carried out under a quantitative approach, where it was concluded that there is a direct relationship between stress and job satisfaction of the nurses who work in the emergency service of the Alberto Seguí Escobedo hospital. It is observed that they often feel upset and stressed due to unexpected events in their life, that they are not unable to control the important situations in their life, which leads to making them feel nervous or stressed, therefore they feel annoyed due to the things that have happened to you and that are out of control. And with regard to job satisfaction, it can be seen that they feel that there is an inadequate physical distribution of the environments, that the organization is not the most adequate, that the bosses do not take importance on the nurses, that there is no harmonious climate with the co-workers, that the conditions and the comforts for the good performance of daily tasks do not exist, that their work does not allow them to meet their economic expectations and that they are not taken into account for promotions.

**Key words:** Stress, Job satisfaction, organization.

# ÍNDICE DE CONTENIDO

CARÁTULA.....	i
ASESOR DE TESIS.....	ii
JURADO EXAMINADOR.....	iii
DEDICATORIA.....	iv
AGRADECIMIENTO.....	v
RESUMEN.....	vi
ABSTRACT.....	vii
ÍNDICE DE CONTENIDO.....	viii
ÍNDICE DE TABLAS.....	x
ÍNDICE DE FIGURAS.....	xii
INTRODUCCIÓN.....	xiv
<b>I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....</b>	<b>15</b>
1.1. Planteamiento del problema.....	15
1.2. Formulación del problema.....	16
1.2.1. Problema General.....	16
1.2.2. Problemas Específicos.....	16
1.3. Justificación del estudio.....	16
1.4. Objetivo de la investigación.....	17
1.4.1. Objetivo general.....	17
1.4.2. Objetivos específicos.....	17
<b>II. MARCO TEÓRICO.....</b>	<b>18</b>
2.1. Antecedentes de la investigación.....	18
2.2. Bases teóricas de las variables.....	24
2.2.1. Definición de Estrés.....	24
2.2.2. Definición de Satisfacción laboral.....	35
2.3. Definición de términos básicos.....	42
<b>III. MÉTODOS Y MATERIALES.....</b>	<b>47</b>
3.1. Hipótesis de la investigación.....	47
3.1.1. Hipótesis general.....	47
3.1.2. Hipótesis específicas.....	47
3.2. Variables de estudio.....	47

3.2.1. Definición conceptual de variables.....	47
3.2.2. Definición operacional de variables.....	48
3.3. Tipo y nivel de investigación.....	48
3.4. Diseño de investigación.....	49
3.5. Población y muestra de estudio.....	49
3.5.1. Población.....	49
3.5.2. Muestra.....	49
3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	50
3.6.1. Técnicas de recolección de datos.....	50
3.6.2. Instrumentos de recolección de datos.....	50
3.7. Métodos de análisis de datos.....	51
3.8. Aspectos éticos.....	51
IV. RESULTADOS.....	53
V. DISCUSIÓN.....	104
VI. PROPUESTA.....	106
VII. CONCLUSIONES.....	107
VIII. RECOMENDACIONES.....	109
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	110
ANEXOS.....	114
Anexo 1: Matriz de Consistencia.....	115
Anexo 2: Matriz de operacionalización.....	116
Anexo 3: Instrumentos (Escala de Estrés Percibido (PSS)).....	117
Anexo 4: Validación de instrumentos. Baremo.....	122.
Anexo 5: Matriz de datos.....	124

.

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Edad.....	53
Tabla 2. Frecuencia emocional.....	54
Tabla 3. Frecuencia de situaciones importantes.....	55
Tabla 4. Frecuencia de sentirse estresado.....	56
Tabla 5. Frecuencia.....	57
Tabla 6. Frecuencia.....	58
Tabla 7. Frecuencia.....	59
Tabla 8. Frecuencia.....	60
Tabla 9. Frecuencia.....	61
Tabla 10. Frecuencia.....	62
Tabla 11. Frecuencia.....	63
Tabla 12. Frecuencia.....	64
Tabla 13. Frecuencia.....	65
Tabla 14. Frecuencia.....	66
Tabla 15. Frecuencia.....	67
Tabla 16. Frecuencia.....	68
Tabla 17. Frecuencia.....	69
Tabla 18. Frecuencia.....	70
Tabla 19. Frecuencia.....	71
Tabla 20. Frecuencia.....	72
Tabla 21. Frecuencia.....	73
Tabla 22. Frecuencia.....	74
Tabla 23. Frecuencia.....	75
Tabla 24. Frecuencia.....	76
Tabla 25. Frecuencia.....	77
Tabla 26. Frecuencia.....	78
Tabla 27. Frecuencia.....	79
Tabla 28. Frecuencia.....	80
Tabla 29. Frecuencia.....	81
Tabla 30. Frecuencia.....	82
Tabla 31. Frecuencia.....	83

Tabla 32. Frecuencia.....	84
Tabla 33. Frecuencia.....	85
Tabla 34. Frecuencia.....	86
Tabla 35. Frecuencia.....	87
Tabla 36. Frecuencia.....	88
Tabla 37. Frecuencia.....	89
Tabla 38. Frecuencia.....	90
Tabla 39. Frecuencia.....	91
Tabla 40. Frecuencia.....	92
Tabla 41. Frecuencia.....	93
Tabla 42. Frecuencia.....	94
Tabla 43. Frecuencia.....	95
Tabla 44. Frecuencia.....	96
Tabla 45. Frecuencia.....	97
Tabla 46. Frecuencia.....	98
Tabla 47. Frecuencia.....	99
Tabla 48. Frecuencia.....	100
Tabla 49. Frecuencia.....	101
Tabla 50. Frecuencia.....	102
Tabla 51. Frecuencia.....	103

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Edad.....	53
Figura 2. Frecuencia emocional.....	54
Figura 3. Frecuencia de situaciones importantes.....	55
Figura 4. Frecuencia de sentirse estresado.....	56
Figura 5. Frecuencia.....	57
Figura 6. Frecuencia.....	58
Figura 7. Frecuencia.....	59
Figura 8. Frecuencia.....	60
Figura 9. Frecuencia.....	61
Figura 10. Frecuencia.....	62
Figura 11. Frecuencia.....	63
Figura 12. Frecuencia.....	64
Figura 13. Frecuencia.....	65
Figura 14. Frecuencia.....	66
Figura 15. Frecuencia.....	67
Figura 16. Frecuencia.....	68
Figura 17. Frecuencia.....	69
Figura 18. Frecuencia.....	70
Figura 19. Frecuencia.....	71
Figura 20. Frecuencia.....	72
Figura 21. Frecuencia.....	73
Figura 22. Frecuencia.....	74
Figura 23. Frecuencia.....	75
Figura 24. Frecuencia.....	76
Figura 25. Frecuencia.....	77
Figura 26. Frecuencia.....	78
Figura 27. Frecuencia.....	79
Figura 28. Frecuencia.....	80
Figura 29. Frecuencia.....	81
Figura 30. Frecuencia.....	82
Figura 31. Frecuencia.....	83

Figura 32. Frecuencia.....	84
Figura 33. Frecuencia.....	85
Figura 34. Frecuencia.....	86
Figura 35. Frecuencia.....	87
Figura 36. Frecuencia.....	88
Figura 37. Frecuencia.....	89
Figura 38. Frecuencia.....	90
Figura 39. Frecuencia.....	91
Figura 40. Frecuencia.....	92
Figura 41. Frecuencia.....	93
Figura 42. Frecuencia.....	94
Figura 43. Frecuencia.....	95
Figura 44. Frecuencia.....	96
Figura 45. Frecuencia.....	97
Figura 46. Frecuencia.....	98
Figura 47. Frecuencia.....	99
Figura 48. Frecuencia.....	100
Figura 49. Frecuencia.....	101
Figura 50. Frecuencia.....	102
Figura 51. Frecuencia.....	103

## INTRODUCCIÓN

Las instituciones del estado por lo general atraviesan situaciones muy complejas de rendimiento laboral, quizás sean estas razones suficientes para poder entender que el estrés es una causa muy importante que afecta a todas las personas y que a veces se presta poca atención en las organizaciones públicas; más allá de que en todas casi siempre se habla de que el recurso humano es lo más importante que tiene toda institución y en la práctica se les brinda poca atención por lo que se ha visto que esta poca atención deviene en un ineficiencia en el rendimiento laboral. El presente trabajo pretende abordar los aspectos relacionado a la incidencia del estrés que presentan las enfermeras del servicio de emergencia del hospital Alberto Seguí Escobedo, Arequipa que redundan en la satisfacción laboral que es grave porque no solo afecta al profesional que lo padece, sino también al enfermo que depende de sus cuidados.

Consideramos que la prevención es la vía ideal de solución de este problema que debería basarse fundamentalmente en una organización del trabajo más racional, el establecimiento de turnos más equilibrados, la conciliación de la vida laboral y familiar, el desarrollo de un ambiente agradable en el puesto de trabajo, la intervención con los propios trabajadores y el desarrollo de políticas socio laborales promotoras de la salud.

La satisfacción laboral depende en gran medida del ambiente y las condiciones de trabajo, además de sus satisfactores, son piezas fundamentales para el crecimiento y desarrollo del profesional de la salud.

La insatisfacción en el trabajo ocasionada por un inadecuado ambiente genera estrés dañoso, además, define en cada uno de los integrantes de la organización, su comportamiento laboral, el cual genera diferente impacto en cada sujeto ocasionando expectativas laborales que se traducen en rendimiento y productividad.

Con la presente investigación pretendemos encontrar causa y posibles soluciones que mejoren el comportamiento de las enfermeras y logren encontrar una adecuada satisfacción laboral que redunde en una atención más eficiente.

# **I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**

## **1.1. Planteamiento del Problema.**

En los últimos años se ha generado un incremento de las patologías que desde el punto de vista físico (enfermedades cardiovasculares, digestivas, déficits inmunológicos) y psicológico (depresión ansiedad, insomnio) se atañen directamente a la presentación de estrés. Además, el estrés es considerado un factor de co-morbilidad y de agravamiento de los problemas somáticos que se presentan en el medio laboral (Sperry, 1994) (1)

En la actualidad las enfermeras se encuentran sometidas a exigencias individuales, social y laboral elevadas que crean un ritmo de vida sumamente acelerado, lo que forma un nivel de estrés ocasionando problemas de salud graves, que afecta a las enfermeras generándoles disminución física o mental y por consiguiente cambios conductuales que son una puerta de entrada para la proporción de un servicio deficiente e ineficaz.

Las enfermeras conforman el grupo de profesionales más afectados por el estrés que laboran en emergencias del Hospital Alberto Seguí Escobedo de la ciudad de Arequipa, ellas están expuestas a enfrentar de manera permanente situaciones muy complejas, nacidas de la responsabilidad en el trabajo, excesivo número de pacientes para atender, sobrecarga laboral, falta de recursos materiales y humanos todo lo cual repercute de modo directo e indirecto en atención y cuidado del paciente, rutina de trabajo no poder tomar decisiones en su trabajo, así como tampoco percibir nuevas oportunidades, deficientes condiciones físicas del hospital, bajos sueldos entre otros conjugado con el estatus de su vida familiar.

Se debe tener en cuenta que el personal de enfermería es el mayor capital humano de cualquier organización hospitalaria, es el grupo que más contacto tiene con el paciente y toda esta situación de una u otra manera influye en su satisfacción laboral.

La exacción de un rendimiento superior al normal en las enfermeras del Hospital Alberto Seguí Escobedo de la ciudad de Arequipa provoca un cansancio mental y trastornos físicos, estas exigencias pueden afectar la productividad, y la calidad de vida, no sólo porque compromete su salud, igualmente alcanza afectar a su familia y a la colectividad en general. El exceso de trabajo rutinario bajo presión, también produce estados de agotamiento diario y modos de inacción o neurosis. Estas pueden conllevar a serios efectos económicos y sociales del estrés de origen laboral, considerando que aumentan en los años cada vez más, determinados generalmente por crecientes índices de deserción, bajo rendimiento, lesiones profesionales, acrecimiento del lucro cesante, cambio de trabajo, entre otros, ocasionando serió problemas en la calidad y calidez de la atención de las enfermeras.

## **1.2. Formulación del problema**

### **1.2.1. Problema general**

¿Cuál es la relación entre estrés y satisfacción laboral en enfermeras del servicio de emergencia del Hospital Alberto Seguí Escobedo, Arequipa 2019?

### **1.2.2. Problemas específicos**

¿Cuáles son las características del estrés en enfermeras del servicio de emergencia del Hospital Alberto Seguí Escobedo, Arequipa 2019?

¿Cómo se presenta la satisfacción laboral en enfermeras del servicio de emergencia del Hospital Alberto Seguí Escobedo, Arequipa 2019?

## **1.3. Justificación del estudio**

La pertinencia de esta investigación radica en la teoría de Orem (2003) (2) quien afirma que está basado en el autocuidado y la teoría del sistema de enfermería ya que la enfermera está encargada del bienestar tanto suyo como del paciente, en ver el estado en que se encuentra, ya que es su deber de dar cuidados como profesional.

El presente trabajo es de gran utilidad debido a que se espera cambios en lo posible en todo lo concerniente a la disminución del estrés y por ende a una mayor satisfacción laboral de las enfermeras que se encuentran en el Hospital Alberto Seguí Escobedo

La presente investigación es trascendente porque va a servir para analizar la problemática del estrés vinculado a la complacencia del ejercicio de la labor de las enfermeras.

En lo que se refiere a los aportes científicos hacia la profesión de enfermería; los datos otorgados sobre el estrés y satisfacción laboral del personal de enfermería podrá generar un dialogo participativo para la toma de decisiones que promuevan el autocuidado de las enfermeras que laboran en el Hospital Alberto Seguí Escobedo.

Esta investigación es de relevancia para el profesional de enfermería, por cuanto se podrá contar con información actualizada sobre el estrés y satisfacción laboral de las enfermeras, sirviendo de apoyo en la identificación de factores que inciden en esta temática.

#### **1.4. Objetivo de la investigación**

##### **1.4.1. Objetivo general**

Determinar la relación entre estrés y satisfacción laboral en enfermeras del servicio de emergencia del Hospital Alberto Seguí Escobedo, Arequipa 2019

##### **1.4.2. Objetivos específicos**

Precisar las características del estrés en enfermeras del servicio de emergencia del Hospital Alberto Seguí Escobedo, Arequipa 2019

Identificar la satisfacción laboral en enfermeras del servicio de emergencia del Hospital Alberto Seguí Escobedo, Arequipa 2019

## **II. MARCO TEÓRICO**

### **2.1. Antecedentes de la investigación**

#### **2.1.1. Antecedentes nacionales**

Díaz, A. (2013) Realiza una investigación sobre Factores de Riesgo de estrés en estudiantes de enfermería en el periodo de prácticas clínicas en el hospital Regional Manuel Núñez Butrón de Puno. UNA

El estudio tuvo como objetivo fijar los factores de riesgo de estrés en estudiantes de enfermería durante las prácticas clínicas.

Los resultados que se obtuvieron en esta investigación tuvo como participantes a 85.30% estudiantes de enfermería con un rango de edad entre 19 a 41 años, destacándose una alta puntuación en casi todos los ítems propuestos, considerados como factores que propenden a la presentación de estrés. Al realizar la correlación entre ansiedad rasgo, ansiedad estado y las situaciones estresantes, se encontró datos significativos entre algunos factores y la ansiedad estado, pero no así en la ansiedad rasgo, por lo que se puede inferir que las situaciones de estrés están relacionadas con la inseguridad con el rasgo del carácter.

Meza Chávez E, Pinedo Tello V, y Sinti Hernández S (2014): Estresores y estrés percibido en las prácticas clínicas, en estudiantes de enfermería, de la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana. Iquitos, 2014.

El estudio tuvo como propósito determinar la asociación entre algunos estresores y estrés percibido en las prácticas clínicas, en los estudiantes de enfermería de la Universidad Nacional de la Amazonía. Iquitos, 2014.

La metodología utilizada fue cuantitativa, diseño no experimental, descriptivo, correlacional, transversal. Con una muestra de 103 estudiantes del 2do y 4to nivel, matriculados en el segundo semestre académico 2014. Los instrumentos utilizados fueron: escala de valoración de estresores en la práctica clínica, con una validez del 95.9% mediante el juicio de expertos y confiabilidad del 86.3% mediante el

coeficiente Alfa de Cronbach; escala de estrés percibido cuya validez fue de 91.1% mediante el juicio de expertos y confiabilidad del 84.9% también mediante el coeficiente de Alfa de Cronbach.

Ticona SB, Paucar G, Llerena G. (2006): Nivel de estrés y estrategias de afrontamiento en estudiantes de la facultad de enfermería de la Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa.

Esta investigación es de tipo correlacional. Su objetivo es correlacionar el nivel de estrés y estrategias de afrontamiento en estudiantes de la Facultad de enfermería de la Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa, con una muestra de 234 estudiantes de 1ro a 4to año, seleccionado mediante un muestreo probabilístico estratificado utilizando el método de encuesta se encontró que:

El 29,91% tiene nivel de estrés severo. La correlación muestra que del 30,34% con nivel de estrés severo, 13,68% tiene de 19 a 20 años; del 32,91% con nivel de estrés severo, el 28,2% son de sexo femenino; del 30,34% con nivel de estrés severo, 33% son del 1er año de estudio. Los eventos más frecuentemente reportados son 5: problemas en el rendimiento de estudios proximidad de exámenes finales, cambio en los hábitos alimenticios, cambio en hábitos de sueño y fin del semestre. Se encontró que existe relación entre el nivel de estrés y las estrategias de afrontamiento al aplicar la prueba estadística de correlación del estadístico F para la comprobación de la hipótesis.

Chambi C. (2008) Nivel de estrés en el personal del Ministerio de Salud, región Arequipa. Esta tesis fue publicada en la Universidad Nacional de San Agustín.

Esta tesis tiene como objetivo determinar el nivel de estrés en el personal del Ministerio de Salud, así como apreciar sus implicancias en la salud de los trabajadores.

La presente tesis arriba a la conclusión que los trabajadores tienen un nivel ligero de estrés debido básicamente a las escasas expectativas laborales como asensos y remuneraciones que en la práctica ellos perciben que no está acorde con el costo de vida en nuestro país.

### **2.1.2. Antecedentes internacionales**

F. Ramos, R. Castro, A. Galindo, Fernández Valladares M.J, (1998), realizaron un estudio sobre: "Desgaste profesional (Burnout) en los trabajadores del Hospital de León": Prevalencia y análisis de factores de riesgo .El objetivo fue: Estimar los parámetros relacionados con el "Síndrome Burnout" en España, para categoría laboral y contribuir a la identificación de los factores de riesgos, para su desarrollo en los trabajadores del Hospital León. El método fue transversal, de prevalencia y asociación cruzada entre variables. La población estuvo constituida por 739 personas de los diferentes estamentos laborales existentes en el medio donde se realizó el estudio, pero de los cuales 45 no pudieron ser contestadas porque los datos suministrados por el departamento no estaban suficientemente actualizados y de esa manera 694 personas recibieron el cuestionario, contestando 252 personas. Los resultados fueron entre otros: "Aproximadamente la mitad de los trabajadores presenta puntuaciones medias o altas en el Maslach BurnoutInventory. El 19% y el 11% de los trabajadores, respectivamente, presenta puntuaciones anormales en el cuestionario de salud general y en escala de depresión. El personal de planilla, especialmente los varones, tiene mayores niveles de agotamiento emocional que los trabajadores contratados interinos. El contacto con el público eleva la puntuación de despersonalización, pero reduce la sensación de inadecuación profesional. La antigüedad en el puesto actual constituye un seguro contra la sensación de inadecuación profesional".

Zabala y Ruano (1992) En su investigación de "Satisfacción en el trabajo de enfermería" consideran como grupo de personal de enfermería a los nombrados y con funciones no especializadas del sanatorio de Cantabria de Santander. Y consiguieron datos a través de una encuesta anónima, aspectos relevantes correspondientes con la labor habitual que desarrollaban los profesionales de

enfermería e implantando cuatro estratos de contestación. (Mucho, Bastante, Poco y Nada)

Las respuestas con alto grado de satisfacción pertenecen a: El trato con los compañeros, (82.53%), Satisfacción en la labor actual (75.10%), correspondencia con los auxiliares (69.10%) y correspondencia con la supervisión (60.04%).

El bajo nivel de satisfacción, se encontró entre otras cosas a la retribución económica (35,70%), prestigio profesional (33,27%), adquisición de nuevos conocimientos (32,53%), con los derechos laborales (19,83%) y oportunidad de promoción (17,38%).

Por las consideraciones señaladas se concluyó que la satisfacción alta es consecuencia de las relaciones interpersonales buenas. Mientras que la satisfacción baja es producida por los sentimientos individuales con relación al desarrollo de las tareas profesionales como reconocimiento, retribución, turnos, posibilidad de desarrollo personal y compatibilidad con la vida particular. Y en tanto que la satisfacción muy baja se relaciona con los derechos laborales, oportunidad de promoción, adquisición de conocimientos nuevos y prestigio profesional.

Queda claro que al finalizar las conclusiones la satisfacción de los profesionales de enfermería en el nivel más bajo se produce porque no son atendidos en sus derechos laborales y promoción de ascensos, evidenciado por el nulo reconocimiento de su actividad profesional y la exigencia de mayores grados como maestrías y doctorados.

Para Ribera, A. (1993). "Estrés Laboral y salud en Profesionales de Enfermería". En esta investigación participaron 748 enfermeros de la provincia de Alicante, lo que representa el 18.92% de 3947 profesionales asociados.

Se utilizó el instrumento de cuestionario con variables, donde se consignó: auto evaluación de estrés y salud en el último año, datos profesionales y socio demográfico actuales; cuestionario de apoyo social percibido, cuestionario de estresores laborales para enfermería y cuestionario de insatisfacción laboral.

También se utilizó el instrumento de cuestionario con variables, donde figuran: el cuestionario de satisfacción laboral y apoyo social percibido; los datos socio demográfico y profesional actualizados y las escalas de apoyo social, satisfacción laboral y evaluación de estrés.

Los resultados obtenidos reflejan que el apartado de variables profesionales y demográficas, su media de edad esta en los 35 años, de los cuales el 67.9% corresponde al sexo femenino, con plaza de estable o nombrado en 72.7%. el 38.% de los encuestados labora en la provincia capital, Alicante. El grueso de los entrevistados labora en hospitales. También se pudo determinar que en un 88.6% realiza funciones asistenciales. El 21.6% tiene un tiempo de trabajo menor a un año y más de la mitad 57% labora en el mismo puesto máximo tres años, y finalmente se determinó que el 47.9% de los profesionales en enfermería de ambos sexos tiene turno rotatorio.

En relación a la percepción del estrés y la salud por lo profesionales enfermeros, refieren tener estrés e mayor o menor grado el 75.7%, de los cuales el 45.5% señalan percibir un aumento de estrés en el trabajo con el paso del tiempo. Sin embargo, la estimación del estado de salud en el último año es en su mayoría muy buena o buena. Estos profesionales no notan la relación que existe entre su estrés extra laboral y su salud, pero si notan que existe un grado de relación entre su estrés en el trabajo y su estado de salud, no percibiéndose diferencias entre los profesionales de ambos sexos.

Referente a la insatisfacción laboral, el grupo mayoritario de profesionales encuentra satisfacción con su trabajo, el 58.5% señala estar satisfecho con su trabajo; el 29.2% poseen problemas específicos que les generan frustraciones laborales, como el caso del servicio, centro o ciudad, la planta, más que el trabajo mismo. También se determinó que el 15.6% muestra insatisfacción, se siente deprimido y frustrado con su labor, no existiendo diferencias relevantes entre varones y damas.

Respecto a los estresores laborales del personal en estudio se puede determinar que el 50.3 % menciona de manera contundente que las causas del estrés en casi todos son las circunstancias laborales propuestas. (Ver sufrimiento de los

pacientes, escasez de recursos, poco personal, pacientes histéricos, entre otros) y con referencia a la edad se determinó que en la medida que se va avanzando en edad, también el estrés va disminuyendo.

Finalmente, respecto al apoyo social, el 82.4% percibe que, si se da, mientras que el restante percibe lo contrario, también señalan en más del 70% que poseen alguna persona en quien confiar, o que presten interés por ellos en momentos difíciles o cuando estén preocupados. Sin embargo, también señalan que los problemas se agudizan cuando las ayudas son económicas o materiales.

Tomas y Fernández (2002) "El estrés laboral en los profesionales de enfermería en los hospitales" acuden a profesionales de enfermería que despliegan su labor en hospitales para lo cual aleatoriamente seleccionaron tres centros hospitalarios.

El recojo de datos se realizó mediante la escala de estresores laborales para enfermería (Nursing Stress Sacale: NSS) de Gray-Toft y Anderson, cuyo instrumento es el más utilizado y conocido en el estudio de estrés relacionado con el trabajo de profesionales en enfermería.

Se construyó 34 ítems para el cuestionario relacionados con situaciones susceptibles de provocar estrés laboral en el entorno de la enfermería hospitalaria. Estos factores son: Habilidades profesionales y comunicación intra grupal, presión laboral, muerte y sufrimiento, conflictos de competencia, relaciones personales. Las opciones de respuesta son: muy frecuente, frecuente, alguna vez y nunca; dándose una puntuación de 0 - 3.

Se repartieron 240 cuestionarios de los cuales 195 (81.25) Fueron correctos; 174 (89.2) correspondían a mujeres y 21 (10.8) correspondían a hombres con una edad media de 33,29 años y un rango de dieciocho a cincuenta y siete.

Los encuestados se desenvolvían en servicios de: Hospitalización general (52), oncología y cuidados paliativos (53) UCI (49) y urgencias (41).

AL finalizar el trabajo se encontró que no aparecen diferencias sustanciales en el nivel general de los estresores laborales en los diferentes espacios donde desarrollan sus labores los profesionales de enfermería.

Respecto a factor Presión Laboral, se puede concluir que es la fuente principal de estrés del total de la muestra; y en 3 de los 4 grupos, las enfermeras del grupo de oncología y cuidados paliativos sienten que la muerte y sufrimiento es la principal fuente de estrés, ya que es el grupo que presenta la más alta puntuación.

## **2.2. Bases teóricas de las variables**

### **2.2.1. Definición de estrés**

Sandín (1995) (3), afirma que el estrés se produce cuando ocurre una alteración en el funcionamiento normal del organismo por la acción de algún agente externo o interno. Son estas circunstancias que hacen que el organismo reaccione de forma extraordinaria efectuando un arranque para neutralizar la inestabilidad.

La Organización Mundial de la Salud (OMS) define al estrés como el conjunto de reacciones fisiológicas que preparan al organismo para la acción, ante la presencia de cualquier estresor o situación estresante. (Organización Mundial de Salud. 2014) (4)

El estrés, es el conjunto de cambios físicos y bioquímicos que se presentan en el organismo como resultado del evento estresante o estresor, causando en la persona una percepción subjetiva de una condición ambiental debido a un desajuste o falta de equilibrio entre las demandas ambientales y las capacidades del individuo para enfrentarlas; es decir, si la persona se expone a demasiados estresores, el nivel de estrés que experimenta su organismo puede superar a su capacidad de adaptarse, lo cual lo hace vulnerable a sufrir consecuencias patológicas o alguna enfermedad física, y si ya sufre alguna alteración orgánica (dolores, enfermedades crónicas), su condición puede empeorar.

El estrés tiene dos componentes básicos: 1) Los agentes estresantes o estresores, que son aquellas circunstancias que se encuentran en el entorno que rodea a las personas produciendo situaciones de estrés. Pueden ser de índole

individual, grupal y organizacional, y 2) La respuesta a los estresores, que es la reacción de un individuo ante los factores que pueden originan estrés. Los tipos de respuesta que pueden brindarse frente a una situación estresante son dos: respuesta en armonía adecuada con la demanda que se presenta y respuesta negativa, insuficiente o exagerada en relación con la demanda planteada, lo cual genera inadaptación.

El estrés es la respuesta del sistema nervioso a un suceso o un escenario que se observa como una amenaza, esta respuesta se conoce informalmente como mecanismo de lucha o huida, ya que las hormonas que el organismo secreta al sentir miedo (como la adrenalina) proporciona al cuerpo la potencia física para enfrentarse al peligro o bien huir. (Plaza, J. 2000). (5)

El estrés es una amplia gama de experiencias en las que se produce tensión cuando las situaciones exigen un esfuerzo, un afrontamiento y un nivel de adaptación por parte del individuo.

Lazarus y Folkman, desde el enfoque del estrés como proceso, lo definen como: “una relación transicional entre el individuo y el entorno que es evaluado por ésta como amenazante o abundante de sus recursos y que pone en riesgo su homeostasis y bienestar”; dándose así una interacción dinámica de dos procesos básicos: la valoración cognoscitiva que cada persona hace sobre las exigencias ambientales y las maniobras de afrontamiento con que cuenta para hacer frente a esas demandas (Lazarus R, Folkman S.1986) (6)

Actualmente, el estrés está considerado como el resultado de la incapacidad del individuo de hacer frente a las demandas del ambiente, a diferencia de la ansiedad que sería la reacción exaltada ante un espanto presentado a nivel cognoscitivo, funcional, motor y emocional. De modo que la ansiedad constituye la principal respuesta emocional asociada al estrés; considerándolo una condición transitoria, caracterizada por sentimientos subjetivos de tensión, aprensión, inquietud y preocupación, así como una hiperactividad del sistema nervioso autónomo, la cual puede variar en intensidad y fluctuar en el tiempo (Tobal, M. 1996). (7)

El estrés es el conjunto de procesos y respuestas fisiológicas, emocionales y conductuales ante situaciones que son percibidas e interpretadas por el individuo, como amenaza o peligro, ya sea para su integridad biológica o psicológica" (Trucco, M. 1998). (8)

Hans Selye (1974) (9) conceptualizó el estrés como una respuesta general del organismo ante cualquier incitación que provoque estrés o ambiente estresante. Así se han considerado el ambiente físico de trabajo, los contenidos depuestos, el desempeño de roles, las relaciones interpersonales, las rutinas reiterativas y monótonas, el ritmo de trabajo determinado por las máquinas, la carga de trabajo o responsabilidad excesiva, las exigencias insuficientes en relación con la capacidad del trabajador entre otras. Los signos e indicadores del estrés están dados por la: sensación general de insatisfacción ante la vida, bajo autoestima, tensión, preocupación, depresión, afecciones psicosomáticas.

#### ➤ Tipos de estrés

Plaza, J (2000) (10) clasifican el estrés en agudo, crónico y anticipatorio.

**Estrés Agudo:** se experimenta esporádicamente, es una sensación de peligro inminente, instantes después el ritmo cardíaco se acelera, aumenta la sudoración, etc. Se presenta en las siguientes situaciones (intimidación por parte de un asaltante, el pronunciar un discurso importante frente a un auditorio concurrido, entre otras).

**Estrés Crónico:** es el que se prolonga durante un largo tiempo, puede asociarse a las tantas turbulencias propias de la vida moderna. Se puede presentar en las siguientes situaciones (un trabajo agotador, mal pagado o peligroso, continuar con el trabajo en la casa, un accidente de tránsito, desempleo prolongado).

**Estrés Anticipatorio:** puede ser tanto crónico como agudo, así pues, las personas que lo padecen pueden presentar cualquiera de los síntomas emocionales conductuales o físicos propios de ambos estreses.

➤ **Fases del estrés**

Según Selye (1974) (11) identifica por lo menos tres fases en el modo de producción de estrés:

- a. **Reacción de alarma:** El organismo cuando es, amenazado por los contextos se trastorna fisiológicamente por la activación de las glándulas, como el hipotálamo y la hipófisis ubicadas en la parte inferior del cerebro, y por los ganglios suprarrenales localizadas sobre los riñones en la zona posterior de la cavidad abdominal.
- b. **Estado de resistencia:** Cuando un individuo es sometido en forma prolongada a la amenaza de agentes lesivos, sean estos físicos, químicos, biológicos o sociales, el organismo tiende a utilizar mecanismos de adaptación a dichas demandas de manera progresiva, a fin de que pueda ocurrir un equilibrio dinámico u homeostasis entre el medio interno y externo del individuo.
- c. **Fase de agotamiento:** La disminución progresiva del organismo frente a una situación de estrés prolongado conduce a un estado de gran deterioro con pérdida importante de las capacidades fisiológicas, sobreviviendo la fase de agotamiento en el cual el sujeto suele sucumbir ante las demandas, pues se reducen al mínimo sus capacidades de adaptación e interrelación con el medio.

➤ **Etiología del estrés**

Dentro de los factores que generan estrés tenemos:

- a. **Factores biológicos:** Son aquellos cambios o modificaciones orgánicas que se producen en el individuo y que contribuyen a generar estrés. Por ejemplo; embarazo, problemas de peso, enfermedad, lesiones, envejecimiento, accidentes, violación, cirugía, entre otros.
- b. **Factores psicológicos:** Se refieren a aquellas características de los diferentes tipos de personalidad, que al desencadenarse una situación de estrés van a ocasionar también daño psicológico, ello está dado por la sensación de no ser

atractivo, dificultad para lograr objetivos, sentimientos de inferioridad, temor al error, sentimientos de inseguridad, entre otros.

### ➤ **Consecuencias y repercusión del estrés**

La respuesta de estrés, que en sí misma no es buena ni mala es vital para la supervivencia y dependerá del resultado de la capacidad de adaptación del sujeto al entorno y a una determinada situación y de los recursos que el individuo tenga para afrontarla, tal y como Mason (1975) (12) afirma al identificar diferentes respuestas de estrés, dependiendo de que el componente sea psicológico o físico. Teoría que, como recordamos, contradecía a Selye (1974) (13) al afirmar que el estrés, dependiendo de que el componente sea psicológico o físico. Teoría que, como recordaremos, contradecía a Selye (1974) (14) al afirmar que el estrés es una respuesta “general” del organismo y no “específica” a estímulos emocionales como apunta Mason (1975). (15)

Sobre esta capacidad de afrontamiento, otros autores se han expresado en términos similares.

Autores como Glaser (1987) (16) consideran influyente nuestro sistema inmunológico a la hora de enfrentarse al estrés, al decir que existe una importante relación entre una capacidad mayor citotónica (inmune competencia) y un mejor perfil psicológico. De igual modo Engel (1962) (17) asegura que la activación de los mecanismos de defensa psicológica del individuo se pone en marcha cuando el proceso de estrés, externo o interno a la persona, le exige la adaptación de su organismo a una situación determinada.

Respecto al profesional de enfermería, Artiaga (1997) (18) sostiene que es la enfermería hospitalaria la que más altos índices de agotamiento emocional presenta, unido a una despersonalización, baja percepción de autorrealización en el trabajo, baja autoestima y escaso reconocimiento de su rol profesional. A todo esto, cabe añadir las características organizacionales de este ámbito hospitalario con sus jornadas de trabajo (horarios y turnos), que impiden una ordenada vida personal

Asimismo, Mingote (2003) (19) afirma que el estrés laboral no es en sí una enfermedad, ya que no todas las personas con estrés desencadenan patología asociada, sino que existen variables como la edad, sexo, estado civil y otras características individuales que determinarán los recursos y mecanismos de defensa.

Como ejemplo de ello, y con relación al sexo, argumenta que los hombres utilizan recursos y estrategias para solucionar los problemas reales que han motivado el estrés, mientras que las mujeres tratan de reducir sus efectos nocivos con estrategias emocionales como la resignación o búsqueda de apoyo emocional o económico.

Mingote (2003) (20) continúa exponiendo que cuando no se controla y no se supera la situación, se produce una alteración de la conducta de forma repetitiva con angustia y depresión, y si el intento de adaptación fracasa, aparece la fatiga, hostilidad, mayor ansiedad, bajos rendimientos laborales y desmotivación, como respuestas a un estrés que altera el desarrollo de sus funciones psicosomáticas y físicas orgánicas.

#### ➤ **Afrontamiento del estrés**

Cartwright (1978) (21) entiende que hay tres estilos de afrontamiento del estrés laboral: los que consideran que pueden con todo, los que se vuelvan en la profesión, aunque consecuentemente destruyan su vida privada y familiar y los que, al contrario de los anteriores, anteponen su rol familiar al trabajo.

Por otro lado, los procesos de afrontamiento que encontramos como resultado de la evaluación y valoración que nos presenta Lazarus (1984) (22) en su modelo de estrés, se orientan en dos direcciones, bien hacia la búsqueda de solución del problema o agente estresor, o hacia el manejo de las situaciones emocionales que son consecuencias que ese factor estresante le provoca al sujeto.

Vaillant (1992) (23) defiende que el sentido del humor, el altruismo o la anticipación a los problemas, pueden ser mecanismos contra el estrés.

Según Petterson (1995), (24) las mejores condiciones físicas en el trabajo y elevar la supervisión en el mismo, son alternativas para la disminución del estrés.

También las variables sociodemográficas inciden en los niveles de estrés (Mingote, 2003). (25) Referente al estado civil, este autor expone que solteros y separados/divorciados tienen más riesgo de padecer estrés, y si es mujer mayor de 45 años y con bajo nivel socioeconómico y con sobrecarga de trabajo, el riesgo se acentúa. Con relación al género, el no reconocimiento profesional se da más en mujeres, lo que favorece el estrés laboral. Respecto a la edad, entiende que el estrés se da más en los jóvenes, pero a mayor edad y con trabajos más complicados aumenta el estrés en los más mayores.

#### ➤ **Estrés laboral en enfermería**

La noble tarea que realizan las enfermeras sin lugar a dudas es muy singular, porque posee algunas características especiales (insuficiente personal que admite a un exceso de trabajo, labor en turnos, asumir responsabilidad de lidiar con pacientes y parientes confusos, trato directo con la mal, el sufrimiento y el fallecimiento, poco reconocimiento profesional, falta de independencia y mando para toma de decisiones, entre otros) provoca estrés laboral arraigado, siendo una labor donde se propende a tener mayor incidencia el síndrome de quemarse por el trabajo. (Herrera Sánchez, R. y otros 2005) (26)

Las consecuencias más relevantes son: la sobrecarga laboral tiene una incidencia especial como fuente de estrés crónico en enfermería. El deterioro de la calidad de los servicios que ofrecen las instituciones sanitarias y el alto índice de ausentismo que existe entre los profesionales.

El estrés laboral en enfermería está relacionado con horarios nocturnos, porque se tiene que adaptar a otro medio ambiente que no es su hogar, convive con otras personas, y realiza largos recorridos desde su hogar a su trabajo, el trabajo mismo; debido a que la enfermera invierte gran cantidad de tiempo en actividades propias de su trabajo entre otras. Por ello, el estrés afecta a su salud integral en el ámbito físico, psicológico y social, así como en su desempeño laboral.

Dentro del ámbito hospitalario, se encuentra un gran número de situaciones que resultan estresantes para las enfermeras, y que de no afrontarse de manera adecuada pueden llegar a alterar su rendimiento laboral, estado de salud, propiciar ausentismo y enfermedades laborales; los cuales entre otros problemas que están asociados con el estrés laboral y que tiene efectos negativos en la calidad de vida de las enfermeras que son reflejados en sus servicios. El trabajo hospitalario es considerado intrínsecamente estresante, porque implica estar continuamente en contacto con el dolor y a menudo con la muerte. Las cargas de trabajo, competitividad laboral, y las tensiones a las que se somete el profesional de enfermería desequilibran su sistema nervioso provocando un estado de ansiedad. Esto, a su vez, desencadena un descontrol de las emociones y se convierte en la causa de enfermedades psicosomáticas como disminución inmunológica, disfunciones digestivas y coronarias, hipertensión arterial, úlceras gástricas, aumento de colesterol, comportamientos agresivos, depresión, enfermedades de la piel, migrañas, entre otras.

➤ **Estrés laboral en enfermeras que laboran en emergencia**

La complejidad y polivalencia de las funciones del profesional en enfermería en unidades de cuidados intensivos a las que hay que sumar la eventual sobrecarga de trabajo y el afrontamiento cotidiano de la enfermedad, el sufrimiento ajeno y la muerte, suponen que el enfermero de servicios de alto riesgo sea considerado con mayor índice de estrés laboral. Este personal permanentemente está expuesto a un alto grado de estrés por recibir de manera constante críticas de otras personas, como médicos, supervisores, familiares de los pacientes y el paciente mismo, interrupción frecuente en la realización de la tarea y la gran responsabilidad del trabajo que desempeña. Además de la falta de comunicación con los compañeros de trabajo sobre problemas de servicio y compartir experiencias y sentimientos positivos o negativos hacia los pacientes; ausencia del personal médico en situaciones de urgencia como paro cardio respiratorio o empeoramiento de la situación clínica del paciente. Las enfermeras que trabajan en unidades de alto riesgo deben ser inteligentes, independientes y asertivas, ya que deben tomar

decisiones certeras en poco tiempo. También es necesario que hagan reporte de los cuidados que se brindan al paciente a partir de una completa recolección de datos técnicos (signos vitales, exámenes de laboratorio, etc.). La enfermera de cuidados intensivos debe ser el miembro del equipo más informado del estado general del paciente, de los cambios, su evolución, adquiriendo por ello responsabilidades importantes. Al asumir estas responsabilidades, no deben olvidar que su labor se inserta dentro de un marco legal y una institución, dónde hay normas internas de funcionamiento y competencias que limitan y regulan su autonomía e iniciativa laboral. Pero en muchas oportunidades se las presiona por diferentes situaciones a tomar determinaciones sobre el paciente fuera de sus competencias profesionales y legales. En estos ambientes de alta exigencia, donde no hay espacio para el error, se tiende a realizar un amplio análisis de las equivocaciones cometidas por el personal de enfermería, recibiendo refuerzos positivos ocasionalmente.

El estrés relacionado con el trabajo aparece como resultado del desequilibrio mantenido entre las demandas que el ejercicio profesional exige y las capacidades de afrontamiento del trabajador. Una deficiente adecuación entre la persona y su trabajo, los conflictos de rol en el trabajo y fuera de él, y el no tener un nivel razonable de control sobre el propio trabajo y la propia vida, puede llevar a un estado de estrés caracterizado por altos niveles de excitación y angustia, y la sensación de no poder afrontar la situación. (Mamani Encalada, A. y otros (2007) (27)

Los estresores en los servicios de alto riesgo se califican en:

**a) Estresores del ambiente físico**, entre los que se encuentran:

- **Iluminación:** existe una gran diferencia entre laborar de noche que en el día (turnos).
- **Ruido:** laborar en un ambiente donde las alarmas se activan permanentemente afectan no sólo al oído, sino al cometido del trabajo.

**b) Estresores de la tarea:** se puede percibir que el estrés varía de una persona a otra, esto se da principalmente por las características de cada labor y de los que lo generan en los profesionales su causa se presenta en función de lo que les gusta o no hacer. Cuando la faena se adapta a las expectativas y a la capacidad de la enfermera, contribuye al bienestar psicológico y presume una significativa motivación.

**Dentro de los principales estresores encontramos:**

- ✓ **Carga mental o de trabajo:** es el grado de movilización de energía y capacidad mental que el profesional pone en juego para desempeñar su tarea. Ejemplo: preparar 25 sueros en un horario reducido.
- ✓ **Control sobre la tarea:** ocurre cuando no se controla la tarea, es decir cuando las actividades a realizar no se adecuan a nuestros conocimientos.
- ✓ Contacto constante con el dolor, la agonía y muerte del paciente.

**c) Estresores de la organización:** Mencionamos los más importantes:

- ✓ **Conflicto y ambigüedad del rol:** ocurre cuando hay diferencia entre lo que espera la enfermera y la realidad de lo que le exige la entidad. Por ejemplo: tiempo de descanso, relaciones interpersonales, supervisión desmedida, recibir órdenes contradictorias etc.
- ✓ **Jornada laboral excesiva:** produce desgaste físico y mental e impide a la enfermera hacer frente a las situaciones estresantes.
- ✓ **Relaciones interpersonales:** la presencia de compañeros desequilibrados emocionalmente dificulta la relación entre todos sus colegas.
- ✓ **Promoción y desarrollo profesional:** la falta de trato inequitativo de las enfermeras frustra las aspiraciones profesionales por la falta de valoración de méritos, provocando estrés.

La revelación de estos elementos estresantes del trabajo se establece, según como sean afrontados, vividos y resueltos, la respuesta personal de estrés que puede manifestarse mediante síntomas conductuales, físicos y psicológicos que en muchas ocasiones comportan un grave riesgo para la salud. Existen algunos factores que crean un entorno óptimo para producir estrés que serían claramente reconocidos por el personal de enfermería de alto riesgo como acontecimientos que éste encuentra en su trabajo diario. Pero esta situación no sólo preocupa al colectivo, organizaciones como la OMS denuncia que “los profesionales de enfermería abandonan los servicios sanitarios de alto riesgo y son difíciles de incorporar por las malas condiciones salariales y laborales” y advierte “si la comunidad mundial de la sanidad pública no pone remedio a esta situación, el funcionamiento de numerosos sistemas de sanidad estará seriamente comprometido en las unidades de cuidados intensivos.

Si un contexto va a desencadenar la reacción de estrés o no, depende en gran medida de los valores y creencias de la persona que se encuentra en dicha situación, que son los que determinan cómo interpreta dicha situación y los que deciden el valor de lo que “se halla en riesgo”. El valor se refiere a aquello que la persona considera preferible o deseable. En este sentido, los valores expresan lo que es importante para la persona. Y por lo tanto son los que deciden “lo que se halla en juego” ante un determinado acontecimiento y lo que es “lícito” o “ilícito” hacer para resolver dicha situación. Siguiendo estos conceptos, aun cuando un acontecimiento sea evaluado como potencialmente dañino, su poder de generar estrés depende de si se involucra algo muy valioso o poco valioso para la persona afectada. Y ello depende precisamente de los valores con los cuales dicha persona se encuentre comprometida. Y cuando nos referimos a las creencias hablamos respecto de la eficacia personal para resolver situaciones. Ello se relaciona estrechamente con la capacidad de identificar los recursos personales y grupales, así como la posibilidad de implementarlos con eficacia. Las personas que se auto perciben con capacidad de responder ante una situación tenderán a considerar una situación problema como una oportunidad y desafío. Por el contrario, las personas que creen que van a ser superados por dicha situación percibirán la misma como amenazante.

### **2.2.2. Definición de satisfacción laboral**

El profesional de enfermería siente satisfacción laboral cuando tiene una percepción positiva respecto a los factores de la cultura de la organización, como afiliación, reconocimiento, realización y la fuerza de la cultura.

La satisfacción laboral es trascendental en cualquier tipo de trabajo, no solo en términos del bienestar que se desea para el trabajador como persona, sino también en términos de productividad, calidad, y competitividad.

La satisfacción laboral del profesional en enfermería puede estar relacionada con: el trabajo que desempeña, la asignación de función aceptable como parte central de su existencia, creando para el caso una identidad con su centro laboral, mejorando su estado de ánimo, participando activamente en ella, puede en cortos periodos de tiempo volverlo positivo lo negativo.

La satisfacción en el trabajo es un conjunto de emociones y sentimientos desfavorables o favorables con las que conviven los empleados en su centro laboral.

Por lo tanto, la comprensión y el conocimiento del grado de satisfacción de los clientes internos o usuarios del trabajo, es una de las variables más importantes y fundamentales en la gestión y desarrollo de las organizaciones debido a las implicancias, que guardan relación con el comportamiento organizacional, la calidad de vida y las relaciones interpersonales. Es por ello, que la satisfacción de los expertos de la salud en el trabajo es un indicador que determina la calidad de la atención asistencial.

Para Prieto y Peiró (1996) (28) el trabajo juega un papel trascendental en la vida de las personas, porque constituye, en la mayor parte de los casos, la forma de percibir los recursos económicos necesarios para su bienestar y supervivencia. Ya que con él se logra satisfacer las demandas de sus necesidades Psicosociales como: el desarrollo personal, los contactos sociales, el prestigio, etc. En tanto los efectos negativos que ocasionan la falta del mismo, el desempleo o la jubilación ponen en tapete su importancia. De igual manera su vínculo está directamente

relacionado con el ocio, el tiempo libre, la religión, la formación, la familia, entre otros.

El trabajo se define entonces como un conjunto de actividades retribuidas o no de carácter creativo y productivo, que, mediante el uso de informaciones, técnicas, instrumentos y materias disponibles, permite producir ciertos bienes y/o servicios, en cuya actividad la persona aporta diversos recursos como: conocimientos, habilidades, energías, para obtener algún tipo de compensación Psicológica, material y/o social.

Los seres humanos necesitamos realizar bien las tareas en nuestro centro laboral, porque para ello se cuenta con un conjunto de destrezas, conocimientos y habilidades que si son las más óptimas nos ayudarán a cumplir de manera eficiente nuestro objetivo de trabajo. Por lo tanto, debemos considerar que en el desempeño laboral intervienen también procesos psíquicos de carácter motivacional como la intención de realizar el trabajo, la voluntad, el interés, entre otros.

La realización personal tiene como consecuencia primigenia a la motivación que incluye también los sentimientos de responsabilidad, progreso, crecimiento y auto realización que son considerados como factores intrínsecos. Además de estos existen otros factores como los motivadores extrínsecos, a citar alguno de ellos: seguridad laboral, condiciones de trabajo, el salario, entre otros, es decir todo lo que rodea al trabajador.

Las condiciones laborales y como afectan estas al trabajador, pueden agruparse en bloques como: el bienestar psicológico, incluyendo el estrés, higiene y seguridad en el trabajo y la salud laboral; la satisfacción laboral y otras que se relacionan con el rendimiento laboral.

Las condiciones laborales también incluyen entre otros aspectos, las cargas físicas y mentales de trabajo, las condiciones de empleabilidad (Tipo de contrato, salarios, turnos, etc.), así mismo condiciones ambientales (ruido, Iluminación, temperatura, etc), Por Ejemplo, el ruido, el efecto desagradable de los ruidos depende de la intensidad y frecuencia del sonido y la variación de los ritmos; la luz del sitio de trabajo, es de suma importancia, ya que una mala iluminación puede

afectar a la buena realización de una técnica, así como los nervios de quien la realiza.

➤ **Satisfacción laboral de las enfermeras.**

Las profesionales de enfermería determinan como satisfacción entre otras cosas, el trato, el personal adecuado, las posibilidades de ascenso, la autoridad, la autonomía, la responsabilidad, el reconocimiento, la realización, entre otras.

Por otro lado, como insatisfacción podemos destacar: la falta de personal, la tarea excesiva, la sobre carga laboral, las explicaciones inadecuadas sobre las decisiones que conciernen al trabajo, la mala comunicación y la poca o nula planificación.

Mompart. (1997) (29) Señala que la insatisfacción laboral se debe a las tareas rutinarias, los salarios inadecuados, a la tensión en las relaciones interpersonales, a las pocas posibilidades de formación y promoción, a la falta de reconocimiento profesional y a la poca o escasa autonomía.

Salvadores et al. (2002) (30) señalan que “La Motivación y satisfacción laboral de los trabajadores, no solo repercute sobre la mejora del nivel de calidad de vida, sino también lo hace sobre los niveles de eficiencia y eficacia del sistema sanitario, del hospital, de un centro de salud o cualquier unidad de salud donde trabajen profesionales en enfermería”.

Indican que para mejorar la satisfacción laboral en el medio sanitario una serie de técnicas como: la delegación de responsabilidades en ellos, una mayor participación en la toma de decisiones, una mejor compensación económica. Porque una institución sanitaria brinda servicios muy variados y para ser eficientes se debe tener en cuenta el contexto concreto de su aplicación, como hacia quien va manera que los programas de motivación elegidos sean los más efectivos.

En el sector público de salud utilizar el salario como una estrategia de motivación es bastante complicada, ya que el personal tiene asignado un sueldo

por ley, y los aumentos se determinan por nivel, antigüedad, etc. Además, que el número de empleados en este sector es bastante grande.

Con los programas motivacionales de salud se intenta persuadir al trabajador a que perciba el trabajo y el rendimiento en el como agentes de gran trascendencia para el desarrollo de su carrera profesional, por lo que obtendrá un reconocimiento por su aporte a la organización y de un buen hacer dentro de la misma. Por otro lado, al tomar las decisiones del personal sobre la base de su rendimiento se eliminan las maniobras políticas individuales, de grupo e inclusive corporativas, que a veces se dan en los trabajadores como única vía para mejorar su situación creando por lo tanto un clima tenso y de conflictos en el seno laboral. No habría que olvidar que la imparcialidad es la única vía fundamental para la mejora de la satisfacción.

Ribera et al. (1993) (31) señala que existe una relación entre el estrés ocupacional y la insatisfacción laboral, que son dos conceptos que tienen una interrelación directa y positiva, dicho de otra manera, a mayor estrés habrá mayor insatisfacción y a menor estrés menor insatisfacción. En ocasiones ambos, estrés e insatisfacción, se han relacionado con síntomas psicológicos indeseables.

En algunas ocasiones los aspectos intrínsecos del trabajo suelen mostrar satisfechos a los profesionales de enfermería. Específicamente en la atención a sus pacientes. En tanto las causas de insatisfacción son similares a la del estrés excesivo, por la sobre carga de trabajo, control y falta de autonomía.

Pades y Homar. (2006) (32) observan al estrés laboral como el productor de malestar y entendido como una experiencia nociva que se debe eliminar. En la actual sociedad se puede afirmar que no existe trabajo sin estrés. Señalan que la OMS en el año 1981, solicito a un grupo de expertos un análisis de los riesgos profesionales, desde los puntos de vista psicosociales, biológicos, físicos y químicos, los tres últimos se encontraban definidos e incluso se observaba en algunas profesiones, no ocurría igual, con los psicosociales, aunque se entiende a la salud como la combinación de los tres elementos últimos: bienestar físico, mental y social.

➤ **Estrés y satisfacción laboral en enfermería**

Packard & Motowidlo (1987) (33) señalaron en cuanto a la relación entre el estrés ocupacional y la insatisfacción laboral, son dos conceptos estudiados frecuentemente y relacionados positivamente, que a mayor insatisfacción, mayor estrés y mayor satisfacción a menor estrés.

Norbeck (1985) (34) señalaron que en ocasiones tanto el estrés e insatisfacción, se relacionan con síntomas psicológicos indeseables.

Nichols (1981) (35) Sin embargo este autor menciona que los profesionales de Enfermería en general se suelen mostrar satisfechos con los aspectos intrínsecos de su trabajo. Concretamente con la atención a los pacientes.

Consecuencias importantes de la insatisfacción, serían además de las citadas al hablar del estrés y desgaste, el abandono de la profesión el ausentismo laboral, la enfermedad física o psicológica, el cambio de trabajo, las alteraciones de estados de ánimo y los problemas de salud entre otros vinculados con relaciones interpersonales predecían con fiabilidad el desgaste.

Se sabe también, que el abandono del puesto de trabajo, es uno de los principales problemas en Enfermería, tanto en términos de costos económicos como en capacidad de atenderá los pacientes y en la calidad de la atención a los mismos. Concretamente, la baja por enfermedad o incapacidad laboral transitoria (ILT) puede ser en muchos casos una justificada forma de abandono del trabajo, originada por desgaste psicológico.

A lo largo del tiempo Enfermería se ha desarrollado como ciencia y profesión modificando su modelo de atención frente a las necesidades de nuestra sociedad cambiante a medida que evoluciona permanentemente.

Es así que Enfermería como vocación de servicio está dedicada al bienestar social, en cooperación con otras disciplinas, su mística es el cuidado del paciente en todos los aspectos, social, emocional, mental y físico.

Su labor tiene como fin el compromiso profesional de ayudar a que las personas obtengan, conserven y restablezcan su salud, (8). Para ello se requiere el fortalecimiento permanente de sus actitudes a través de motivaciones laborales para lograr establecer una comunicación asertiva con su entorno.

Por tanto, Enfermería se redefine continuamente adaptándose a las exigencias del externo que es cambiante. Es por ello que la profesión de Enfermería hoy implica cualidades muy especiales: requiere crear y construir permanentemente la profesión; imaginación crítica para adaptar la organización de los servicios de salud a un entorno favorecedor del cuidado de las personas. Requiere por tanto de una preparación y un talento científico, técnico y humano para enseñar y para ayudar a suplir las necesidades de cuidado de cada individuo como ser único e incorporarlo a su entorno, la familia y la comunidad.

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 proporcionado por los ambientes de comodidad que se entrega 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. El ruido, la iluminación, el aseo y ventilación deficiente, la temperatura inadecuada y los malos olores, sumado al tener que trabajar con equipos y materiales deficientes, era lo que más molestaba y tensionaba a las enfermeras.

La compensación (sueldos, los salarios, prestaciones, etc) es la renta que los trabajadores 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.

El dinero adquiere valor como resultado de su capacidad instrumental para obtener otros resultados; es decir, el dinero adquiere valor para la persona en la medida que este le sirve para adquirir aspectos como seguridad, prestigio, tranquilidad, etc. 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.

En lo concerniente a las políticas son el grado de acuerdo frente a los lineamientos o normas institucionales dirigidas a regular la relación laboral y asociada directamente con el trabajador y constituyen medios para alcanzar las metas y objetivos. Asimismo, explican el modo en que se conseguirán las metas, y sirven como guías que definen el curso y ámbito general de las actividades permisibles para la consecución de metas. Funcionan como base para las futuras decisiones y acciones, ayudan a coordinar los planes, a controlar la actuación y a incrementar la consistencia de la acción aumentando la probabilidad de que directivos diferentes tomen decisiones similares cuando se enfrente independientemente a situaciones parecidas.

Las políticas, deben ser lo suficientemente amplias de miras, estables y flexibles como para que puedan ser aplicadas en diferentes condiciones, a su vez deben ser coherentes y ayudar a resolver o prevenir problemas específicos. Establecer normas claras y concisas que fijan áreas de autoridad.

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.

En cuanto a la a la interacción del personal de salud al interior del establecimiento de salud, y del personal con los usuarios. Los fortalecimientos de las relaciones interpersonales generan credibilidad y confianza, 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.

### **2.3. Definición de términos básicos**

#### **➤ Estrés**

Sandín (1995) (3) Esta acepción este definido como el resultado de la relación entre el sujeto y el ambiente, evaluado por este, como desbordante de sus recursos y que pone en peligro su bienestar. Es la relación organismo – ambiente la que determina la condición patógena. Para que se rompa el equilibrio, que afectará tanto al organismo como al ambiente, deben unirse: un elemento perturbador y un organismo susceptible a él. Las características o estado del sistema que es atacado, es tan importante como el agente externo que ataca a la producción de alteración del equilibrio, que redundara en la situación patógena correspondiente.

#### **➤ Sobre carga sensorial (Censorio)**

Severiano-Pérez, Patricia (2019) (36) indica que la sobrecarga sensorial es una sensación que experimentan uno o más de los sentidos del cuerpo al producirse una sobre estimulación del entorno. Hay muchos elementos ambientales que afectan a un individuo. Ejemplos de estos elementos son la urbanización, el hacinamiento, el ruido, los medios de comunicación, la tecnología y el crecimiento explosivo de la información.

➤ **Despersonalización**

American Psychiatric Association (2004). (37) Señala que la despersonalización es una alteración de la percepción o la experiencia de uno mismo de tal manera que uno se siente "separado" de los procesos mentales o cuerpo, como si uno fuese un observador externo a los mismos. Puede ser a causa del uso recreativo de drogas psicótropas, pero más usualmente deriva de ansiedad, y abuso constante emocional. Una persona que sufre de despersonalización siente que ha cambiado y el mundo se ha hecho menos real, vago, de ensueño o carente de significado. Puede ser a veces una experiencia bastante perturbadora, en tanto que muchos sienten que efectivamente "viven en un sueño".

➤ **Realización personal**

Maite Nicuesa (2015) (38) indica que la realización personal es uno de los sentimientos de plenitud más importantes que puede experimentar una persona, es la sensación de ser una persona autónoma, independiente y capaz de afrontar nuevos retos. Una persona que se siente realizada encuentra un sentido profundo a su día a día, valora el aprendizaje que ha adquirido a lo largo de la vida. Para experimentar este sentimiento de realización personal conviene encontrar el equilibrio entre vida personal y vida profesional porque ambos espacios son dos pilares muy importantes.

➤ **Satisfacción laboral**

Para Prieto y Peiró (1996) (28) entienden a la Satisfacción laboral como la manera como siente un empleado acerca de su propio trabajo. Las actitudes de una persona hacia su propio empleo reflejan experiencias agradables y desagradables en el puesto y expectativas acerca de experiencias futuras. Son las reacciones individuales cognoscitivas, afectivas y evaluativas hacia el empleo.

➤ **Condiciones físicas y confort**

Según el portal Significados.com. (2017) (39) nos menciona que el confort es el bienestar físico o material que proporcionan determinadas condiciones, circunstancias u objetos; o por una circunstancia ambiental como puede ser la temperatura adecuada, cierto nivel de silencio o una sensación de seguridad. Existen ciertos estándares de confort que tratamos de tener en nuestro ambiente de trabajo y en otros espacios que frecuentamos.

➤ **Beneficios laborales**

La BLS information (2008) (40) señala que los beneficios laborales incluyen varios tipos de compensaciones provistas por los empleadores en adición a los salarios regulares. En las situaciones en las que los empleadores intercambian dinero por estos beneficios, estos son llamados arreglos de "intercambio laboral". En la mayoría de los países algunos beneficios laborales son sujetos a impuestos.

➤ **Reconocimientos laborales**

El portal Guudjob (2019) indica que el reconocimiento laboral consiste en reconocer el trabajo bien hecho por parte de los trabajadores de una empresa continuamente. Con ello se consigue un mayor bienestar y motivación en el ambiente del trabajo y por consecuencia mejora la productividad y los beneficios de la empresa. (41)

➤ **Políticas administrativas**

Castillo, yúnior (2014) (42) nos indica que las políticas administrativas es una ley administrativa interna que rige las decisiones en el seno de la organización, son criterios generales que tienen por objeto orientar la acción. Las políticas de una compañía tienen por objeto orientar la acción, por la cual sirven para formular, interpretar y suplir las normas concretas. La importancia de éstas en la administración es decisiva, ya que son indispensables para lograr una adecuada delegación de autoridad, la cual es muy importante, pues la administración consiste en hacer a través de otros.

➤ **Relaciones sociales**

El Diccionario Definición ABC, (2010) (43) especifica a la relación como aquella correspondencia o conexión que se establece entre algo o alguien con otra cosa o con otra persona. En tanto, para el mismo texto las relaciones sociales son aquellas interacciones sociales que se encuentran reguladas por normas sociales entre dos o más personas, presentando cada una de ellas una posición social y desplegando un papel social.

➤ **Desarrollo personal**

Celeste, María (2019) (44) define al desarrollo personal como la superación, crecimiento, cambio o desarrollo personal y humano, es un proceso de transformación mediante el cual una persona adopta nuevas ideas o formas de pensamiento, que le permiten generar nuevos comportamientos y actitudes, que dan como resultado un mejoramiento de su calidad de vida, ayudando a mejorar como persona, abarcando gran variedad de temas como la productividad personal, el desarrollo personal de tipo social, el desarrollo personal profesional y de liderazgo, entre otros. Es el desarrollo de habilidades que benefician al capital humano, la empleabilidad, mejoran la calidad de vida, favoreciendo a la realización de sueño y aspiraciones.

➤ **Desempeño de las tareas**

Morales Cartaya, Alfredo (2009) (45) señala que el desempeño laboral es el rendimiento laboral y la actuación que manifiesta el trabajador al efectuar las funciones y tareas principales que exige su cargo en el contexto laboral específico de actuación, lo cual permite demostrar su idoneidad. Es en el desempeño laboral donde el individuo manifiesta las competencias laborales alcanzadas en las que se integran, como un sistema, conocimientos, habilidades, experiencias, sentimientos, actitudes, motivaciones, características personales y valores que contribuyen a alcanzar los resultados que se esperan, en correspondencia con las exigencias técnicas, productivas y de servicios de la empresa. El rendimiento laboral tiene dos partes: el rendimiento laboral es cuando nos referimos a los resultados que contribuyen

a las metas de la organización, y de desempeño laboral es para referirnos a los comportamientos que contribuyen a dichas metas.

➤ **Relaciones con la autoridad**

Beltrán Pérez, Luis (2020) (46) resume su trabajo de relaciones de autoridad indicando que una de las características básicas de las organizaciones es que están conformadas por personas y que éstas suscitan relaciones de poder, de autoridad y de conflicto. Es algo completamente natural en una organización; sin embargo, por ser un tema tan complejo, el abordaje sea abordado desde distintas perspectivas. La persona puede tener una mirada desde lo social o desde lo individual, cambiando completamente las perspectivas de sujeto. Otro tanto sucede con el conflicto, el cual –a pesar de ser completamente natural en las organizaciones–, para algunos significa destrucción, desintegración, y tiene un enfoque completamente negativo, siendo para otros investigadores considerado como factor de equilibrio.

### **III. MÉTODOS Y MATERIALES**

#### **3.1. Hipótesis de la investigación**

##### **3.1.1 Hipótesis general**

Existe una relación significativa entre el estrés y la satisfacción laboral en enfermeras del servicio de emergencia del Hospital Alberto Segúin Escobedo, Arequipa 2019

##### **3.1.2 Hipótesis Específicas**

**H1:** Existe estrés en las enfermeras debido a la sobrecarga laboral en el hospital Alberto Seguin Escobedo.

**H2:** Existe estrés en las enfermeras debido al excesivo número de pacientes en el hospital Alberto Seguir Escobedo

**HO:** No existe una relación significativa entre el estrés y la satisfacción laboral en enfermeras del servicio de emergencia del Hospital Alberto Segúin Escobedo, Arequipa 2019

#### **3.2. Variables de estudio**

##### **3.2.1 Definición conceptual de variables**

➤ **Estrés**

Alteración en el funcionamiento normal del organismo por la acción de algún agente externo o interno. El organismo en estas circunstancias reacciona de forma extraordinaria realizando un esfuerzo para contrarrestar el desequilibrio.

➤ **Satisfacción laboral**

Consiste en la expresión de las sensaciones de los profesionales de Enfermería respecto a los factores de condiciones físicas o confort, beneficios laborales y/o

remunerativos, políticas administrativas, desarrollo personal, relaciones interpersonales, relación con la autoridad y desempeño de tareas que generan los resultados de su trabajo.

### **3.2.2 Definición operacional de variables**

#### **➤ Estrés**

Es el conjunto de reacciones fisiológicas que preparan al organismo para la respuesta, ante la aparición de cualquier situación estresante o estresor.

#### **➤ Satisfacción laboral**

Conjunto de actitudes habituales del individuo hacia su trabajo. Se define como el resultado de varias actitudes que tiene un trabajador hacia su labor, los factores concretos (como condiciones de trabajo, el supervisor, la institución, compañeros de trabajo, ascensos, salarios, entre otros.)

## **3.3. Tipo y nivel de investigación**

### **3.3.1. Tipo de investigación**

La presente investigación es de tipo aplicada, cuyo propósito es dar solución a situaciones o problemas concretos e identificables; ya sea para identificar los problemas en los que se debe intervenir para poder plantear estrategias o posibles soluciones

### **3.3.2. Nivel de investigación**

El presente estudio será de nivel descriptivo – correlacional, cuyo objetivo es recopilar datos e informaciones sobre las características, propiedades, aspectos, entre otros y establecer la relación entre las variables que se pretende responder a las preguntas de investigación. Este estudio tiene como fin conocer la relación o el grado de asociación que existe entre dos o más conceptos, categorías, variables o muestra en particular.

### **3.4. Diseño de la investigación**

El diseño de la Investigación es no experimental, ya que no se manipularán las variables en estudio, es decir, no se va a intervenir en los factores Satisfacción laboral, tomando en consideración que el Instrumento y la recolecta de datos se efectuó en un momento específico en el tiempo y con una medición única. Exclusivamente se observaron las variables en su ambiente natural, sin intervenir en el comportamiento de los datos que han sido Investigados.

### **3.5. Población y muestra de estudio**

#### **3.5.1. Población**

Según Corbetta (2010) define a la población o universo como “el conjunto o grupo de individuos, cosas u objetos con ciertos atributos comunes” (p.17). manifiesta que la “población son todos aquellos elementos (N) que proporcionan información a la investigación de manera directa (información primaria), es el conjunto de todos los individuos (objetos, personas, documentos, data, eventos, empresas situaciones, etc.) a investigar, tienen una o más propiedades en común, se encuentran en un espacio o territorio y varían en el transcurso del tiempo. (Vara, 2012, p.220.).

Para la presente investigación se ha considerado a la población que está conformada por 83 enfermeras que laboran en emergencia del hospital Alberto Seguin Escobedo

#### **3.5.2. Muestra**

Según Corbetta (2010) define a la muestra como “el sub conjunto de la población” (p.10). ya que la muestra es seleccionada o extraída de la población pasa a ser una parte de ella.

Según Hernandez (citado por castro, 2003) manifiesta que, “si la muestra es menos a cincuenta individuos la población es igual a la muestra”.

Se ha utilizado en la presente investigación el muestreo aleatorio simple no probabilístico por conveniencia y consistió en considerar profesionales entre 30 a

39 años (37 enfermeras) y entre 40 a 50 años (23 enfermeras) que hacen un total de 60 enfermeras que laboran en emergencia del hospital Alberto Seguin Escobedo.

### **3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

#### **3.6.1. Técnicas de recolección de datos**

Para la recolección de datos se ha utilizado la técnica de la encuesta, esta herramienta nos permite mediante un cuestionario diseñado medir los niveles de estrés y satisfacción laboral para luego procesarlos y analizarlos a través de la utilización de métodos estadísticos.

#### **3.6.2. Instrumentos de recolección de datos**

El instrumento empleado para la recolección de datos es el cuestionario basado en preguntas predeterminadas, para establecer el estrés se ha utilizado la escala de estrés percibido (PSS), del autor: Dr. Sheldon Cohen, de la Carnegie Mellon University cuyas preguntas hacen referencia a los sentimientos, pensamientos y actividades de las enfermeras encuestadas durante el último mes, incluyendo el día de hoy el cual cuenta con 15 ítems. Y para el caso de: Satisfacción laboral: se ha utilizado un cuestionario de tipo Lickert modificado el cual valora la satisfacción laboral del profesional de enfermería y cuenta con 36 ítems.

##### **➤ Importancia y confianza del instrumento**

Con la finalidad que el instrumento cuente con la información necesaria que garanticen su validez se tomará en cuenta la guía y orientación de tres expertos.

Es importante señalar que un instrumento es válido cuando realmente su estructuración, vocabulario, contexto, preguntas, miden lo que se espera; garantizando el recojo de la indagación necesaria. En consecuencia, cada paso será avalado por el profesor asesor de esta investigación, apoyado por tres (03) expertos en el área, lo que nos permitirá la confiabilidad del instrumento en esta investigación.

### **3.7. Métodos de análisis de datos**

Siendo la investigación de nivel descriptivo correlacional cuantitativo, con los datos obtenidos se efectuará la respectiva tabulación para luego llevarlos a cuadros estadísticos con frecuencias y sus respectivos porcentajes para hacer un análisis de dichos datos en base a la interpretación correspondiente.

Finalmente, se efectuará la presentación que será en base a cuadros estadísticos.

### **3.8. Aspectos éticos**

La presente investigación se realizó bajo la propiedad intelectual de los autores consultados que mencionamos en las referencias bibliográficas.

El propósito de la presente investigación es de establecer la relación que existe entre las dos variables de estudio: el estrés y la satisfacción laboral en las enfermeras del servicio de emergencia del hospital Alberto Seguí Escobedo de Arequipa.

Los orígenes bibliográficos considerados en el presente estudio enriquecen, respaldan y le dan valor y consistencia a la investigación, ya que nos permitieron conocer la situación real de cada una de las variables del estudio, respetando la parte intelectual de cada uno de los autores citados en el desarrollo del presente trabajo; del mismo modo teniendo en cuenta la correcta aplicación de las pautas establecidas dentro de la norma APA para las citas y referencias.

Por situaciones éticas no se mencionan los nombres de los propietarios que han constituido las unidades de análisis de la investigación. Dicha información es de carácter privado del investigador, además, fue necesario elaborar los documentos de consentimiento informado a cada persona encuestada donde autorizan su consentimiento del trabajo investigativo como los objetivos de la investigación, el uso que se harán de los datos que proporcionen, la forma en la que se difundirán los resultados y las características necesarias para que ellos participen y tomen decisiones informadas al acceder o no participar en el estudio y declaren por escrito de manera explícita su consentimiento de participar, donde no se recibió ninguna

respuesta por lo que se dio por aceptada la toma de encuestas a los trabajadores materia del estudio.

## IV. RESULTADOS

### ➤ ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DEL CUESTIONARIO SOBRE ESTRÉS

Tabla 1. Edad

Alternativa	Fi	%
30 a 39 años	37	61
40 a 50 años	23	39
<b>Total</b>	<b>60</b>	<b>100</b>

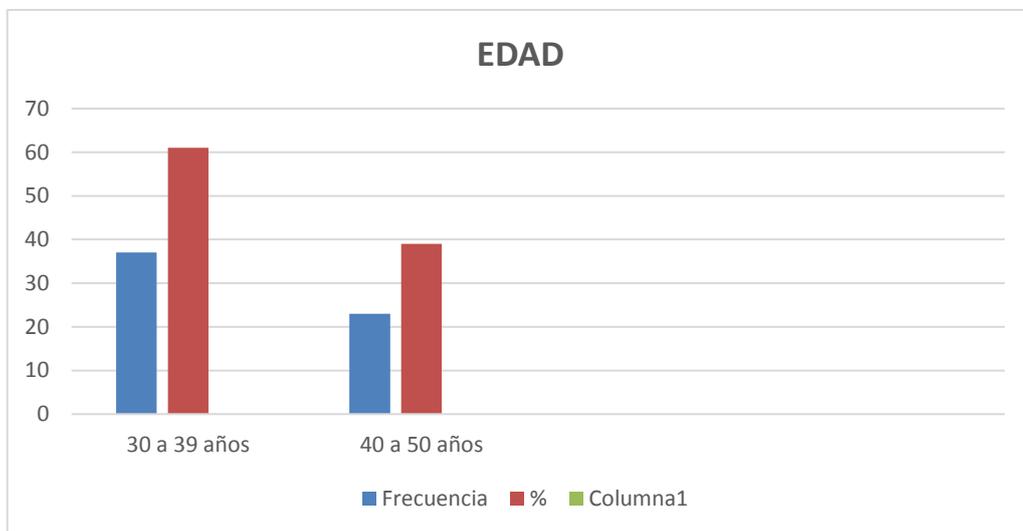


Figura 1. Edad

Fuente. Propia

En este cuadro un 61% de profesionales en enfermería que laboran en el servicio de emergencia del Hospital, cuentan entre 30 a 39 años y finalmente un 39% tiene entre 40 a 50 años de edad.

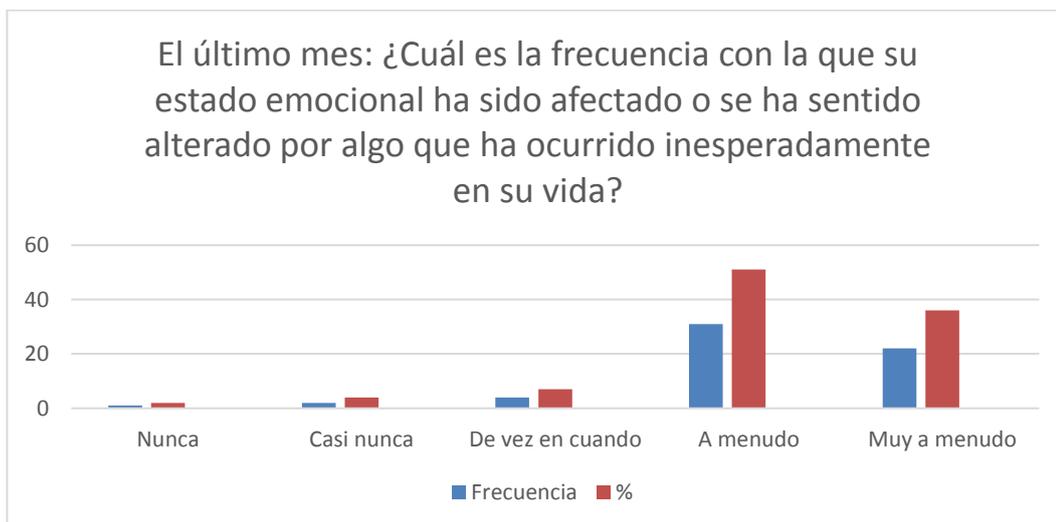
Se aprecia básicamente que las enfermeras cuentan entre 30 a 39 años y por lo tanto pueden efectuar diversas actividades dentro del hospital Alberto Seguin Escobedo. De otro lado existe otro porcentaje de enfermeras entre 40 a 50 años que cuentan con mayor experiencia en su actividad laboral.

**Tabla 2. Frecuencia emocional**

1. El último mes: ¿Cuál es la frecuencia con la que su estado emocional ha sido afectado o se ha sentido alterado por algo que ha ocurrido inesperadamente en su vida?

<b>Alternativas</b>	<b>Fi</b>	<b>%</b>
Nunca	1	2
Casi nunca	2	4
De vez en cuando	4	7
A menudo	31	51
Muy a menudo	22	36
<b>Total</b>	<b>60</b>	<b>100</b>

Fuente: Elaboración propia. 2019.



**Figura 2. Frecuencia emocional**

Fuente. Propia

Un 51% de enfermeras manifiesta que a menudo se sienten afectadas por un hecho inesperado; después un 36% señala que a menudo; luego un 7% expresa de vez en cuando; posteriormente un 4% manifiesta que casi nunca y finalmente un 2% expresa que nunca.

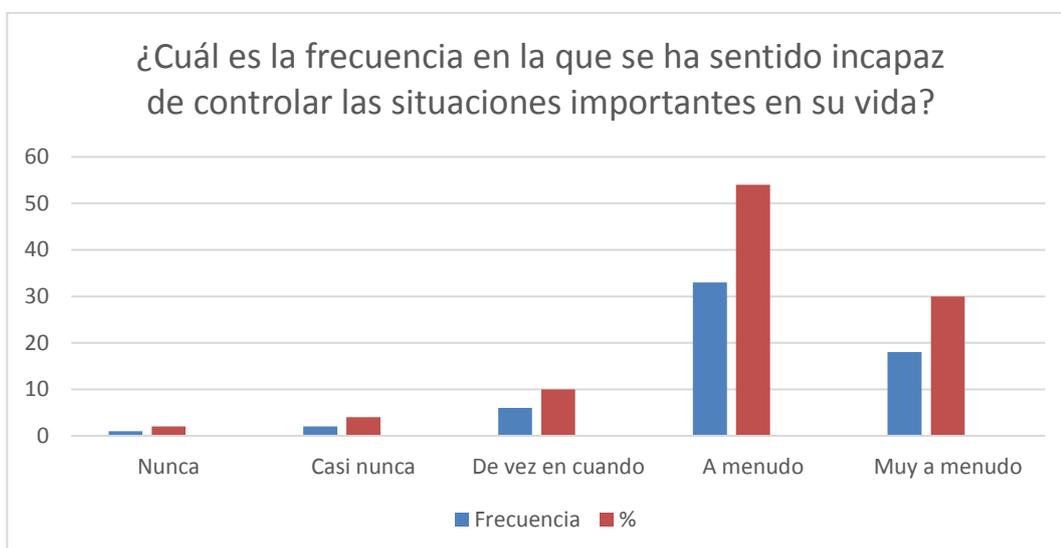
De este cuadro se infiere que casi la mitad de las enfermeras se sienten afectadas por un hecho inesperado y esto implica estrés que de una u otra manera va a repercutir en su actividad laboral, así como en su vida personal.

**Tabla 3. Frecuencia de situaciones importantes**

2. ¿Cuál es la frecuencia en la que se ha sentido incapaz de controlar las situaciones importantes en su vida?

<b>Alternativas</b>	<b>F</b>	<b>%</b>
Nunca	1	2
Casi nunca	2	4
De vez en cuando	6	10
A menudo	33	54
Muy a menudo	18	30
<b>Total</b>	<b>60</b>	<b>100</b>

Fuente: Elaboración propia. 2019.



**Figura 3. Frecuencia de situaciones importantes**

Fuente. Propia

En este cuadro un 54% de enfermeras señala que a menudo se siente incapaz de controlar situaciones importantes en su vida; luego un 30% expresa que muy a menudo se siente incapaz; posteriormente un 10% manifiesta que de vez en cuando; después un 4% señala que casi nunca y un 2% indica que nunca.

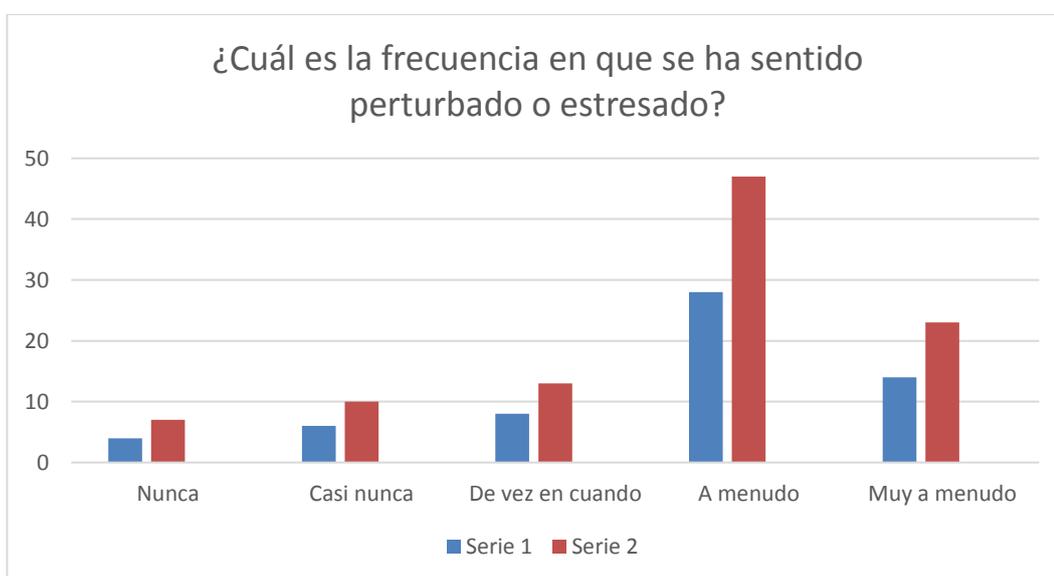
De este cuadro se deduce que exactamente la mitad de enfermeras que laboran en el hospital no pueden controlar situaciones importantes en su vida debido posiblemente a la sobrecarga laboral, así como también al excesivo número de pacientes. Es indudable que el estrés afecta seriamente al personal de enfermería y repercute de modo negativo en su satisfacción laboral.

**Figura 4. Frecuencia de sentirse estresado**

3. ¿Cuál es la frecuencia en que se ha sentido perturbado o estresado?

<b>Alternativas</b>	<b>F</b>	<b>%</b>
Nunca	4	7
Casi nunca	6	10
De vez en cuando	8	13
A menudo	28	47
Muy a menudo	14	23
<b>Total</b>	<b>60</b>	<b>100</b>

Fuente: Elaboración propia. 2019.



**Figura 4. Frecuencia de sentirse estresado**

Fuente. Propia

En este cuadro un 47% de enfermeras manifiesta que a menudo se siente nervioso o estresado; después un 23% señala que muy a menudo; posteriormente un 13% manifiesta que de vez en cuando; después un 10% expresa que casi nunca y finalmente un 7% señala que nunca.

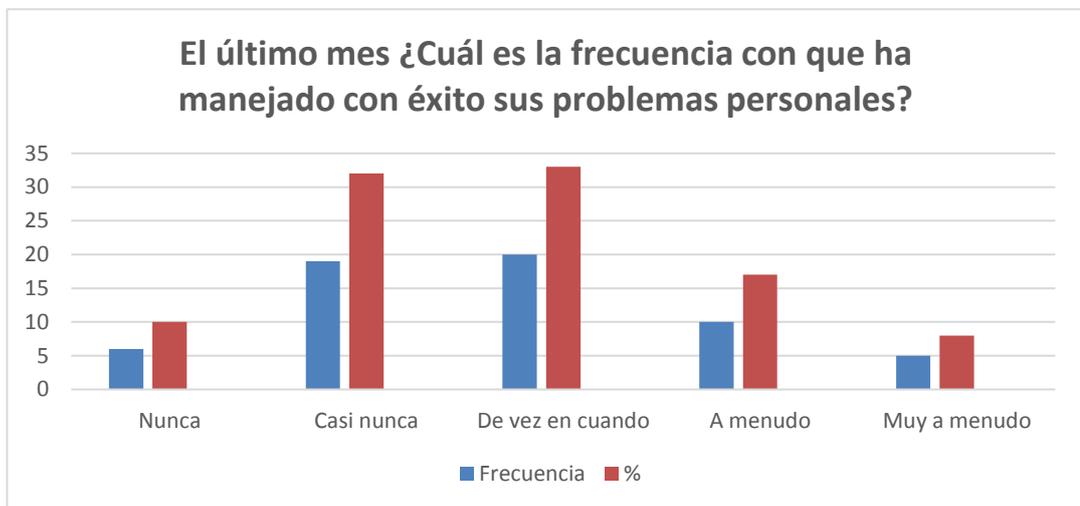
A través de este cuadro se revela que casi la mitad de enfermeras por lo general se sienten nerviosas o estresadas y esto implica que las causas pueden encontrarse en el excesivo número de pacientes para atender, así como también falta de recursos materiales en el hospital y todo ello repercute negativamente en su vida personal, así como también en la satisfacción laboral.

**Tabla 5**

4. El último mes ¿Cuál es la frecuencia con que ha manejado con éxito sus problemas personales?

<b>Alternativas</b>	<b>F</b>	<b>%</b>
Nunca	6	10
Casi nunca	19	32
De vez en cuando	20	33
A menudo	10	17
Muy a menudo	5	8
<b>Total</b>	<b>60</b>	<b>100</b>

Fuente: Elaboración propia. 2019



**Figura 5. Frecuencia**

Fuente. Propia

Se aprecia un 33% de enfermeras manifestar que de vez en cuando pueden manejar con éxito sus problemas personales; luego un 32% Casi nunca lo realiza; posteriormente un 17% señala que a menudo resuelve sus problemas; después un 10% manifiesta que nunca y finalmente un 8% expresa que muy a menudo puede manejar sus problemas personales

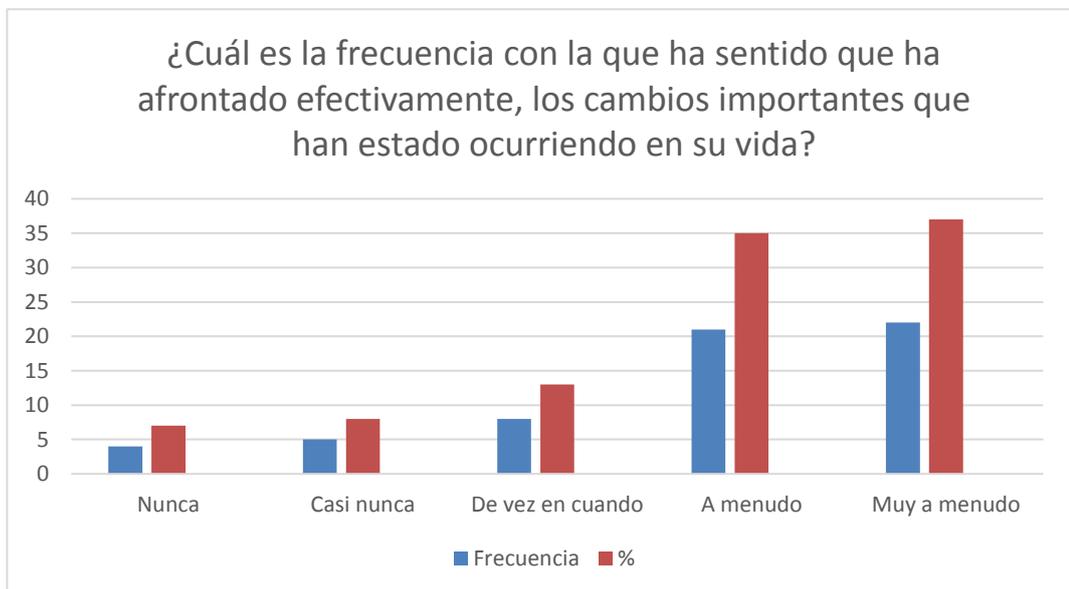
Se infiere que existe un aceptable porcentaje de enfermeras que casi nunca pueden manejar con éxito sus problemas personales y esta situación revela estrés todo lo cual va a influir negativamente en su actividad laboral por ende en su vida personal, así como también en la satisfacción laboral.

**Tabla 6**

5. ¿Cuál es la frecuencia con la que ha sentido que ha afrontado efectivamente, los cambios importantes que han **estado ocurriendo en su vida?**

<b>Alternativas</b>	<b>F</b>	<b>%</b>
Nunca	4	7
Casi nunca	5	8
De vez en cuando	8	13
A menudo	21	35
Muy a menudo	22	37
<b>Total</b>	<b>60</b>	<b>100</b>

Fuente: Elaboración propia. 2019



**Figura 6. Frecuencia**

Fuente. Propia

Un 37% de enfermeras expresa que muy a menudo han sentido que han afrontado efectivamente los cambios que han ocurrido en su vida; después un 35% señala que a menudo; posteriormente un 13% expresa que de vez en cuando; luego un 8% señala que casi nunca y finalmente un 7% expresa que nunca.

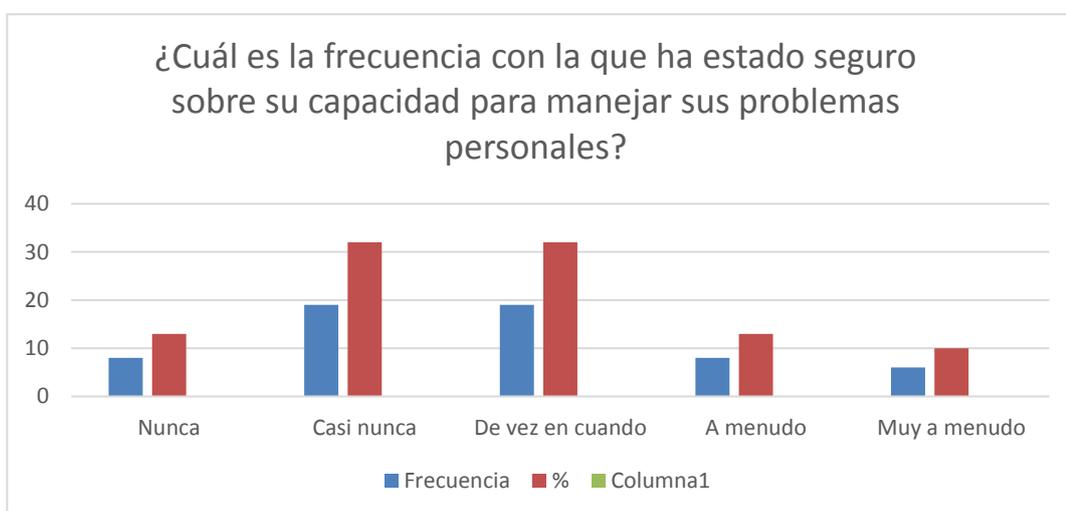
De este cuadro se deduce que un aceptable porcentaje de enfermeras han tenido que afrontar cambios que ocurrieron en su vida y esta situación la han sentido lo que revela que el estrés se encuentra presente en ellas y ello influye en su actividad laboral, así como también en su vida personal.

**Tabla 7**

6. ¿Cuál es la frecuencia con la que ha estado seguro sobre su capacidad para manejar sus problemas personales?

<b>Alternativas</b>	<b>F</b>	<b>%</b>
Nunca	8	13
Casi nunca	19	32
De vez en cuando	19	32
A menudo	8	13
Muy a menudo	6	10
<b>Total</b>	<b>60</b>	<b>100</b>

Fuente: Elaboración propia. 2019.



**Figura 7. Frecuencia**

Fuente. Propia

Un 32% de enfermeras manifiesta que de vez en cuando se encuentran seguras sobre su capacidad para manejar sus diferentes problemas personales; de igual modo un 32% señala que casi nunca; luego un 13% manifiesta que a menudo; después un 13% expresa que nunca y un 10% señala que muy a menudo.

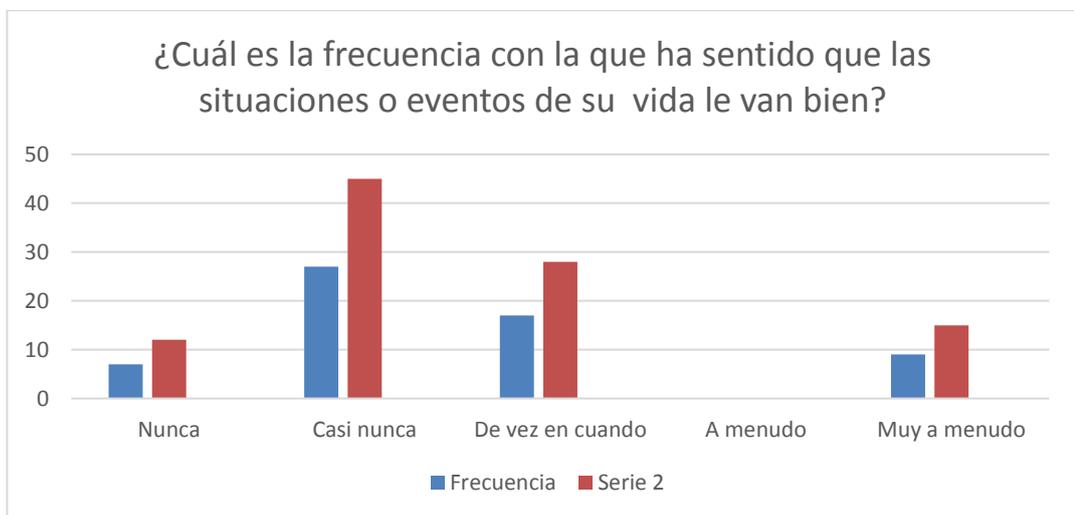
Se infiere de este cuadro que la mayoría de enfermeras de vez en cuando se sienten seguras de manejar sus problemas personales y esta situación revela que viven en estrés debido a la sobrecarga laboral y a la falta de recursos en su actividad laboral todo lo cual influirá negativamente en su vida personal y en la satisfacción laboral.

**Tabla 8**

7. ¿Cuál es la frecuencia con la que ha sentido que las situaciones o eventos de su vida le van bien?

<b>Alternativas</b>	<b>F</b>	<b>%</b>
Nunca	7	12
Casi nunca	27	45
De vez en cuando	17	28
A menudo	00	00
Muy a menudo	9	15
<b>Total</b>	<b>60</b>	<b>100</b>

Fuente: Elaboración propia. 2019



**Figura 8. Frecuencia**

Fuente. Propia

Un 45% de enfermeras manifiesta que han sentido que las situaciones de su vida casi nunca le van bien, luego un 28% expresa que de vez en cuando; después un 15% expresa que muy a menudo y finalmente un 12% señala que nunca.

De este cuadro se infiere que un porcentaje significativo de enfermeras solo de vez en cuando aprecian o perciben que las situaciones de su vida le van bien. Esta situación se debería esencialmente al excesivo número de pacientes que deben atender, así como también a la presión de los médicos entre otros aspectos. Todo ello repercute de una u otra manera en la satisfacción laboral de las enfermeras.

**Tabla 9**

8. ¿Cuál es la frecuencia que ha sentido que no podría afrontar todas las cosas que tenía que hacer?

<b>Alternativas</b>	<b>F</b>	<b>%</b>
Nunca	2	4
Casi nunca	8	13
De vez en cuando	11	18
A menudo	18	30
Muy a menudo	21	35
<b>Total</b>	<b>60</b>	<b>100</b>

Fuente: Elaboración propia. 2019

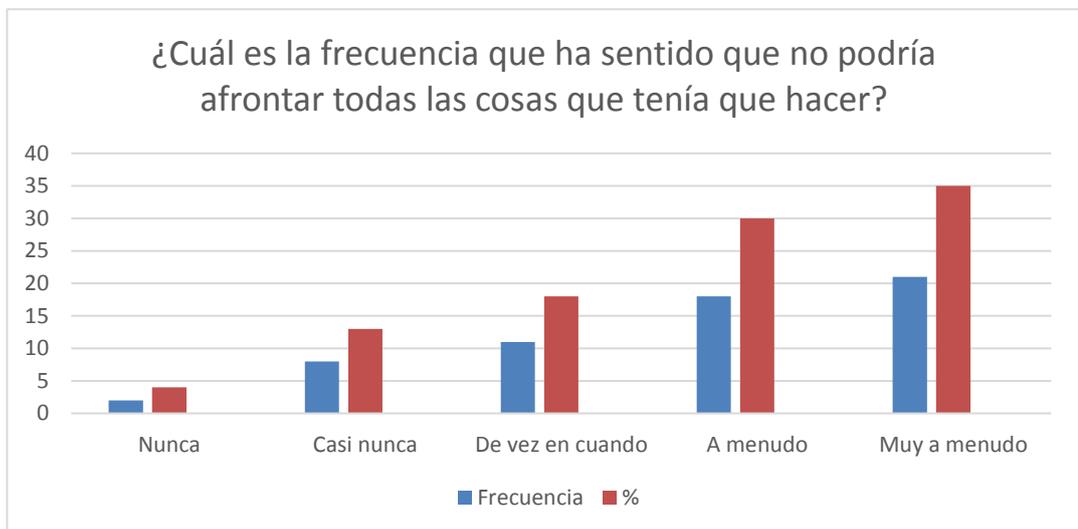


Figura 9. Frecuencia

Fuente. Propia

En este cuadro un 35% considera que muy a menudo no podían afrontar las cosas que deberían efectuar en el hospital; después un 30% señala que a menudo no lo pueden afrontar; posteriormente un 18% lo afrontan de vez en cuando; luego un 13% señalan que casi nunca y finalmente un 4% manifiesta que nunca.

Se infiere de este cuadro que un significativo porcentaje de enfermeras muy a menudo se ven imposibilitadas de afrontar las cosas que deberían realizar en su actividad laboral dentro del hospital y sin embargo no lo pueden hacer por la sobrecarga laboral, por el trabajo a presión entre otros aspectos y todo ello influye negativamente en su satisfacción laboral.

**Tabla 10**

9. ¿Cuál es la frecuencia con la que ha podido controlar las dificultades de su vida?

<b>Alternativas</b>	<b>F</b>	<b>%</b>
Nunca	3	5
Casi nunca	16	27
De vez en cuando	17	28
A menudo	4	7
Muy a menudo	20	33
<b>Total</b>	<b>60</b>	<b>100</b>

Fuente: Elaboración propia. 2019.

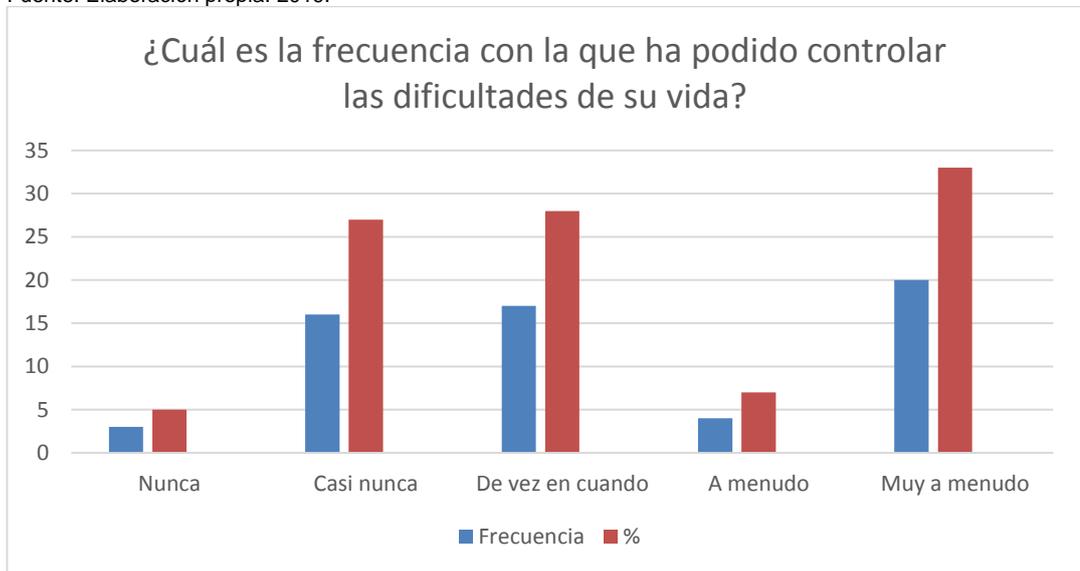


Figura 10. Frecuencia

Fuente. Propia

Un 33% de enfermeras manifiesta que muy a menudo pueden controlar las dificultades de su vida; después un 28% expresa que de vez en cuando, posteriormente un 27% señala que casi nunca; después un 7% considera que a menudo y finalmente un 5 % expresa que nunca pueden afrontar las dificultades.

De este cuadro se deduce que la mayoría de enfermeras solo en ciertas ocasiones pueden controlar las dificultades que se presentan en su vida y esta situación revela que viven de modo constante en estrés y todo ello repercute en la atención en los pacientes, así como también en su vida personal y en su satisfacción laboral.

**Tabla 11**

10. ¿Cuál es la frecuencia con la que ha sentido que tenía todo bajo control?

<b>Alternativas</b>	<b>F</b>	<b>%</b>
Nunca	4	7
Casi nunca	18	30
De vez en cuando	11	18
A menudo	19	32
Muy a menudo	8	13
<b>Total</b>	<b>60</b>	<b>100</b>

Fuente: Elaboración propia. 2019.

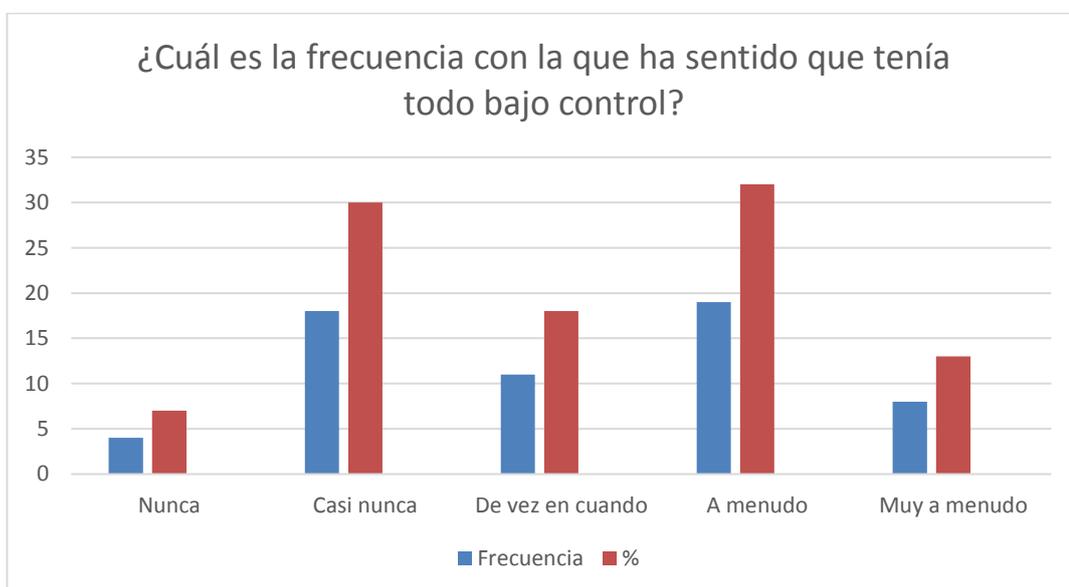


Figura 11. Frecuencia

Fuente. Propia

En este cuadro un 32% de enfermeras considera que a menudo tienen el control; luego un 30% manifiesta que casi nunca; después un 18% señala que de vez en cuando; luego un 13% expresa que muy a menudo y finalmente un 7% señala que nunca.

De este cuadro se infiere que más de la tercera parte de enfermeras a menudo tienen el control de situaciones difíciles y ello revela en cierta manera aspectos de estrés que influyen en su vida personal así como también en su satisfacción laboral.

**Tabla 12**

11. ¿Cuál es la frecuencia con la que se ha sentido molesta(o) porque las cosas que le han ocurrido estaban fuera de su control?

<b>Alternativas</b>	<b>F</b>	<b>%</b>
Nunca	4	7
Casi nunca	8	13
De vez en cuando	10	17
A menudo	25	41
Muy a menudo	13	22
<b>Total</b>	<b>60</b>	<b>100</b>

Fuente: Elaboración propia. 2019.

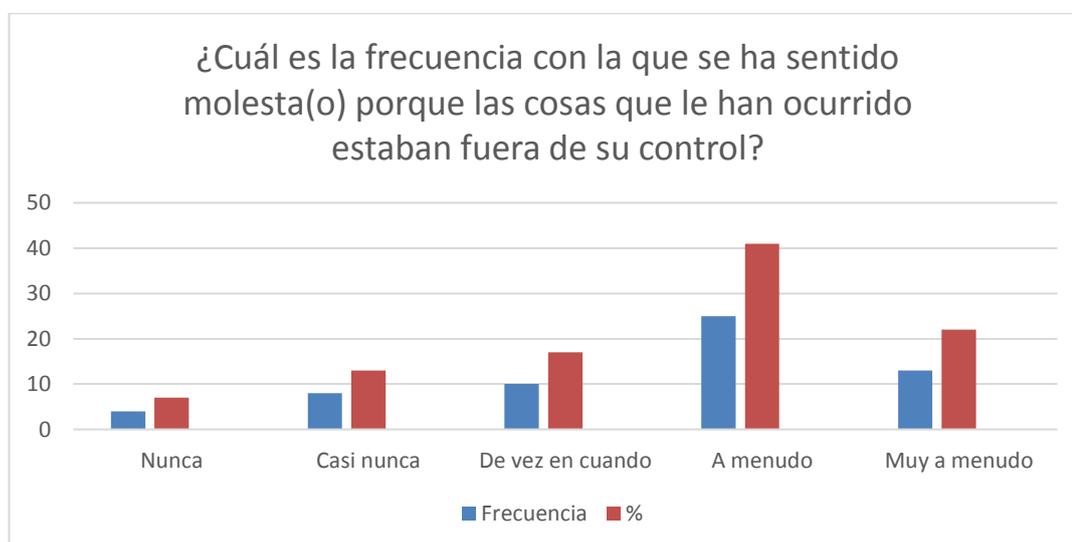


Figura 12. Frecuencia

Fuente. Propia

Un 41% de enfermeras considera que a menudo se sienten molestas porque las cosas se encuentran fuera de su control, después un 22% señalan que muy a menudo, posteriormente un 17% expresa que de vez en cuando; después un 13% indica que casi nunca y finalmente un 7% manifiesta que nunca.

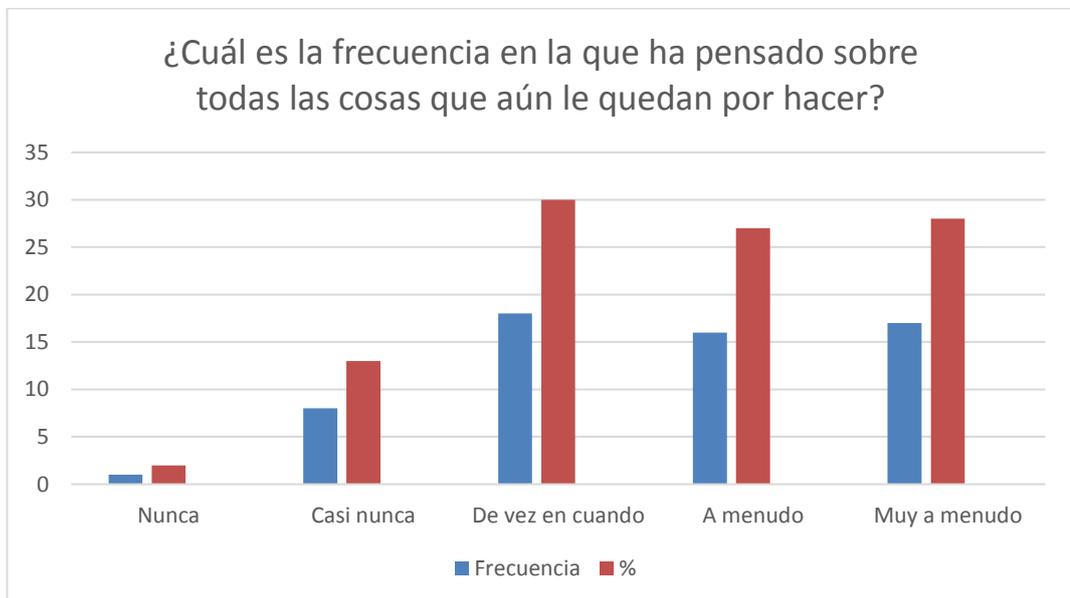
Se deduce que este cuadro más de la tercera parte de enfermeras siente molestias debido a que las cosas se salen fuera de su control. Esta situación se debería esencialmente a la sobrecarga laboral, excesivo número de pacientes, falta de reconocimiento entre otros aspectos que de una u otra manera influyen en su satisfacción laboral.

**Tabla 13**

12. ¿Cuál es la frecuencia en la que ha pensado sobre todas las cosas que aún le quedan por hacer?

<b>Alternativas</b>	<b>F</b>	<b>%</b>
Nunca	1	2
Casi nunca	8	13
De vez en cuando	18	30
A menudo	16	27
Muy a menudo	17	28
<b>Total</b>	<b>60</b>	<b>100</b>

Fuente: Elaboración propia. 2019.



**Figura 13. Frecuencia**

Fuente. Propia

En este cuadro un 30% de enfermeras piensan sobre las cosas que aún le quedan por hacer, posteriormente un 28% lo piensan muy a menudo; luego un 27% lo piensan a menudo; posteriormente un 13% señalan que lo piensan casi nunca y finalmente un 2% expresan que nunca.

Se infiere de este cuadro que casi la tercera parte de enfermeras piensan sobre las cosas que aún le quedan por efectuar y esta situación implica que en cierta medida que tienen problemas laborales o personales que influyen en su trabajo diario y que repercute en la satisfacción laboral.

**Figura 14**

13. ¿Cuál es la frecuencia en la que ha podido controlar la forma de pasar tiempo tranquila(o)?

<b>Alternativas</b>	<b>F</b>	<b>%</b>
Nunca	8	13
Casi nunca	14	23
De vez en cuando	21	35
A menudo	6	10
Muy a menudo	11	19
<b>Total</b>	<b>60</b>	<b>100</b>

Fuente: Elaboración propia. 2019.

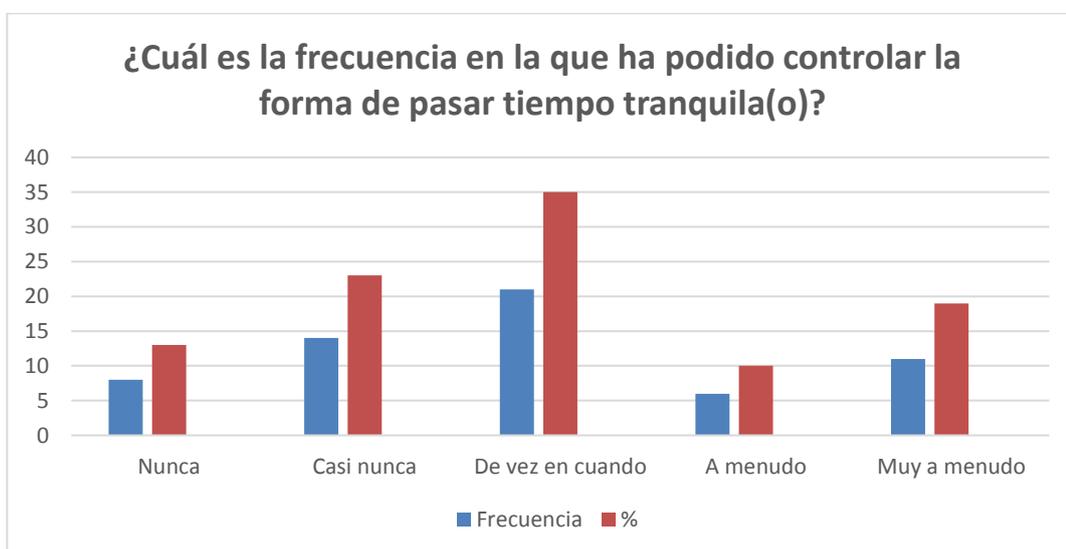


Figura 14. Frecuencia

Fuente. Propia

Un 35% de enfermeras señalan que de vez en cuando pueden controlar la forma de pasar el tiempo tranquila, luego un 23% manifiesta que casi nunca tienen el control, posteriormente un 19% señala que muy a menudo; después el 13% expresa que nunca y finalmente un 10% expresa que a menudo.

Se aprecia que más de la tercera parte de enfermeras solo de vez en cuando son capaces de controlar la forma de pasar el tiempo de modo tranquilo. Y esta situación de intranquilidad revela que dicha profesionales de la salud cuentan con problemas de estrés que dificultan su desempeño laboral y todo ello influye en su vida personal así como en su satisfacción por el trabajo.

**Tabla 15**

14. ¿Cuál es la frecuencia en la que ha sentido que las dificultades se acumulan tanto que no puede superarlas?

<b>Alternativas</b>	<b>F</b>	<b>%</b>
Nunca	4	6
Casi nunca	6	10
De vez en cuando	9	15
A menudo	21	36
Muy a menudo	20	33
<b>Total</b>	<b>60</b>	<b>100</b>

Fuente: Elaboración propia. 2019.

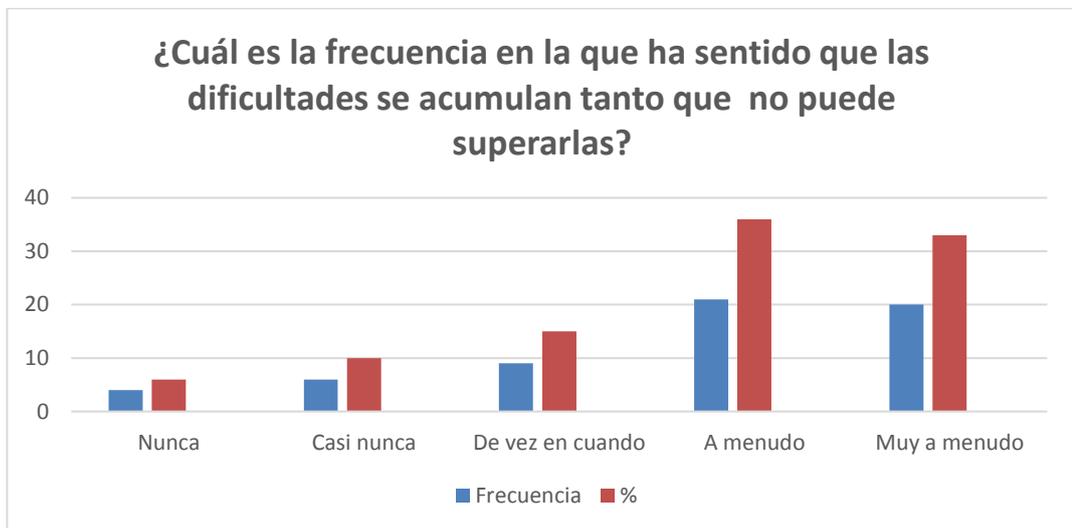


Figura 15. Frecuencia

Fuente. Propia

Un 36% de enfermeras manifiestan que a menudo sienten que las dificultades se acumulan y que es difíciles de superarlas; posteriormente un 33% señala que muy a menudo le ocurre; después un 15% expresa que de vez en cuando; luego un 10% manifiesta que casi nunca y finalmente un 6% señala que nunca.

Se infiere de este cuadro que existe un porcentaje significativo de enfermeras que a menudo sienten que las distintas dificultades se van acumulando y por ende son difíciles de superarlas. Todo ello indica que viven básicamente las enfermeras en situaciones de estrés que repercute en atención a los pacientes así como también en su vida personal y en la satisfacción laboral.

➤ **ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DEL CUESTIONARIO SOBRE SATISFACCIÓN LABORAL**

**Tabla 16**

15. Los ambientes físicos y su distribución en el trabajo facilitan la realización de mis labores.

<b>Alternativas</b>	<b>F</b>	<b>%</b>
Totalmente de acuerdo	1	2
De acuerdo	2	3
Indeciso	12	20
En desacuerdo	32	53
Totalmente en desacuerdo	13	22
<b>Total</b>	<b>60</b>	<b>100</b>

Fuente: Elaboración propia. 2019.

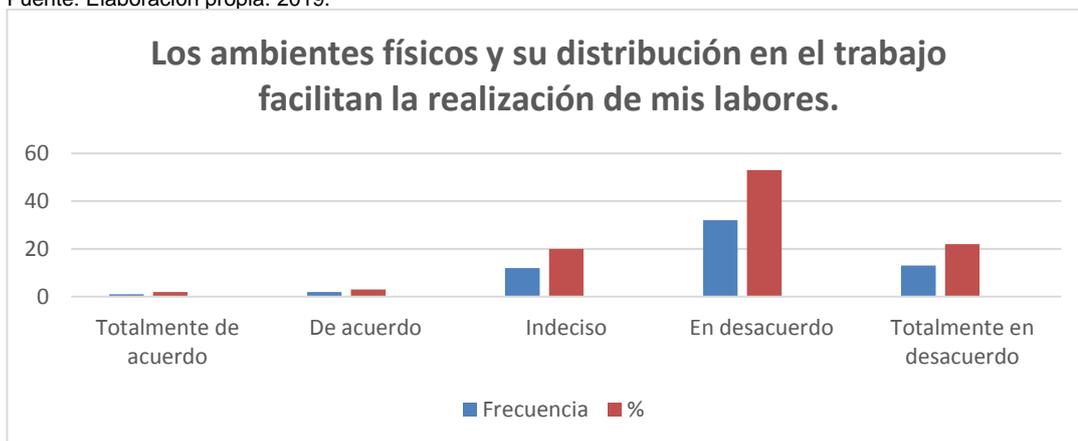


Figura 16. Frecuencia

Fuente. Propia

Un 53% de enfermeras consideran que está en desacuerdo con aspecto físico del ambiente de trabajo; después un 22% se encuentra totalmente en desacuerdo; posteriormente un 20% de enfermeras están indecisas; luego un 3% se encuentra de acuerdo y finalmente el 2% se encuentra totalmente de acuerdo.

Se infiere de este cuadro que casi la mitad de enfermeras que trabajan en emergencia se encuentran en desacuerdo con la distribución física del ambiente de trabajo en cuanto a facilidades para la realización de sus labores. Esta situación implica malestar e insatisfacción laboral del personal de enfermería y todo ello influye de modo negativo en su vida personal y actividad laboral.

**Tabla 17**

16. Los ambientes laborales son confortables. (ventilación, iluminación, etc.)

<b>Alternativas</b>	<b>F</b>	<b>%</b>
Totalmente de acuerdo	2	3
De acuerdo	4	7
Indeciso	11	18
En desacuerdo	23	38
Totalmente en desacuerdo	20	34
<b>Total</b>	<b>60</b>	<b>100</b>

Fuente: Elaboración propia. 2019.

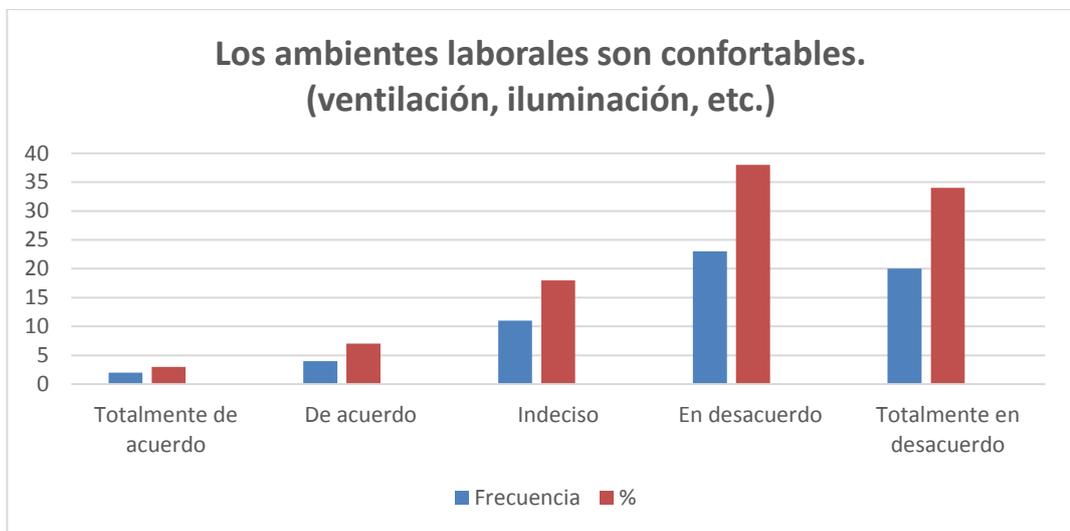


Figura 17. Frecuencias

Fuente. Propia

Un 38% del personal que desarrolla labores de enfermería se hallan en desacuerdo con el ambiente donde trabaja en cuanto a ventilación, iluminación entre otros; posteriormente un 34% manifiesta estar totalmente en desacuerdo con dicho ambiente; después un 18% es decir la cuarta parte se encuentra indecisa luego un 7% está de acuerdo y finalmente un escaso 3% se encuentra totalmente de acuerdo.

De este cuadro se infiere que un porcentaje significativo de enfermeras está en desacuerdo o en ambiente donde labora y esto puede explicar que existe cierta insatisfacción de dicho personal que es de vital importancia en el cuidado de los enfermos.

**Tabla 18**

17. Las condiciones de bienestar que me ofrece el ambiente de mi trabajo es inigualable.

<b>Alternativas</b>	<b>F</b>	<b>%</b>
Totalmente de acuerdo	2	3
De acuerdo	12	20
Indeciso	13	22
En desacuerdo	18	30
Totalmente en desacuerdo	15	25
<b>Total</b>	<b>60</b>	<b>100</b>

Fuente: Elaboración propia. 2019.

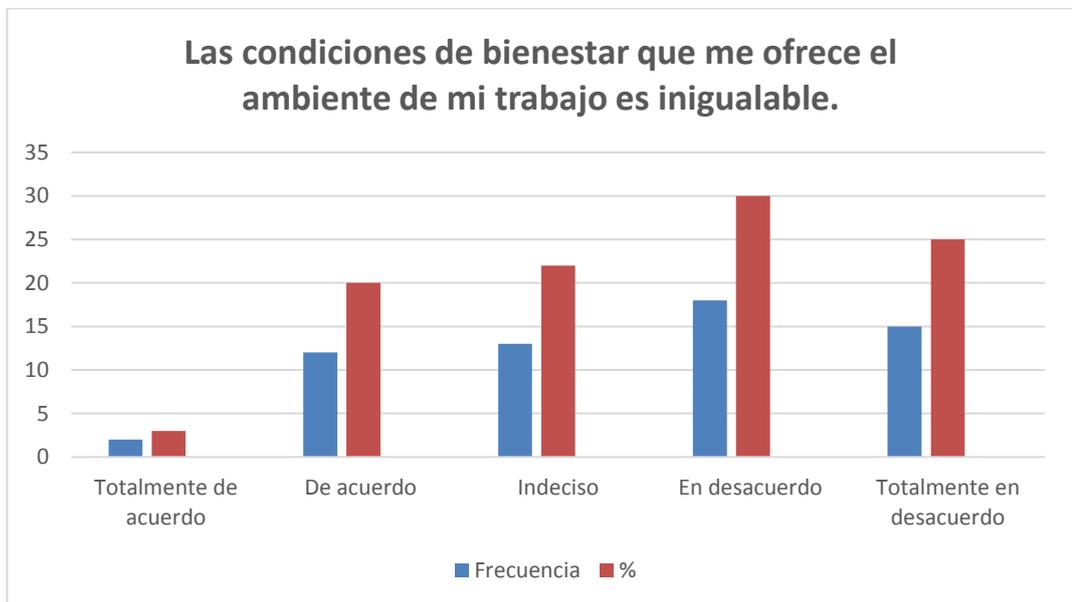


Figura 18. Frecuencia

Fuente. Propia

Un 30% de enfermeras considera que está en desacuerdo con la comodidad que ofrece el ambiente de trabajo; después un 25% se encuentra en total desacuerdo; posteriormente un 22% se encuentra indeciso; luego un 20% está de acuerdo y finalmente un 3% manifiesta estar totalmente de acuerdo.

Se deduce de este cuadro que existe un porcentaje significativo de enfermeras que se encuentra en desacuerdo con la comodidad que ofrece el ambiente de su trabajo. Esta situación revela disconformidad y esto puede influir negativamente en su insatisfacción laboral.

**Tabla 19**

18. Los ambientes donde desarrollo mi trabajo es cómodo.

<b>Alternativas</b>	<b>F</b>	<b>%</b>
Totalmente de acuerdo	1	2
De acuerdo	2	3
Indeciso	9	15
En desacuerdo	27	45
Totalmente en desacuerdo	21	35
<b>Total</b>	<b>60</b>	<b>100</b>

Fuente: Elaboración propia. 2019.

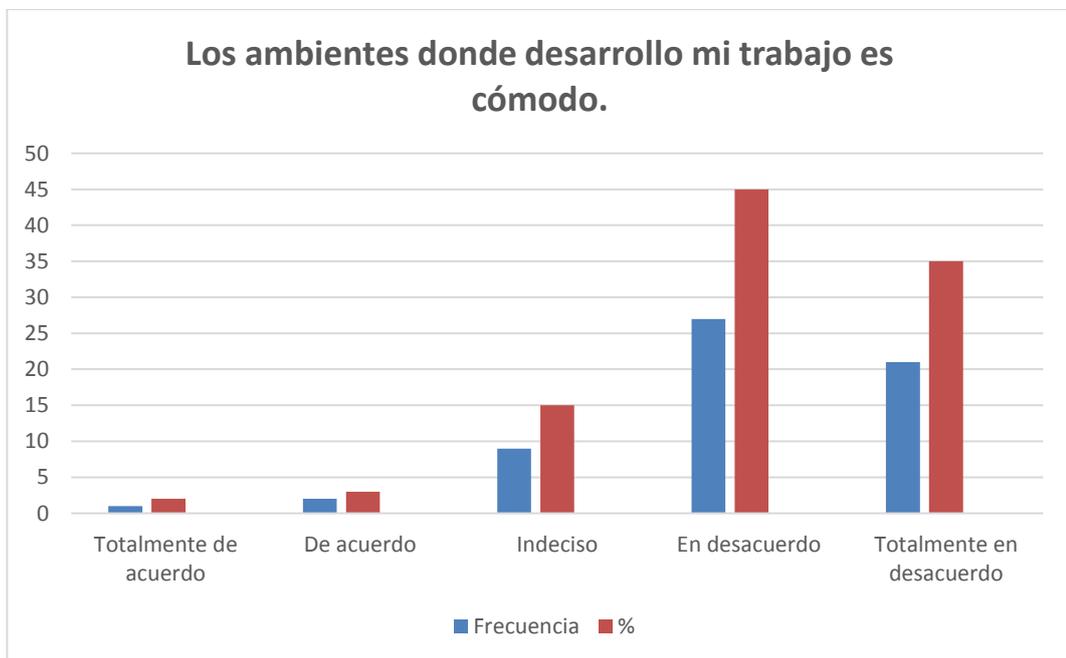


Figura 19. Frecuencias

Fuente. Propia

Un 45% de enfermeras se encuentra en desacuerdo sobre el ambiente físico; después un 35% está totalmente en desacuerdo posteriormente un 15% se encuentra indeciso; luego un 3% está de acuerdo y finalmente el 2% está totalmente de acuerdo.

De este cuadro se deduce que casi la mitad de enfermeras está en desacuerdo con el ambiente físico donde se ubica el trabajo y por lo tanto no se encuentra cómodas. Esta situación implica insatisfacción en su labor diaria y lo que se reflejará en la desatención, falta de concentración diligencia entre otros con los pacientes.

**Tabla 20**

19. Para el desarrollo de mis labores diarias existen todas las comodidades. (materiales y/o inmuebles).

<b>Alternativas</b>	<b>F</b>	<b>%</b>
Totalmente de acuerdo	2	3
De acuerdo	3	5
Indeciso	15	26
En desacuerdo	20	33
Totalmente en desacuerdo	20	33
<b>Total</b>	<b>60</b>	<b>100</b>

Fuente: Elaboración propia. 2019.

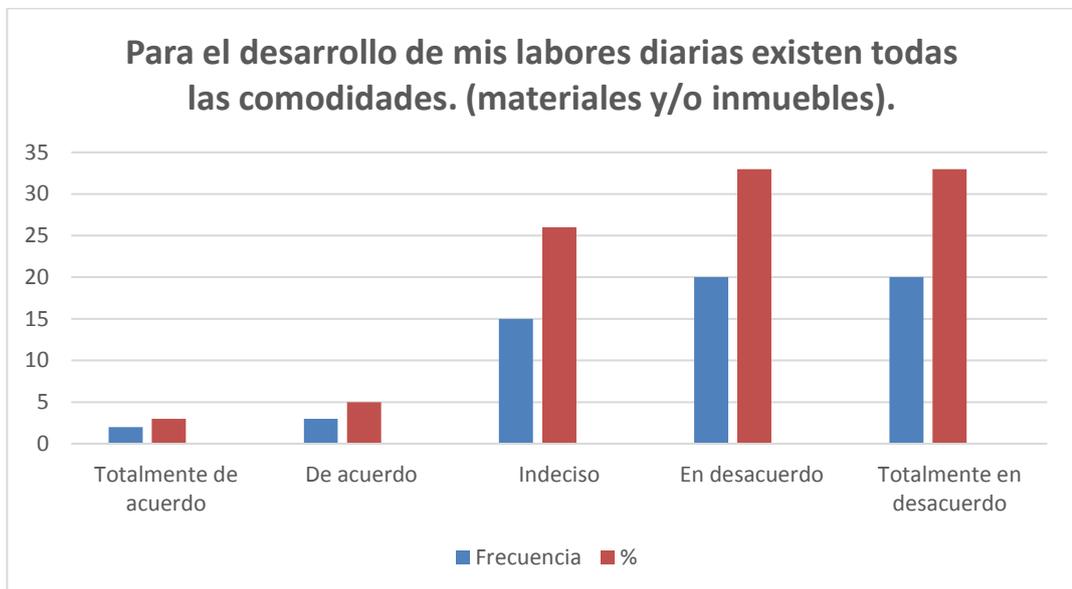


Figura 20. Frecuencia

Fuente. Propia

Un 33% de enfermeras está en desacuerdo sobre las comodidades que brinda el hospital luego un 33% está totalmente en desacuerdo; después un 26% se manifiesta indecisa; posteriormente un 5% se encuentra de acuerdo y finalmente un 3% está totalmente de acuerdo.

Se infiere que existe un porcentaje significativo de enfermeras que manifiestan su disconformidad sobre las comodidades para el desempeño de las labores diarias como materiales o inmueble. Esta situación revela cierto malestar de las enfermeras y todo ello va a repercutir de modo negativo en su satisfacción laboral.

**Tabla 21**

20. La retribución económica que percibo es baja, en contraprestación de la labor que realizo.

<b>Alternativas</b>	<b>F</b>	<b>%</b>
Totalmente de acuerdo	1	2
De acuerdo	24	40
Indeciso	5	8
En desacuerdo	11	18
Totalmente en desacuerdo	19	32
<b>Total</b>	<b>60</b>	<b>100</b>

Fuente: Elaboración propia. 2019.

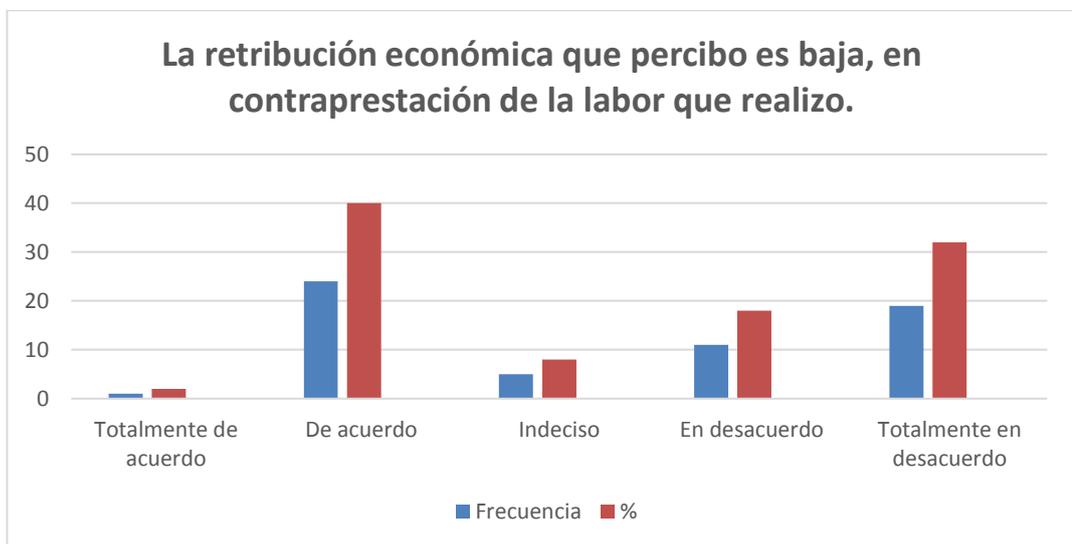


Figura 21. Frecuencia

Fuente. Propia

Un 40% de enfermeras se muestra de acuerdo que sus sueldos muy bajo en relación a la labor que realiza; luego un 32% está Totalmente en desacuerdo que su sueldo es muy bajo; después un 18% demuestra su desacuerdo; posteriormente un 8% se encuentra indecisa y finalmente el 2% está totalmente de acuerdo.

De este cuadro existe un porcentaje significativo de enfermeras que manifiestan su indecisión sobre su sueldo. Esta situación implica malestar del personal de enfermería por su bajo sueldo que le genera problemas económicos en el hogar y esto influye de una u otra manera en el estrés así como también en su satisfacción laboral.

**Tabla 22**

21. Me hace sentir mal la remuneración que percibo.

<b>Alternativas</b>	<b>F</b>	<b>%</b>
Totalmente de acuerdo	1	2
De acuerdo	10	17
Indeciso	15	24
En desacuerdo	22	37
Totalmente en desacuerdo	12	20
<b>Total</b>	<b>60</b>	<b>100</b>

Fuente: Elaboración propia. 2019.

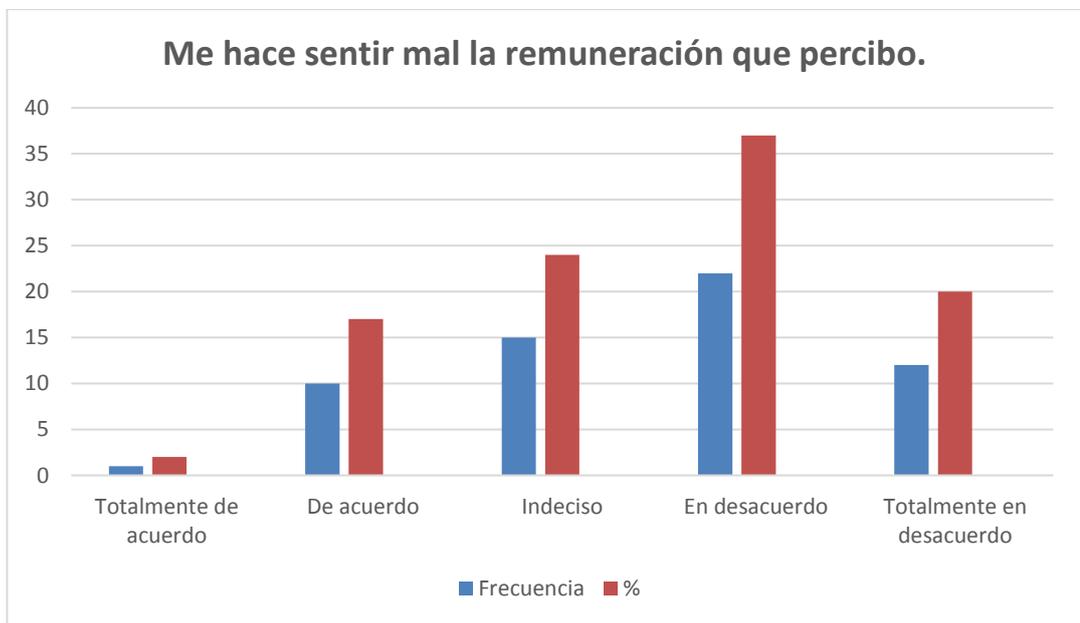


Figura 22. Frecuencia

Fuente. Propia

Un 37% de enfermeras manifiesta su desacuerdo sobre lo mal que se siente al recibir su sueldo; luego un 24% se encuentra indecisa; después un 20% está totalmente en desacuerdo; después un 17% se encuentra de acuerdo y finalmente el 2% está totalmente de acuerdo.

Es indudable que las enfermeras manifiestan su malestar por los bajos sueldos y a ello se agrega la sobrecarga laboral que le genera estrés y por ende insatisfacción laboral. Por lo tanto se deduce que el personal de enfermería aspiraría a mejores sueldos para mantener su optimismo y estar motivado para su actividad diaria.

**Tabla 23**

22. La Remuneración que percibo es bastante aceptable.

<b>Alternativas</b>	<b>F</b>	<b>%</b>
Totalmente de acuerdo	9	15
De acuerdo	15	25
Indeciso	15	25
En desacuerdo	11	18
Totalmente en desacuerdo	10	17
<b>Total</b>	<b>60</b>	<b>100</b>

Fuente: Elaboración propia. 2019.

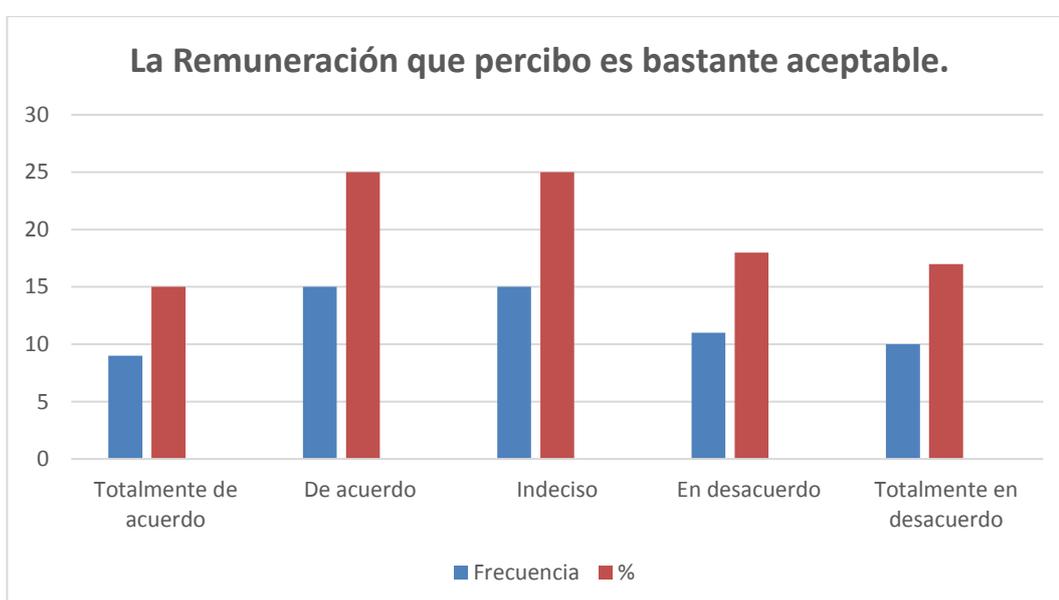


Figura 23. Frecuencia

Fuente. Propia

Un 25% manifiesta que están de acuerdo con sus sueldos; después un 25% se encuentran indecisos; luego un 18% manifiesta su desacuerdo posteriormente un 17% está de totalmente en desacuerdo y finalmente un 15% está totalmente de acuerdo.

Se deduce que existe un porcentaje significativo de enfermeras que se encuentran totalmente en desacuerdo con su sueldo y por lo tanto aspiran a que el Estado mejore sus ingresos económicos. Podemos afirmar que todo ello le genera malestar, estrés así como repercute de una u otra manera en su satisfacción laboral.

**Tabla 24**

23. El trabajo que realizo me permite satisfacer mis expectativas económicas.

<b>Alternativas</b>	<b>F</b>	<b>%</b>
Totalmente de acuerdo	10	17
De acuerdo	10	17
Indeciso	11	18
En desacuerdo	12	20
Totalmente en desacuerdo	17	28
<b>Total</b>	<b>60</b>	<b>100</b>

Fuente: Elaboración propia. 2019.



Figura 24. Frecuencia

Fuente. Propia

Un 28% de enfermeras considera que están totalmente en desacuerdo porque su trabajo no le permite cubrir sus expectativas económicas; luego un 20% está en desacuerdo; después un 18% se encuentran indecisos posteriormente un 17% están de acuerdo y finalmente el 17% manifiesta que está totalmente de acuerdo.

De este cuadro se deduce que casi la mitad de enfermeras se encuentran totalmente en desacuerdo porque su actividad laboral no le posibilita cubrir sus expectativas económicas. Esta situación le genera malestar, preocupación e incluso estrés que repercute de una u otra manera en su satisfacción laboral.

**Tabla 25**

24. Mi percepción es que proporciono más de lo que recibo de la institución.

<b>Alternativas</b>	<b>F</b>	<b>%</b>
Totalmente de acuerdo	14	23
De acuerdo	23	38
Indeciso	0	0
En desacuerdo	13	22
Totalmente en desacuerdo	10	17
<b>Total</b>	<b>60</b>	<b>100</b>

Fuente: Elaboración propia. 2019.

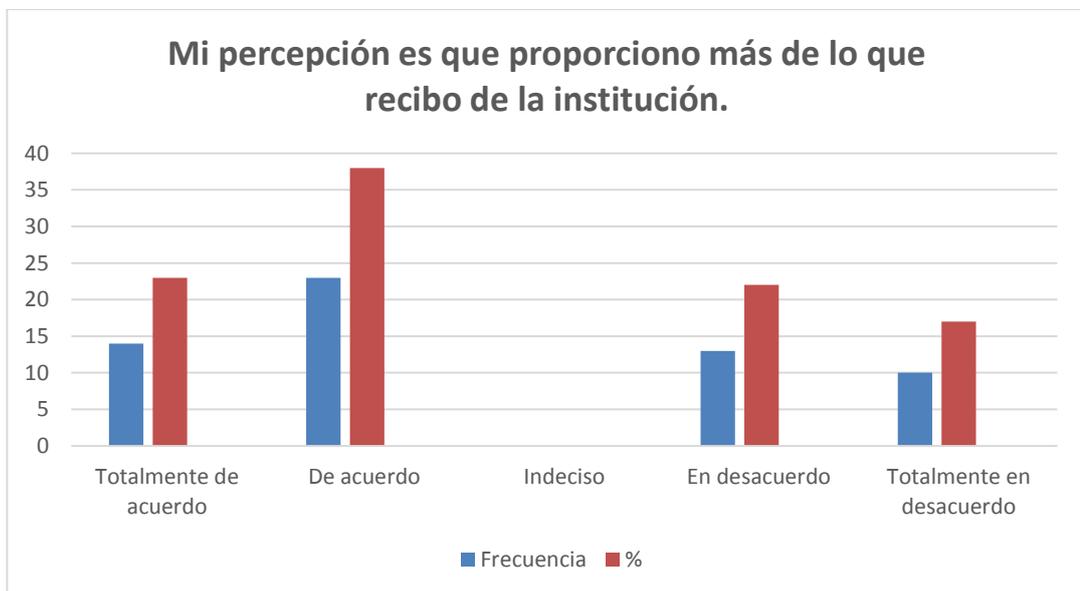


Figura 25. Frecuencia

Fuente. Propia

Un 38% considera que está de acuerdo que da más de lo que recibe luego un 23% señala que está totalmente de acuerdo; después un 22% señala estar en desacuerdo; luego un 17% está totalmente en desacuerdo y finalmente un 0% se encuentra indecisa

Se infiere de este cuadro que existe un porcentaje significativo de enfermeras que manifiestan estar de acuerdo que entregan más de lo que reciben por su trabajo en el hospital. Esta situación revela preocupación y malestar y ello va a influir de modo negativo en su satisfacción laboral.

**Tabla 26**

25. Siento una sensación de que en mi trabajo me están explotando.

<b>Alternativas</b>	<b>F</b>	<b>%</b>
Totalmente de acuerdo	22	37
De acuerdo	20	33
Indeciso	11	18
En desacuerdo	6	10
Totalmente en desacuerdo	1	2
<b>Total</b>	<b>60</b>	<b>100</b>

Fuente: Elaboración propia. 2019.

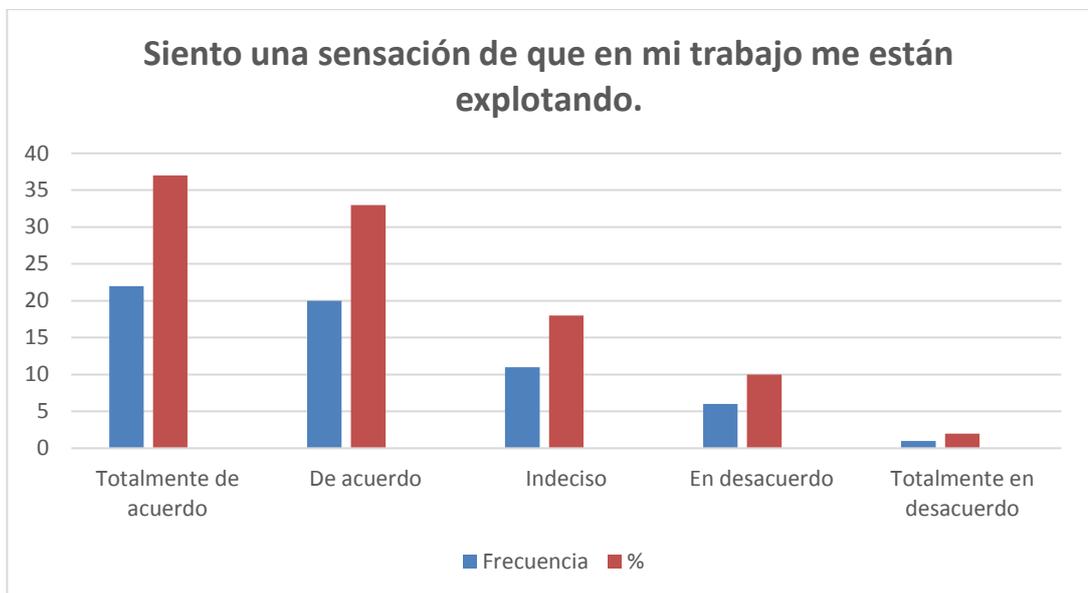


Figura 26. Frecuencia

Fuente. Propia

Un 37% de enfermeras expresa que está de acuerdo que parece que en su trabajo la explota; luego un 33% se encuentra totalmente de acuerdo; después un 18% manifiesta su indecisión, posteriormente un 10% manifiesta su desacuerdo y finalmente un 2% señala que está totalmente en desacuerdo.

Se deduce que existe un porcentaje significativo de enfermeras manifestar su acuerdo que al parecer la explotan en el hospital. Esta situación revela malestar y preocupación de dicho personal por su actividad laboral de una u otra manera influye en su vida personal así como también en la satisfacción laboral.

**Tabla 27**

26. El horario en el que desarrollo mis labores no es de mi agrado.

<b>Alternativas</b>	<b>F</b>	<b>%</b>
Totalmente de acuerdo	2	4
De acuerdo	2	4
Indeciso	6	10
En desacuerdo	25	41
Totalmente en desacuerdo	25	41
<b>Total</b>	<b>60</b>	<b>100</b>

Fuente: Elaboración propia. 2019.

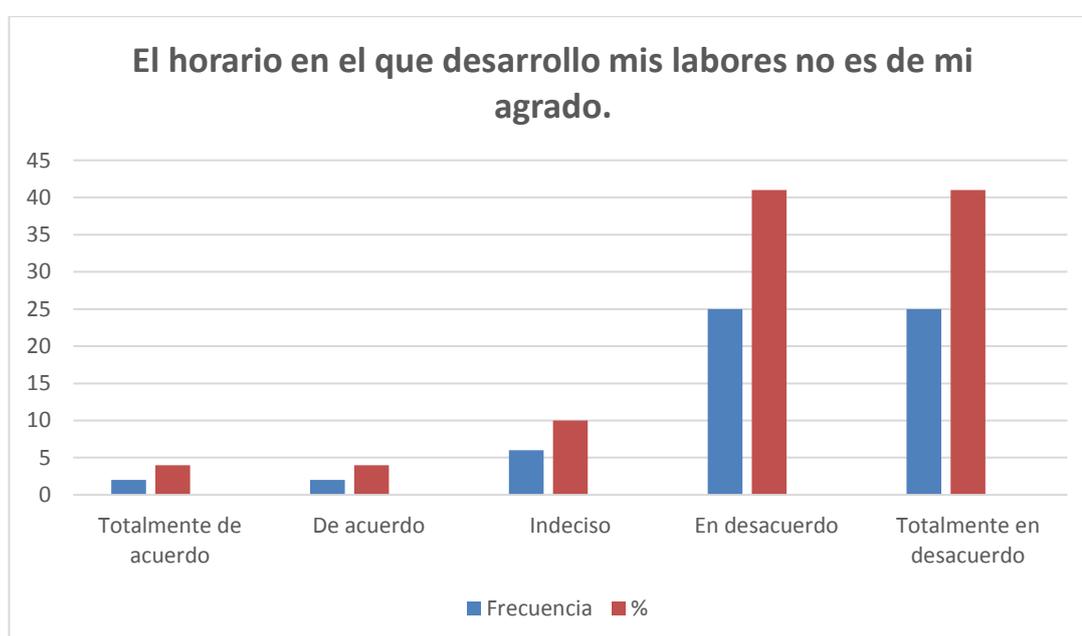


Figura 27. Frecuencia

Fuente. Propia

Un 41% de enfermeras manifiesta que se encuentra totalmente desacuerdo con su horario; después un 41% señala que está en desacuerdo; luego un 10% señala estar indeciso; posteriormente un 4% se encuentra en desacuerdo y finalmente un 4% está totalmente de acuerdo.

Se deduce de este cuadro que casi la tercera parte de enfermeras señala estar totalmente desacuerdo con el horario. Dicha situación implica malestar en el personal de enfermería y esto va a repercutir de modo negativo en su vida personal así como también en su satisfacción laboral.

**Tabla 28**

27. Siento incomodidad con el horario de mi trabajo.

<b>Alternativas</b>	<b>F</b>	<b>%</b>
Totalmente de acuerdo	11	18
De acuerdo	15	25
Indeciso	8	14
En desacuerdo	15	25
Totalmente en desacuerdo	11	18
<b>Total</b>	<b>60</b>	<b>100</b>

Fuente: Elaboración propia. 2019.

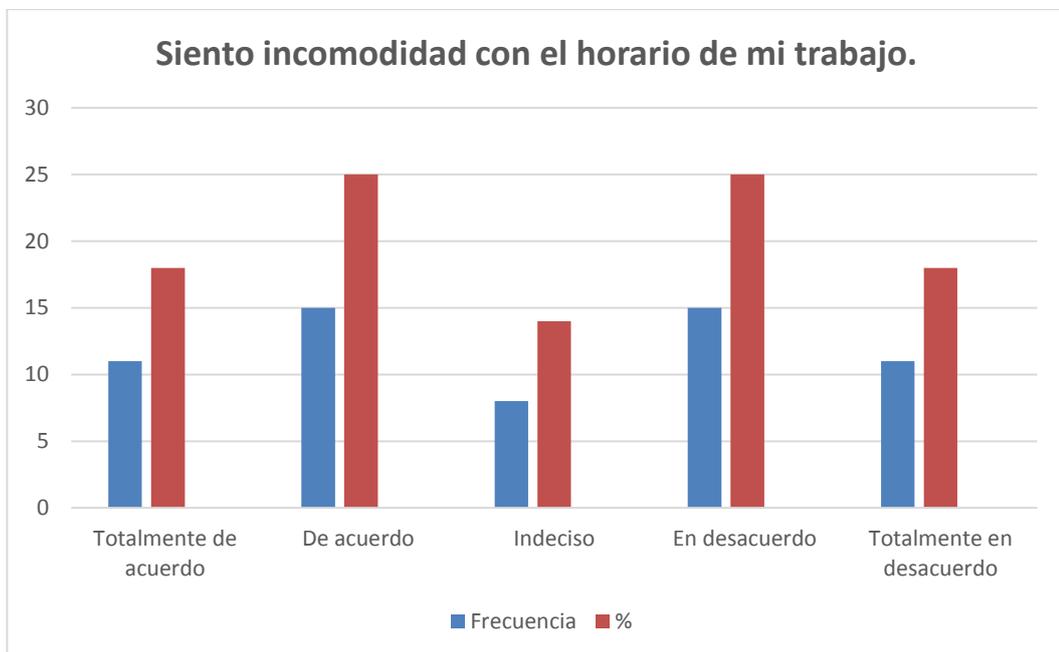


Figura 28. Frecuencia

Fuente. Propia

En este cuadro un 25% de enfermeras está de acuerdo el horario de trabajo le resulta incómodo; al igual que un 25% considera que se encuentra totalmente de acuerdo luego un 18% se muestra totalmente de acuerdo de igual forma un 18% está en total desacuerdo y posteriormente un 14% esta indecisa

De los resultados se puede deducir que más de la tercera parte de enfermeras se encuentra de acuerdo en el horario de trabajo es incómodo. Esta situación refleja malestar en dicho personal y que influye en una u otra medida en la insatisfacción laboral.

**Tabla 29**

28. No se me reconoce por el esfuerzo que hago por trabajar más horas de ley.

<b>Alternativas</b>	<b>F</b>	<b>%</b>
Totalmente de acuerdo	26	43
De acuerdo	14	23
Indeciso	00	00
En desacuerdo	12	20
Totalmente en desacuerdo	8	14
<b>Total</b>	<b>60</b>	<b>100</b>

Fuente: Elaboración propia. 2019.

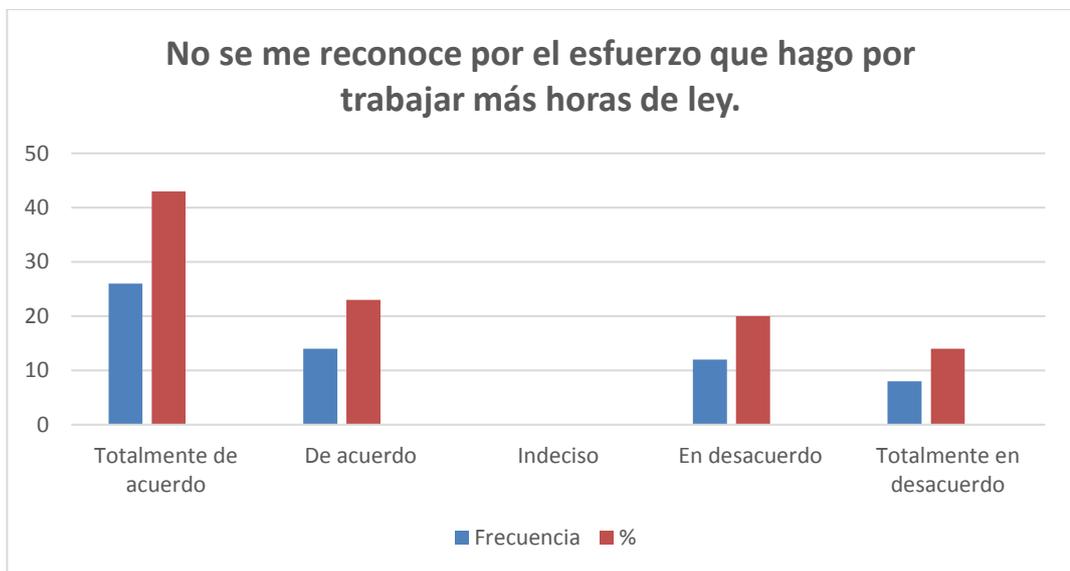


Figura 29. Frecuencia

Fuente. Propia

Un 43% de enfermeras está totalmente de acuerdo sobre el esfuerzo de trabajar más horas y que no es reconocido; después un 23% se muestra de acuerdo; posteriormente un 20% está de acuerdo. Finalmente, un 14% muestra su total desacuerdo y finalmente el 0% está indeciso

De este cuadro se infiere que más de la tercera parte de enfermeras muestran indecisión sobre la pregunta y posiblemente respondan de esta manera para no perder su trabajo. Al respecto se debe tener en cuenta que el cuestionario es subjetivo. Sin embargo, revela los datos siguientes que existe malestar en las enfermeras y que puede reflejarse en la insatisfacción laboral.

**Tabla 30**

29. Mis compañeros de trabajo crean un ambiente ideal para el desempeño de mis funciones.

<b>Alternativas</b>	<b>F</b>	<b>%</b>
Totalmente de acuerdo	6	10
De acuerdo	22	37
Indeciso	6	10
En desacuerdo	6	10
Totalmente en desacuerdo	20	33
<b>Total</b>	<b>60</b>	<b>100</b>

Fuente: Elaboración propia. 2019.

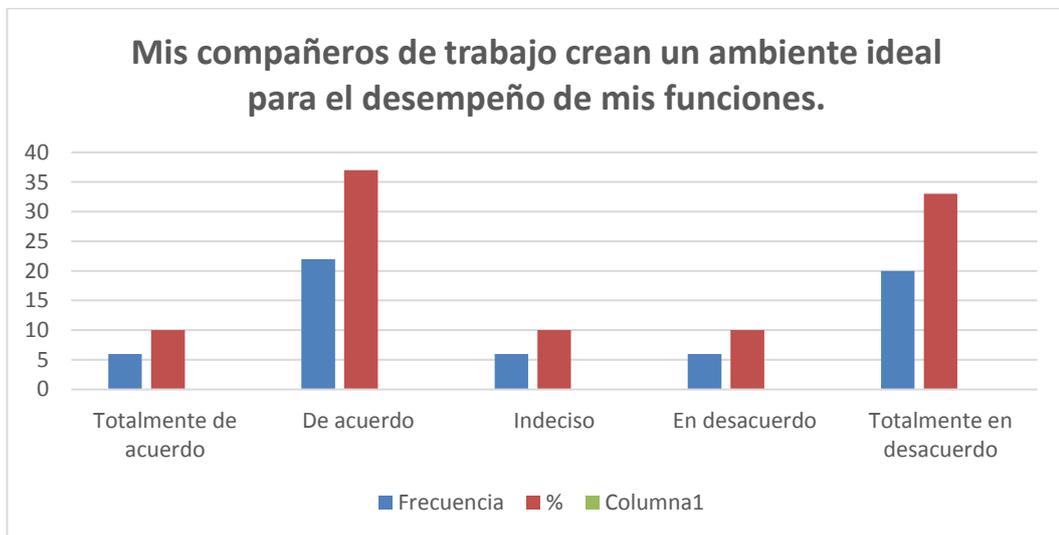


Figura 30. Frecuencia

Fuente. Propia

Un 37% de enfermeras están totalmente en de acuerdo sobre el ambiente generado por sus compañeras para desempeñar sus funciones; después un 33% muestra total desacuerdo; luego un 10% está totalmente de acuerdo; después un 10% se encuentra indeciso y finalmente un 10% señala que está en desacuerdo.

De este cuadro se deduce que casi la tercera parte de enfermeras se encuentran totalmente en acuerdo sobre el ambiente creado por sus compañeras y lo considera ideal para el desempeño de sus funciones dentro del hospital. Esta situación revela bienestar y molestia en dicho personal y que repercute en su vida personal así como también en su satisfacción laboral.

**Tabla 31**

30. Me encanta trabajar con mis colegas.

<b>Alternativas</b>	<b>F</b>	<b>%</b>
Totalmente de acuerdo	10	17
De acuerdo	20	33
Indeciso	6	10
En desacuerdo	10	17
Totalmente en desacuerdo	14	23
<b>Total</b>	<b>60</b>	<b>100</b>

Fuente: Elaboración propia. 2019.

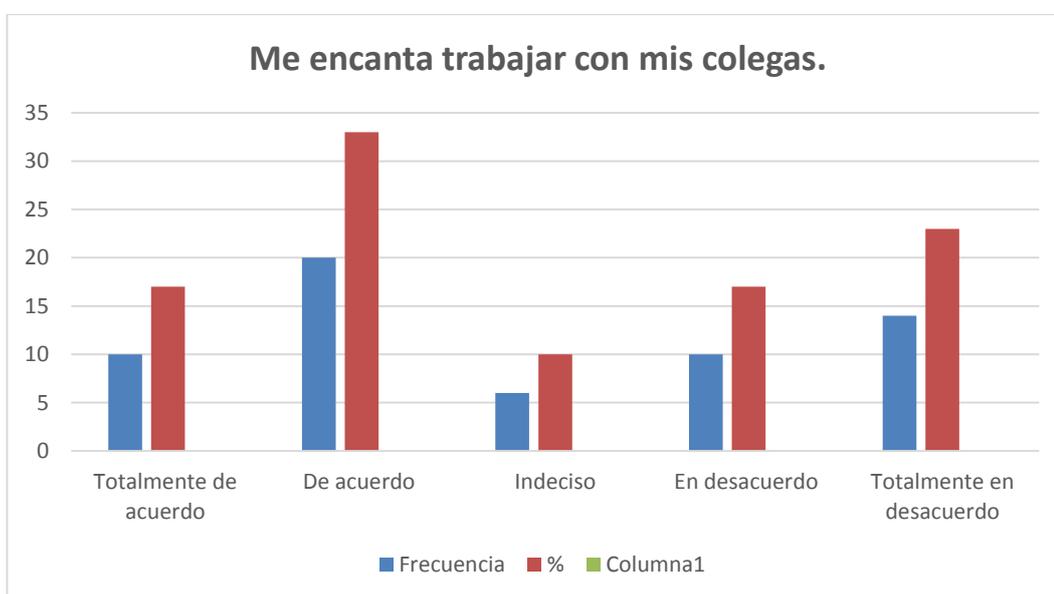


Figura 31. Frecuencia

Fuente. Propia

Un 33% de enfermeras manifiesta que están de acuerdo en lo que respecta al agrado de trabajar con sus compañeros; luego un 23% muestran total desacuerdo; después un 17% están en total acuerdo; posteriormente un 17% se muestra en desacuerdo y finalmente el 10% está indecisa

De este cuadro se infiere que la tercera parte de enfermeras están en acuerdo en cuanto al agrado de trabajar con sus compañeros. Todo ello revela que existe buen ambiente que anima en el trabajo pero hay otro porcentaje que está en total desacuerdo a ello se le agrega la sobrecarga laboral entonces podemos deducir que a su vez existe insatisfacción laboral.

**Tabla 32**

31. A menudo tomo distancia con las colegas con las que trabajo.

<b>Alternativas</b>	<b>F</b>	<b>%</b>
Totalmente de acuerdo	10	17
De acuerdo	3	5
Indeciso	14	23
En desacuerdo	8	13
Totalmente en desacuerdo	25	42
<b>Total</b>	<b>60</b>	<b>100</b>

Fuente: Elaboración propia. 2019.

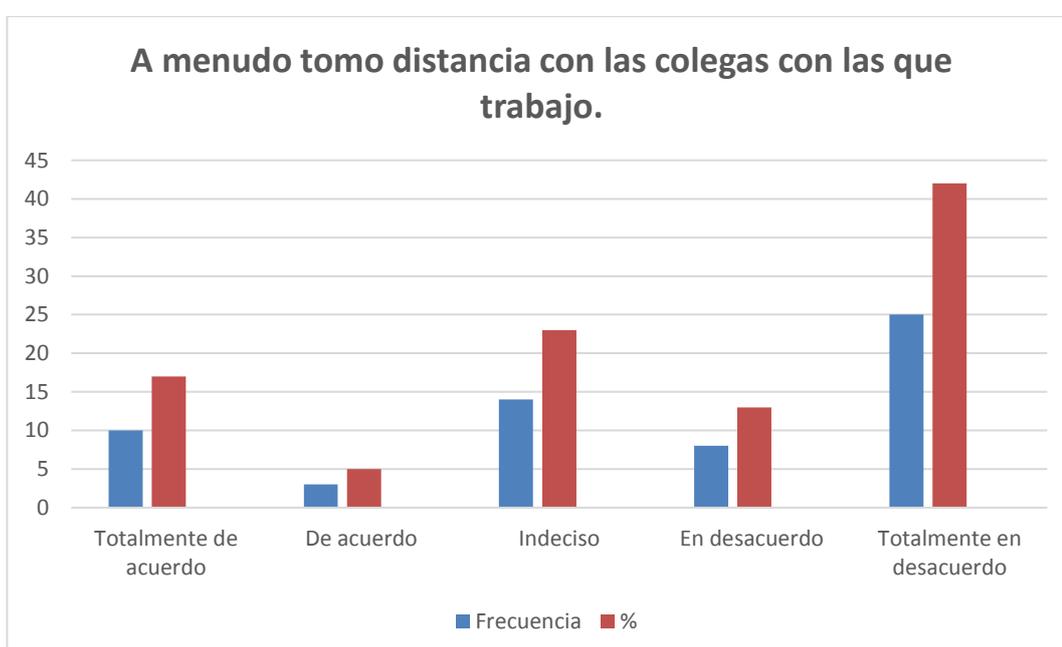


Figura 32. Frecuencia

Fuente. Propia

Un 42% de enfermeras manifiesta que está totalmente en desacuerdo sobre tomar distancia con sus compañeros de trabajo; luego un 23% muestra indecisión; después un 17% está de acuerdo; posteriormente un 13% está totalmente de acuerdo y finalmente un 5% señala que se encuentra en desacuerdo.

De este cuadro se infiere que casi la tercera parte de enfermeras se encuentran en desacuerdo sobre tomar distancia con las personas con las que trabaja. A ello se debe agregar la sobrecarga laboral el excesivo número de pacientes entre otros aspectos que influyen para esta respuesta.

**Tabla 33**

32. La virtud característica en nuestro grupo de trabajo es la solidaridad.

<b>Alternativas</b>	<b>F</b>	<b>%</b>
Totalmente de acuerdo	15	25
De acuerdo	25	42
Indeciso	8	13
En desacuerdo	1	2
Totalmente en desacuerdo	11	18
<b>Total</b>	<b>60</b>	<b>100</b>

Fuente: Elaboración propia. 2019.

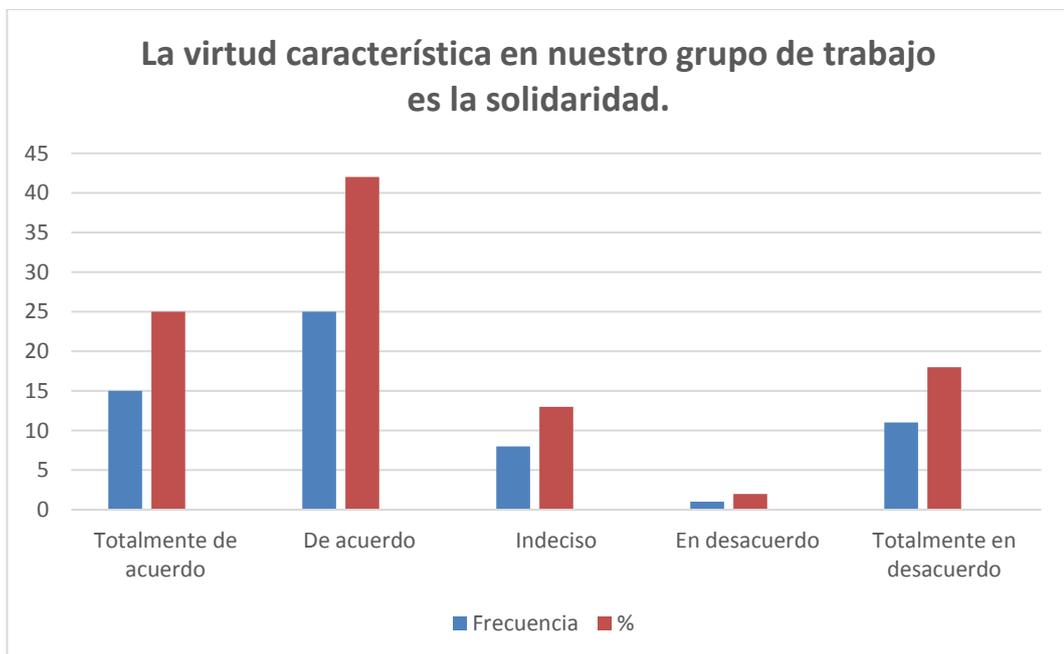


Figura 33. Frecuencia

Fuente. Propia

Un 42% de enfermeras señala que están de acuerdo sobre la solidaridad como característica del grupo de trabajo; luego un 25% manifiesta su total acuerdo; después un 18% muestra total desacuerdo; posteriormente un 13% señala su indecisión y finalmente un 2% está en desacuerdo.

Se deduce que de este cuadro las enfermeras se encuentran de acuerdo sobre la solidaridad como virtud característica del grupo de trabajo. Esta situación revela que existe un adecuado clima laboral en el hospital y ello influye de una u otra manera en los aspectos referidos a la satisfacción laboral.

**Tabla 34**

33. Concibo que la labor que desempeño es justa para mi manera de ser.

<b>Alternativas</b>	<b>F</b>	<b>%</b>
Totalmente de acuerdo	2	3
De acuerdo	8	13
Indeciso	10	17
En desacuerdo	28	47
Totalmente en desacuerdo	12	20
<b>Total</b>	<b>60</b>	<b>100</b>

Fuente: Elaboración propia. 2019.

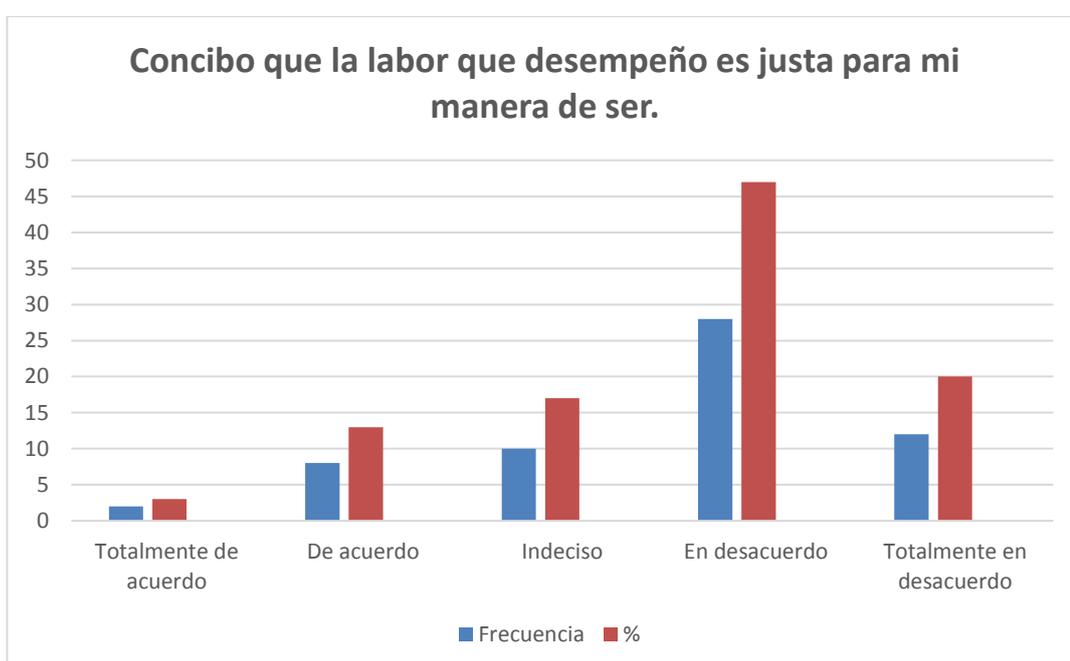


Figura 34. Frecuencia

Fuente. Propia

Un 47% de enfermeras se encuentra en desacuerdo que su trabajo sea justo para su manera de ser; luego un 20% señala que está totalmente en desacuerdo; después un 17% muestra indecisión; posteriormente un 13% está de acuerdo y finalmente un 2% señala que está totalmente de acuerdo.

Se puede inferir de este cuadro que existe un porcentaje significativo de enfermeras que muestran su desacuerdo con su actividad laboral en cuanto sea justo para su modo de ser. Esta situación revela disconformidad y malestar lo que puede traducirse en su desempeño laboral así como también en su satisfacción laboral.

**Tabla 35**

34. Siento que con mi labor me desarrollo profesionalmente.

<b>Alternativas</b>	<b>F</b>	<b>%</b>
Totalmente de acuerdo	1	2
De acuerdo	3	5
Indeciso	5	8
En desacuerdo	27	45
Totalmente en desacuerdo	24	40
<b>Total</b>	<b>60</b>	<b>100</b>

Fuente: Elaboración propia. 2019.



Figura 35. Frecuencia

Fuente. Propia

Un 45% de enfermeras se muestra en desacuerdo que su trabajo le permita un desarrollo personal, después un 40% señala que está totalmente en desacuerdo, posteriormente un 8% muestra indecisión luego un 5% está de acuerdo y finalmente un 2% señala que está totalmente de acuerdo.

Podemos inferir de este cuadro que existe un porcentaje significativo de enfermeras que señalan su desacuerdo en cuanto a su actividad laboral le posibilite un desarrollo personal. Dicha situación revela cierto malestar en las enfermeras y que puede reflejarse en su desempeño así como también en su satisfacción laboral.

**Tabla 36**

35. Disfruto de mi trabajo por la labor que realizo.

<b>Alternativas</b>	<b>F</b>	<b>%</b>
Totalmente de acuerdo	13	22
De acuerdo	17	28
Indeciso	3	5
En desacuerdo	15	25
Totalmente en desacuerdo	12	20
<b>Total</b>	<b>60</b>	<b>100</b>

Fuente: Elaboración propia. 2019.

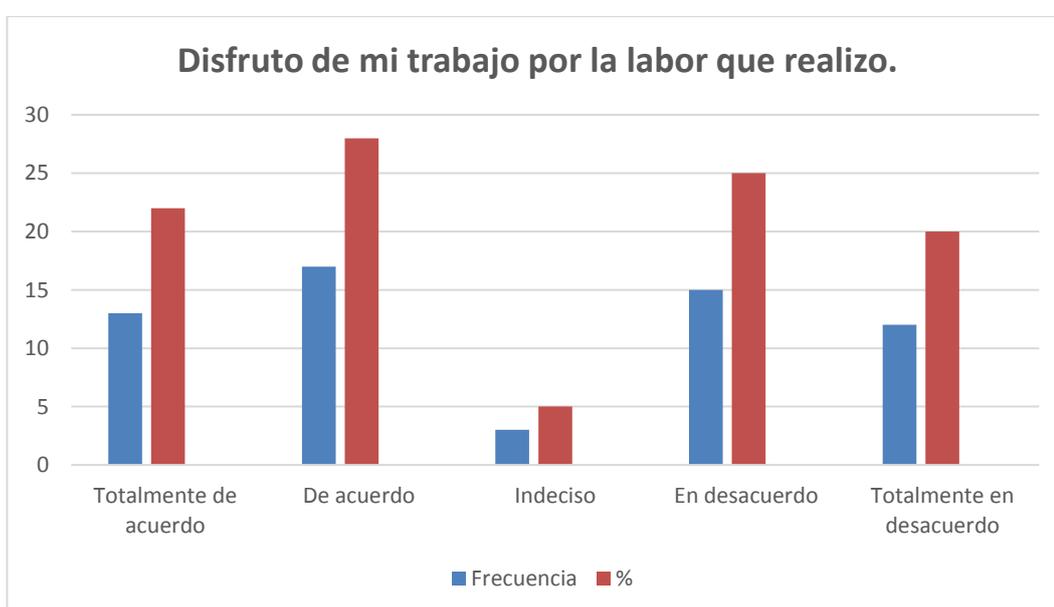


Figura 36. Frecuencia

Fuente. Propia

Un 28% de enfermeras manifiesta que esta des acuerdo sobre el disfrute de la labor que realiza en el hospital; después un 25% está en desacuerdo; posteriormente un 22% que está totalmente de acuerdo; luego un 20% está en total desacuerdo y finalmente un 5% señala que se encuentra indecisa.

Se infiere de este cuadro que existe un porcentaje significativo de enfermeras que se encuentran totalmente en de acuerdo sobre el disfrute de la labor que realizan en su trabajo. Dicha situación revela que las enfermeras básicamente disfrutan de su actividad diaria en el hospital y ello puede reflejarse en su desempeño diario así como también en la satisfacción laboral.

**Tabla 37**

36. Me siento feliz en mi trabajo por los resultados que logro

<b>Alternativas</b>	<b>F</b>	<b>%</b>
Totalmente de acuerdo	15	25
De acuerdo	20	33
Indeciso	1	2
En desacuerdo	13	22
Totalmente en desacuerdo	11	18
<b>Total</b>	<b>60</b>	<b>100</b>

Fuente: Elaboración propia. 2019.

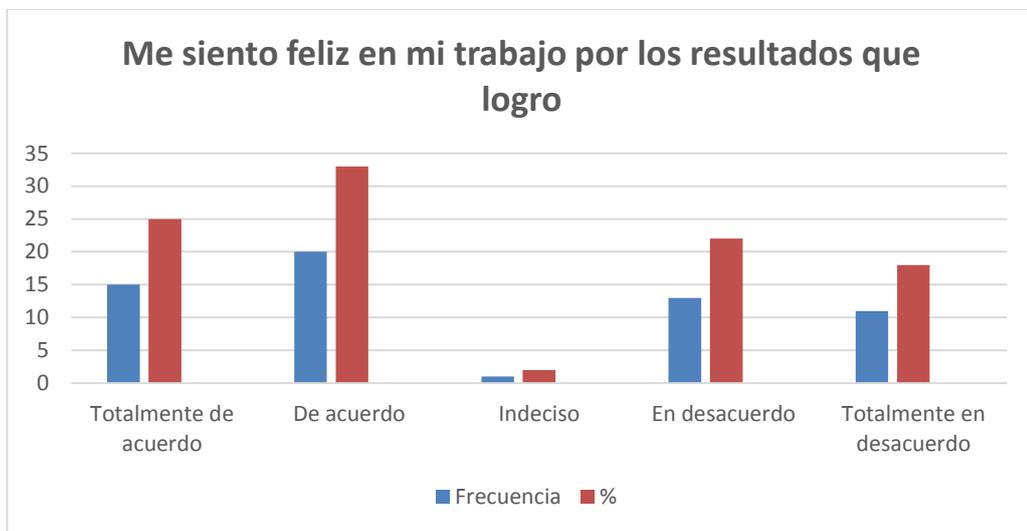


Figura 37. Frecuencia

Fuente. Propia

Un 33% de enfermeras se muestra en de acuerdo en cuanto a felicidad de los resultados que logra en su trabajo; después un 25% señala que está totalmente en desacuerdo, posteriormente un 22% muestra su desacuerdo, luego un 18% está totalmente desacuerdo y finalmente un 2% expresa su inquietud.

De los resultados de este cuadro es posible inferir que existen un porcentaje significativo de enfermeras que se encuentra en de acuerdo con referencia a la felicidad de los resultados que alcanza en su trabajo. Esta situación revela que existe cierto bienestar en dicho personal y que esto se refleja en su desempeño diario así como también en su vida personal y además en su satisfacción laboral.

**Tabla 38**

37. Me siento realizado profesionalmente por el trabajo que desarrollo.

<b>Alternativas</b>	<b>F</b>	<b>%</b>
Totalmente de acuerdo	13	22
De acuerdo	25	41
Indeciso	2	3
En desacuerdo	10	17
Totalmente en desacuerdo	10	17
<b>Total</b>	<b>60</b>	<b>100</b>

Fuente: Elaboración propia. 2019.

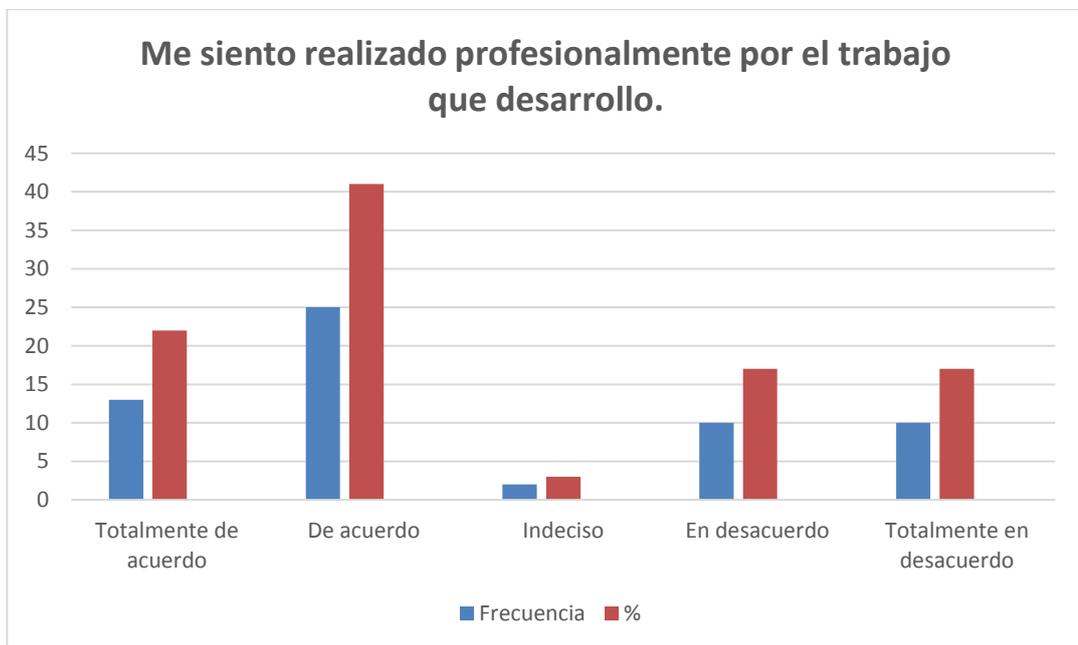


Figura 38. Frecuencia

Fuente. Propia

Un 41% de enfermeras se encuentra en acuerdo en que su trabajo lo haga sentir realizado en el ámbito profesional; después un 22% muestra su total acuerdo; posteriormente un 17% muestra su desacuerdo y total desacuerdo, y finalizando un 3% que está indeciso.

Un porcentaje significativo de enfermeras que muestra su acuerdo en lo que se refiere a que su trabajo lo haga sentir realizado profesionalmente. Esta situación revela el bienestar así como también la influencia en su desempeño, ya sea vía personal y satisfacción laboral.

**Tabla 39**

38. La práctica de mi trabajo me hace sentir bien conmigo mismo.

<b>Alternativas</b>	<b>F</b>	<b>%</b>
Totalmente de acuerdo	13	22
De acuerdo	25	41
Indeciso	2	3
En desacuerdo	10	17
Totalmente en desacuerdo	10	17
<b>Total</b>	<b>60</b>	<b>100</b>

Fuente: Elaboración propia. 2019.

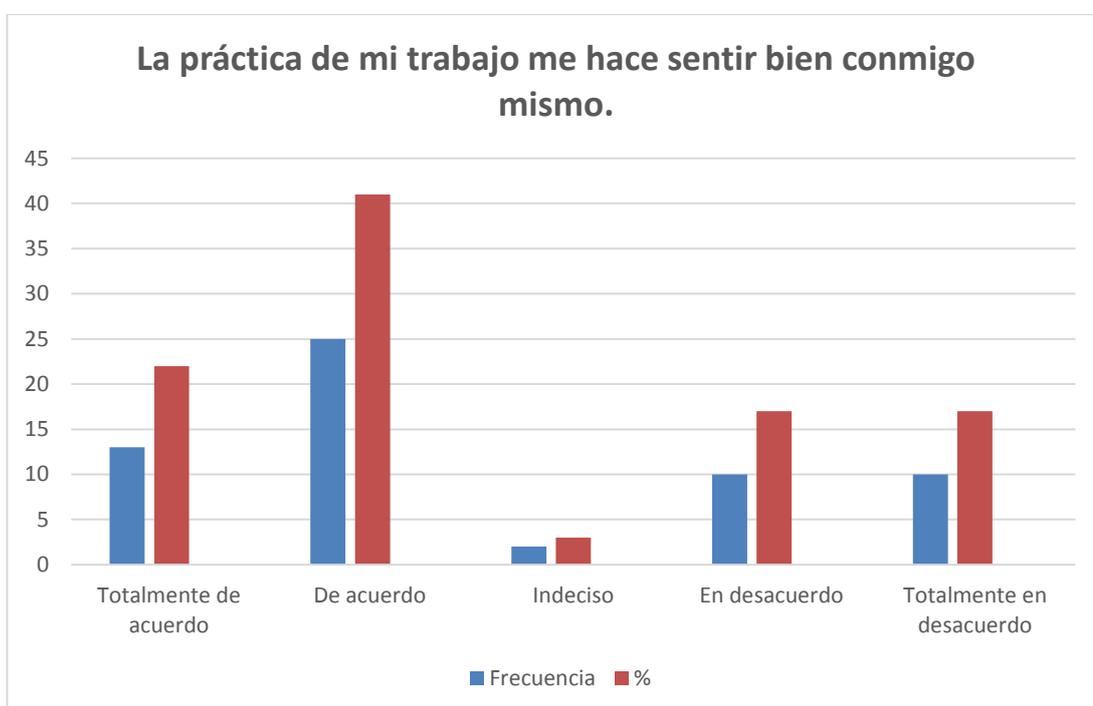


Figura 39. Frecuencia

Fuente. Propia

Un 41% de enfermeras señala que el trabajo la hace sentir gustosa consigo misma; después un 22% muestra su total acuerdo; después el 17% desacuerdo y total desacuerdo, finalmente un 3% señala que esta indecisa

Se infiere de este cuadro que más de la tercera parte de enfermeras señalan que su actividad laboral las hace sentir gustosas consigo misma. Dicha situación revele que el personal de enfermería muestra bienestar que se manifiesta en su vida personal, así como también en la satisfacción laboral.

**Tabla 40**

39. Es valiosa la tarea que realizo como cualquier otro.

<b>Alternativas</b>	<b>F</b>	<b>%</b>
Totalmente de acuerdo	10	17
De acuerdo	13	22
Indeciso	2	3
En desacuerdo	25	41
Totalmente en desacuerdo	10	17
<b>Total</b>	<b>60</b>	<b>100</b>

Fuente: Elaboración propia. 2019.

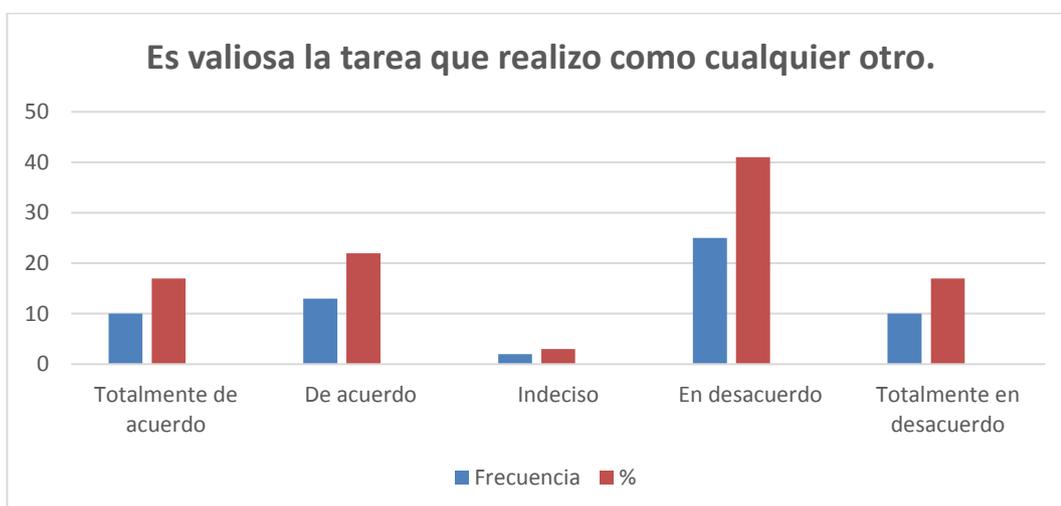


Figura 40. Frecuencia

Fuente. Propia

Un 41% de enfermeras señala que está en desacuerdo que su trabajo es tan valioso como cualquier otro; después un 22% señala que está de acuerdo, posteriormente un 17% muestra su totalidad de acuerdo; luego un 17% está totalmente en desacuerdo y finalmente un 3% muestra su indecisión

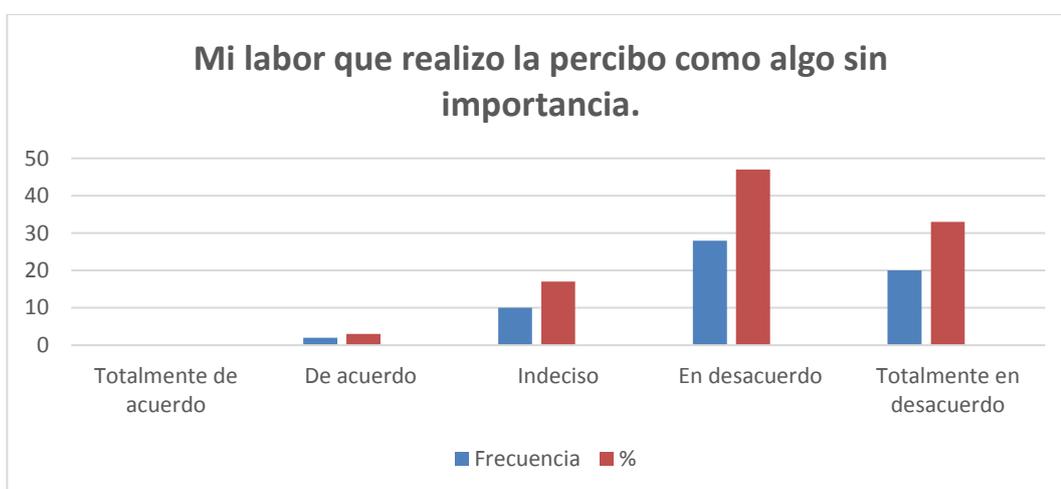
De los resultados obtenidos de este cuadro podemos inferir que casi la tercera parte de enfermeras muestran su desacuerdo con el trabajo que realizan y no es tan valioso como cualquier otro. Dicha situación revela autoestima a pesar de los inconvenientes que se presentan en el hospital.

**Tabla 41**

**40. Mi labor que realizo la percibo como algo sin importancia.**

<b>Alternativas</b>	<b>F</b>	<b>%</b>
Totalmente de acuerdo	0	0
De acuerdo	2	3
Indeciso	10	17
En desacuerdo	28	47
Totalmente en desacuerdo	20	33
<b>Total</b>	<b>60</b>	<b>100</b>

Fuente: Elaboración propia. 2019.



**Figura 41. Frecuencia**

Fuente. Propia

Un 47% de enfermeras señala que está en desacuerdo que sus tareas son sin importancia; luego un 33% expresa que está totalmente en desacuerdo; después un 17% muestra su indecisión; posteriormente un 3% está de acuerdo y finalmente un 0% señala que está totalmente de acuerdo.

De los resultados obtenidos se puede deducir que existe un porcentaje significativo de enfermeras que consideran que su tarea es importante. Esta situación revela autoestima en dicho personal y reflejo que no están de acuerdo con diferentes aspectos que se dan en el hospital como sobrecarga laboral, excesivo número de pacientes, bajos sueldos entre otros. Todo ello de una u otra manera incide en la satisfacción laboral.

**Tabla 42**

41. Siento que soy útil con la labor que realizo.

<b>Alternativas</b>	<b>F</b>	<b>%</b>
Totalmente de acuerdo	30	50
De acuerdo	29	48
Indeciso	1	2
En desacuerdo	0	0
Totalmente en desacuerdo	0	0
<b>Total</b>	<b>60</b>	<b>100</b>

Fuente: Elaboración propia. 2019.

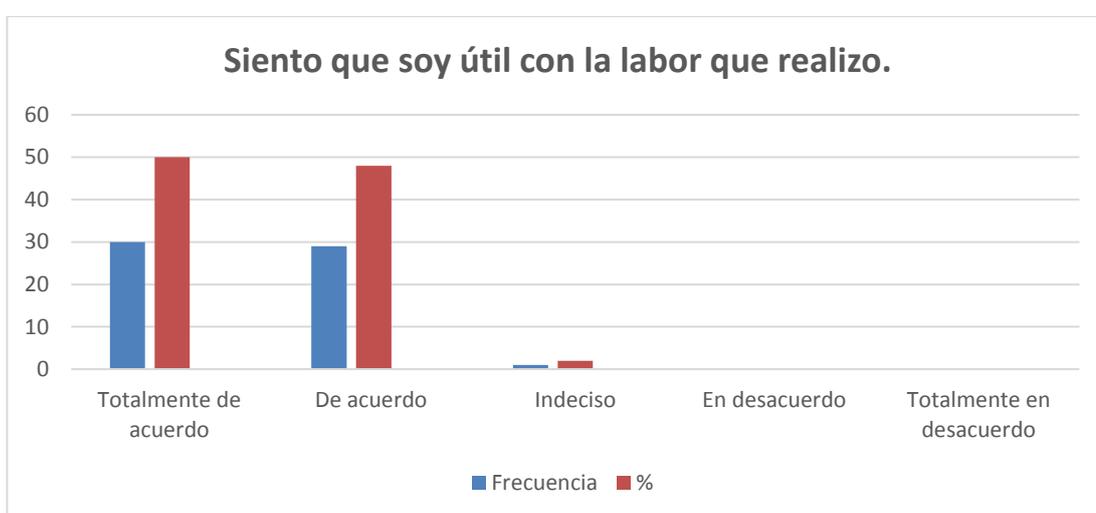


Figura 42. Frecuencia

Fuente. Propia

Un 50% de enfermeras señala que esta en total acuerdo que su actividad laboral es realmente útil; después un 48% está de acuerdo; posteriormente un 2% muestra su indecisión; luego un 0% está de acuerdo y finalmente el 0% señala que está totalmente de acuerdo.

Se deduce de este cuadro que la tercera parte de enfermeras muestran su totalidad de acuerdo que su tareas en el hospital son útiles. Esta situación revela autoestima de dicho personal y que son influenciadas por el excesivo número de hospitalizados, y la relevancia de su atención en cada uno de ellos, entre otros aspectos que siempre van a influir en su vida personal así como también la satisfacción laboral.

**Tabla 43**

42. Mi trabajo me aburre.

<b>Alternativas</b>	<b>F</b>	<b>%</b>
Totalmente de acuerdo	10	17
De acuerdo	20	33
Indeciso	4	7
En desacuerdo	20	33
Totalmente en desacuerdo	6	10
<b>Total</b>	<b>60</b>	<b>100</b>

Fuente: Elaboración propia. 2019.

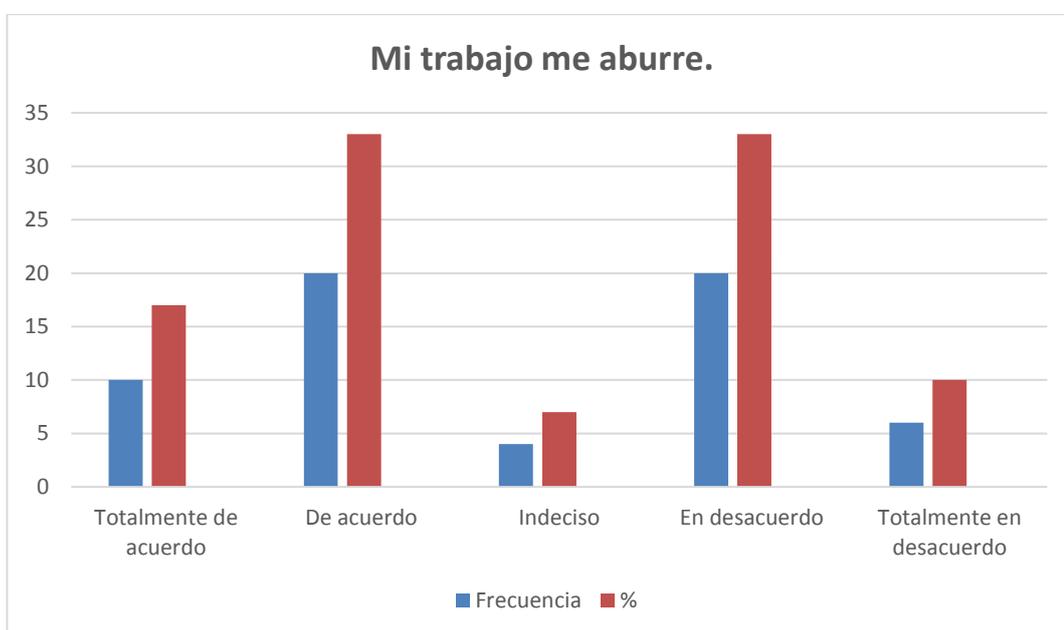


Figura 43. Frecuencia

Fuente. Propia

Un 33% de enfermeras expresa que está totalmente de acuerdo en que se sienten aburridas en su trabajo, de igual forma un 33% está en desacuerdo; posteriormente un 17% muestra total acuerdo, luego un 10% está en total desacuerdo y finalmente un 7% señala que está indeciso

De los resultados obtenidos se infiere que casi la tercera parte de enfermeras está de acuerdo que su actividad laboral es aburrida debido posiblemente a la rutina y el estrés de trabajar a presión, sobrecarga laboral entre otros que repercuten negativamente en su satisfacción laboral.

**Tabla 44**

43. Me siento complacido(a) con la actividad que realizo.

<b>Alternativas</b>	<b>F</b>	<b>%</b>
Totalmente de acuerdo	10	17
De acuerdo	10	17
Indeciso	1	2
En desacuerdo	25	42
Totalmente en desacuerdo	14	23
<b>Total</b>	<b>60</b>	<b>100</b>

Fuente: Elaboración propia. 2019.

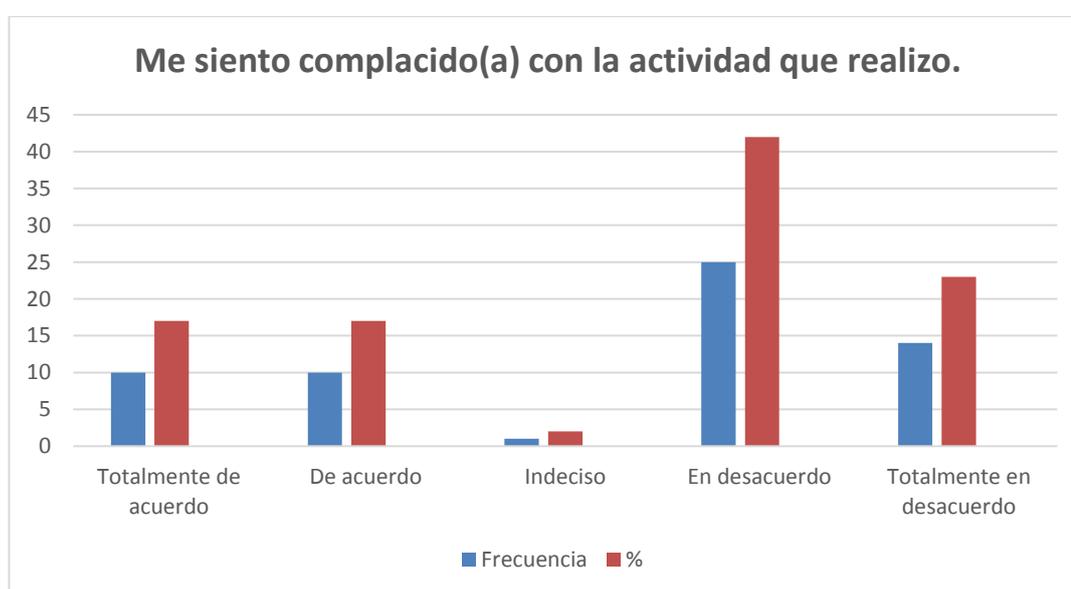


Figura 44. Frecuencia

Fuente. Propia

Un 42% de enfermeras señalan que está en desacuerdo en cuanto a la complacencia por su actividad laboral que realiza; luego un 23% está totalmente en desacuerdo; después un 17% señala que está totalmente de acuerdo que está de acuerdo. Y finalmente un 2% muestra su indecisión

Los resultados obtenidos es posible inferir que la tercera parte de enfermeras muestra su desacuerdo con referencia a la complacencia por la actividad laboral que realiza en el hospital. Esta situación revela cierto malestar debido a los inconvenientes, sobrecarga laboral, bajos sueldos y otros que de una u otra manera influyen en su vida personal como también en la satisfacción laboral.

**Tabla 45**

44. Me agrada la labor que realizo.

<b>Alternativas</b>	<b>F</b>	<b>%</b>
Totalmente de acuerdo	12	20
De acuerdo	25	42
Indeciso	1	2
En desacuerdo	12	20
Totalmente en desacuerdo	10	17
<b>Total</b>	<b>60</b>	<b>100</b>

Fuente: Elaboración propia. 2019.

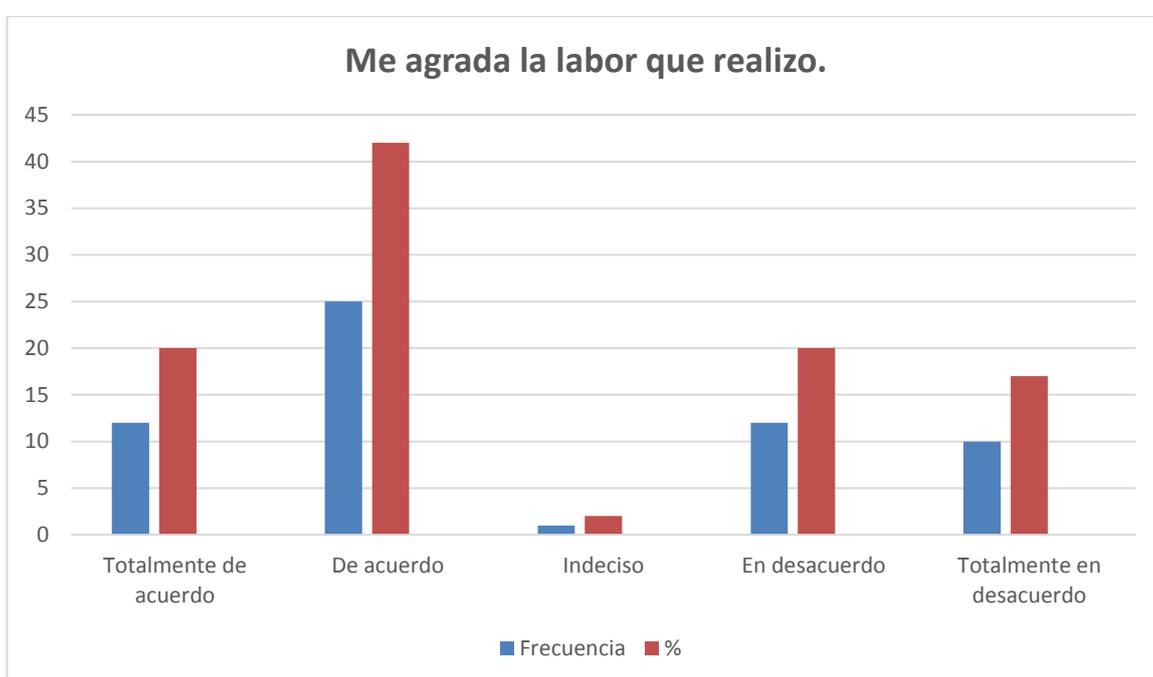


Figura 45. Frecuencia

Fuente. Propia

Un 42% de enfermeras muestran su acuerdo con el trabajo que realizan; después un 20% señala que está totalmente de acuerdo; y su desacuerdo posteriormente un 17% mostro su total desacuerdo y al final un 2% su indecisión

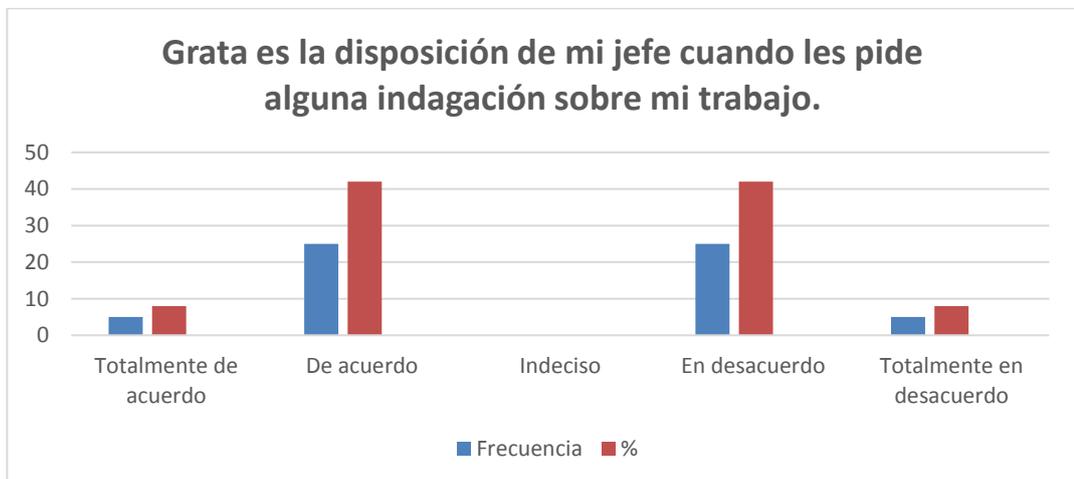
Se infiere que casi la tercera parte del personal de enfermería señala su acuerdo por la actividad laboral que realiza debido posiblemente al buen ambiente laboral que comparten con sus compañeras.

**Tabla 46**

45. Grata es la disposición de mi jefe cuando les pide alguna indagación sobre mi trabajo.

<b>Alternativas</b>	<b>F</b>	<b>%</b>
Totalmente de acuerdo	5	8
De acuerdo	25	42
Indeciso	0	0
En desacuerdo	25	42
Totalmente en desacuerdo	5	8
<b>Total</b>	<b>60</b>	<b>100</b>

Fuente: Elaboración propia. 2019.



**Figura 46. Frecuencia**

Fuente. Propia

Un 42% de enfermeras expresan que están de acuerdo y en desacuerdo que sea grato la disposición del jefe cuando les pide alguna consulta sobre su trabajo; después un 8% muestra que está totalmente de acuerdo. Y en desacuerdo, y al final un 0% mostraron indecisiones.

De los resultados obtenidos se aprecia que casi la tercera parte de enfermeras muestra su malestar cuando su jefe les pide alguna consulta. Esta situación se debería al clima tenso en el hospital, sobrecarga laboral entre otros de una u otra manera influye en su desempeño diario en el hospital así como también va a repercutir de modo negativo en su satisfacción laboral.

**Tabla 47**

46. Mi jefe genera confianza y favorece a la calidad de la labor.

<b>Alternativas</b>	<b>F</b>	<b>%</b>
Totalmente de acuerdo	15	25
De acuerdo	15	25
Indeciso	0	0
En desacuerdo	20	33
Totalmente en desacuerdo	10	17
<b>Total</b>	<b>60</b>	<b>100</b>

Fuente: Elaboración propia. 2019.

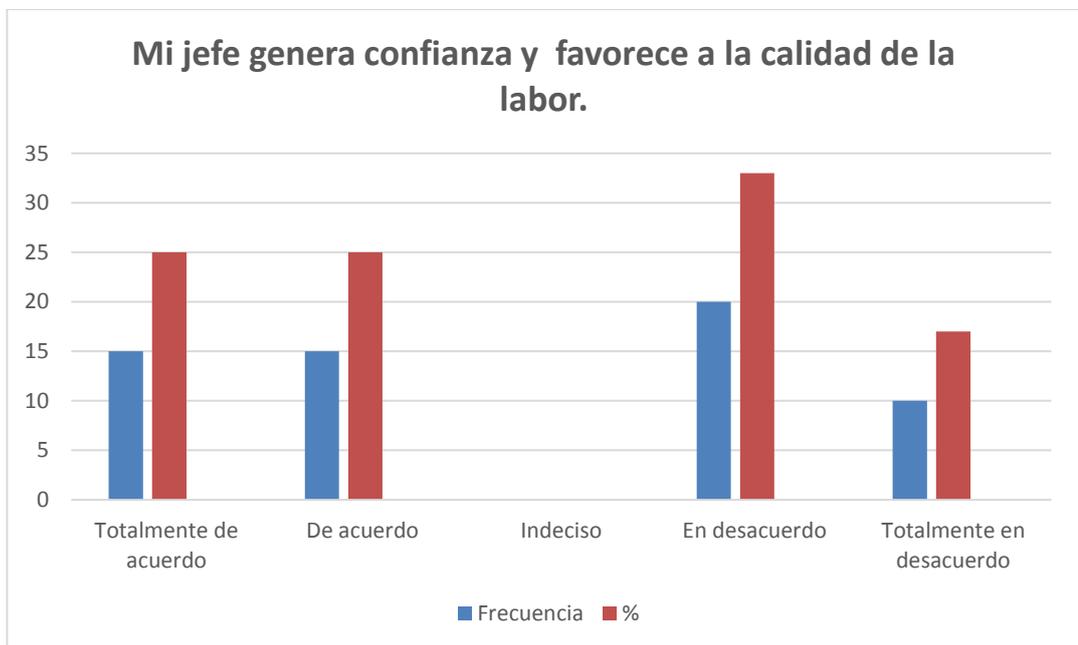


Figura 47. Frecuencia

Fuente. Propia

Un 33% señalo estar en desacuerdo con llevarse bien con el jefe para beneficio de la calidad de trabajo, posteriormente un 25% de enfermeras considera que está totalmente acuerdo y en acuerdo; después un 17% muestra su desacuerdo; luego un 0% mostraron indecisiones

De los resultados obtenidos se puede inferir que existe un inadecuado clima laboral en el hospital debido posiblemente al exceso de trabajo, bajos sueldos, falta de material quirúrgico entre otros que de una u otra manera inciden en su vida diaria así como también en la satisfacción laboral.

**Tabla 48**

47. Mi enfermera jefa es comprensiva

<b>Alternativas</b>	<b>F</b>	<b>%</b>
Totalmente de acuerdo	14	23
De acuerdo	16	27
Indeciso	5	8
En desacuerdo	10	17
Totalmente en desacuerdo	15	25
<b>Total</b>	<b>60</b>	<b>100</b>

Fuente: Elaboración propia. 2019.

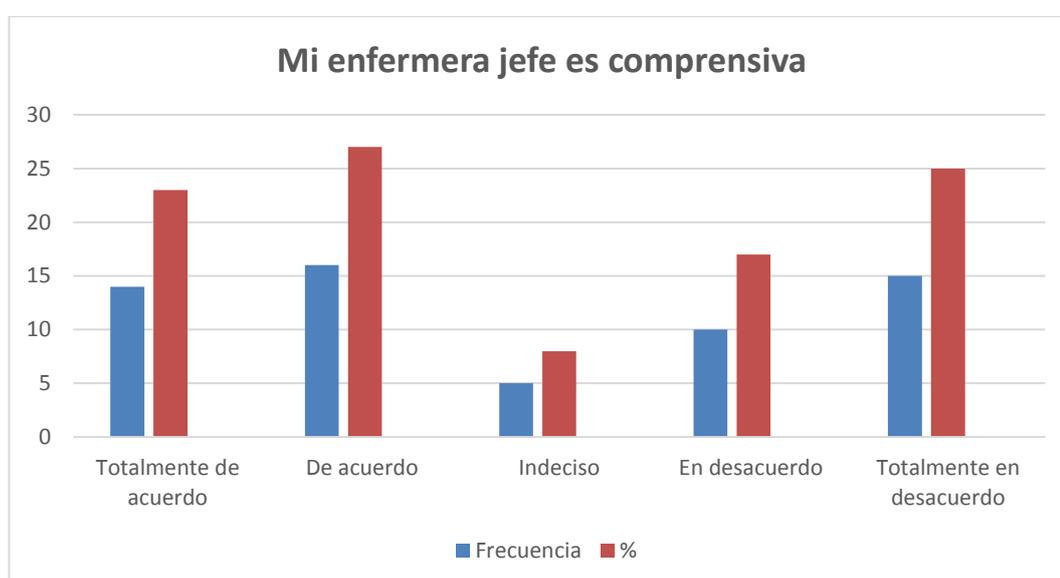


Figura 48. Frecuencia

Fuente. Propia

Un 27% de enfermeras considera que está totalmente de acuerdo después un 25% muestra su total desacuerdo; luego un 23% está de acuerdo; posteriormente un 17% señala que está en desacuerdo y finalmente un 8% se expresa indeciso

De los resultados obtenidos se infiere que casi la tercera parte de enfermeras se encuentra en acuerdo. Seguida de un desacuerdo no muy lejano Esta situación revela cierto malestar debido a los problemas existentes en el hospital como excesiva carga labora bajos sueldos y otros que influyen de una u otra manera en la satisfacción laboral.

**Tabla 49**

48. El trato que tengo con mis jefes es cordial.

<b>Alternativas</b>	<b>F</b>	<b>%</b>
Totalmente de acuerdo	12	20
De acuerdo	12	20
Indeciso	12	20
En desacuerdo	12	20
Totalmente en desacuerdo	12	20
<b>Total</b>	<b>60</b>	<b>100</b>

Fuente: Elaboración propia. 2019.

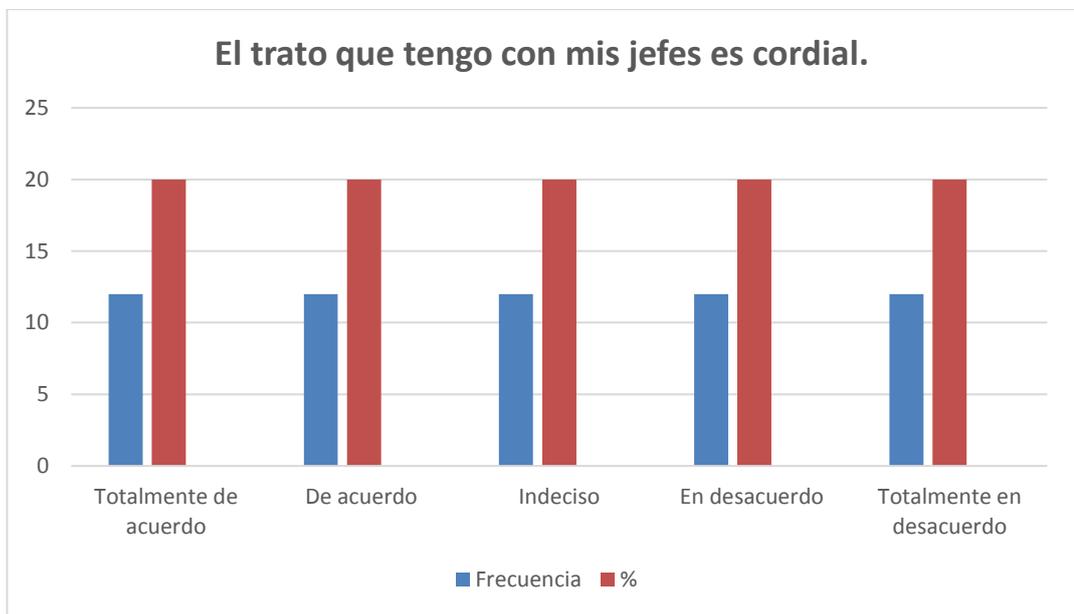


Figura 49. Frecuencia

Fuente. Propia

Todo el 20% de la relación que se tiene con los superiores demostraron que, así como están totalmente de acuerdo están a su vez en total desacuerdo y muestran su indecisión

De este cuadro se deduce que enfermería está totalmente en desacuerdo que su relación con sus superiores sea cordial. Esta situación revela cierto malestar debido a los inconvenientes como sobrecarga laboral, bajos sueldos entre otros que de una u otra manera influyen en la satisfacción laboral.

**Tabla 50**

49. No me siento a satisfacción con mi enfermera jefe.

<b>Alternativas</b>	<b>F</b>	<b>%</b>
Totalmente de acuerdo	14	23
De acuerdo	16	27
Indeciso	5	8
En desacuerdo	10	17
Totalmente en desacuerdo	15	25
<b>Total</b>	<b>60</b>	<b>100</b>

Fuente: Elaboración propia. 2019.

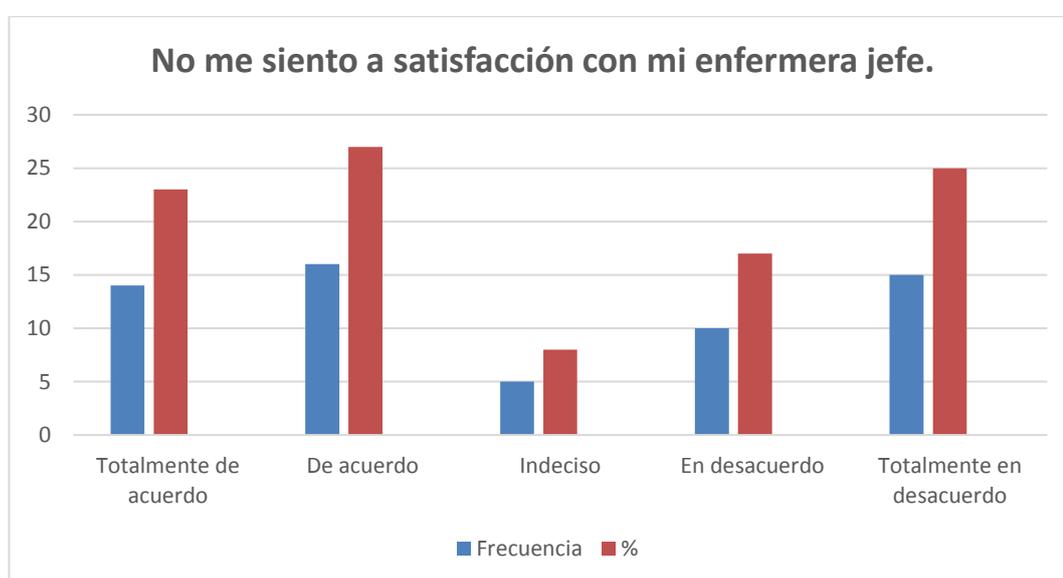


Figura 50. Frecuencia

Fuente. Propia

Un 27% de enfermeras expresan que están de acuerdo, después un 25% se muestran totalmente en desacuerdo; luego un 23% están de acuerdo; posteriormente el 17% señala su total desacuerdo y finalmente un 8% está indeciso

De los resultados obtenidos se infiere que el personal de enfermería en casi la tercera parte de ella muestra su acuerdo en cuanto a perciben que están a disgusto con su enfermera jefe. Sin embargo existen problemas diversos en el hospital como bajos sueldos, bajas expectativas entre otros que siempre de una u otra manera van a influir en su satisfacción laboral.

**Tabla 51**

50. La enfermera jefe valora el esfuerzo que hago en mi trabajo.

<b>Alternativas</b>	<b>F</b>	<b>%</b>
Totalmente de acuerdo	15	25
De acuerdo	16	27
Indeciso	5	8
En desacuerdo	10	17
Totalmente en desacuerdo	14	23
<b>Total</b>	<b>60</b>	<b>100</b>

Fuente: Elaboración propia. 2019.

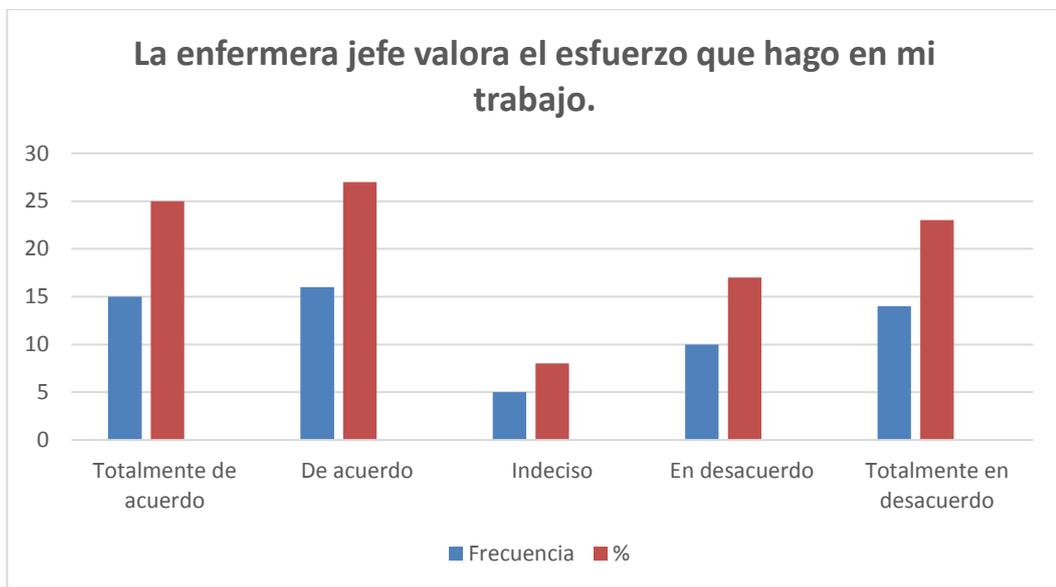


Figura 51. Frecuencia

Fuente. Propia

Un 27% de enfermeras señalan que están totalmente de acuerdo en cuanto a la valoración que realiza la enfermera jefe el esfuerzo que realizan en su trabajo; luego un 25% muestra su total acuerdo; posteriormente un 23% está en total desacuerdo; después un 17% está en desacuerdo y finalmente un 8% señala que está indeciso

Se aprecia que casi la tercera parte de enfermeras señalan que en la práctica la enfermera jefe valora el esfuerzo que realiza en su trabajo. Sin embargo, existe diversos inconvenientes en el hospital que van a incidir en lo referente a su satisfacción laboral.

## V. DISCUSIÓN

En relación a la variable independiente la cual es estrés se aprecia que este es un conjunto de reacciones fisiológicas que prepara el organismo para la acción ante la aparición de cualquier agente estresor o ambiente estresante. Es así que de acuerdo a los resultados del cuestionario sobre estrés se aprecia que las enfermeras en el último mes han sentido molestias en un 47% y señalando que muy a menudo se sienten afectadas por un hecho inesperado. Luego señalan un 44% de ellas que a menudo se sienten nerviosas y estresadas. Esto significa que casi la mitad de enfermeras se encuentran en ese estado y la etiología puede darse por la sobrecarga laboral y todo ello está vinculado con su vida personal, así como también con la satisfacción laboral. Después un 38% de enfermeras consideran que muy a menudo no podían afrontar las cosas que deberían hacer en el hospital. Posteriormente un 33% de ellas considera que a menudo se sienten molestas debido a que las cosas se encuentran fuera de su control. Esta situación se debería a la sobrecarga laboral, excesivo número de pacientes, falta de reconocimiento, entre otros aspectos que de una u otra manera se encuentran relacionados con la satisfacción laboral. Finalmente, el 42% de enfermeras señalan que a menudo sienten que las dificultades se acumulan y que son difíciles de superarlas. Todo ello indica que el personal de enfermería esencialmente vive en situaciones de estrés y de esto se deduce que esta situación se encuentra vinculada a su satisfacción laboral.

En cuanto a la variable dependiente la cual es satisfacción laboral es un conjunto de modos habituales del ente hacia el trabajo. Es la secuela de algunos modos que tiene un trabajador hacia su empleo, los factores concretos (como la organización, los jefes, compañeros de trabajo, remuneraciones, asensos, condiciones de trabajos, entre otros). Al respecto un 44% de enfermeras señalan que están en desacuerdo con el aspecto físico del ambiente del lugar donde trabajan, es decir del hospital. Esta situación implica que esto se vincula con la satisfacción laboral de dicho personal. Después un 36% de enfermeras manifiesta su desacuerdo sobre las comodidades que ofrece el hospital y ello está referido a los materiales e inmuebles. Esta situación revela cierto malestar de las enfermeras y todo ello se vincula con la satisfacción laboral. Luego un 40% de enfermeras se

muestran indecisas sobre su sueldo que lo consideran bajo en relación a la labor que realizan. Después un 38% considera que está totalmente en desacuerdo que su sueldo sea bastante aceptable. De ello se infiere que esta situación genera malestar y que se encuentra íntimamente vinculado con la satisfacción laboral. Posteriormente un 47% de enfermeras está totalmente en desacuerdo en que su trabajo le permite cubrir sus expectativas económicas. Esta situación genera preocupación incluso estrés que de una u otra manera se encuentra vinculado con la satisfacción laboral de las enfermeras. Después un 31% de enfermeras está totalmente en desacuerdo por la situación creada por sus compañeros. Por lo tanto, no lo considera ideal para el desempeño de funciones dentro del hospital. Dicha situación revela malestar en el personal de enfermería y se infiere que está vinculado con la satisfacción laboral de las enfermeras. Luego un 38% de enfermeras considera que está en desacuerdo que su trabajo le permite desarrollar en el aspecto personal. Dicha situación revela malestar y por lo tanto estrés que se refleja en su desempeño laboral, así como también en su satisfacción laboral. Posteriormente un 33% de enfermeras se encuentra en desacuerdo con la actividad que realizan y se infiere que esta situación se debería a la sobrecarga laboral, bajos sueldos, y otros aspectos que se encuentran vinculados con su desempeño y por lo tanto con su satisfacción laboral. Finalmente, un 29% de enfermeras está totalmente en desacuerdo en cuanto a sentirse con gusto de trabajar con la enfermera jefe.

De todo lo manifestado podemos señalar que existe una relación entre estrés y satisfacción laboral de las enfermeras que laboran en el servicio de emergencia del hospital Alberto Seguin Escobedo. Se observa que con frecuencia se sienten alteradas por hecho ocurridos inesperados en su vida, se sienten incapaces de controlar las situaciones importantes de su vida, se sienten nerviosos o estresados y se sienten molestas debido a las cosas que le han pasado están fuera de control. Referente a la satisfacción laboral se aprecia que existe esencialmente una inadecuada distribución física del ambiente, no existen las comodidades para el buen desempeño de labores diarias, su trabajo no le permite satisfacer sus expectativas económicas.

## **VI. PROPUESTA**

Con la finalidad de aumentar la eficiencia y eficacia de las labores de las enfermeras del área de emergencia del hospital Alberto Seguí Escobedo de Arequipa y tomando en cuenta el objetivo general de la presente investigación es que se puede determinar la relación de estrés y satisfacción laboral en enfermeras del servicio de emergencia del Hospital Alberto Seguí Escobedo, Arequipa tiene un interrelación directa influyendo en los resultados poco favorables de su labor por lo que se propone para que se pueda mejorar el tratamiento al conjunto de reacciones fisiológicas como agentes estresores y que se establezca en el área de emergencias un ambiente menos estresante que permita que las enfermeras desarrollen sus actividades en armonía con actividades, porque se percibe que el 44% de las encuestadas a menudo se encuentran estresadas y nerviosas, también que se deba contar con mayor personal dedicado a las atenciones de emergencia porque el porcentaje señalado significa casi la mitad de enfermeras se encuentran en estado de estrés por la sobrecarga laboral y todo eso está directamente relacionado con la satisfacción laboral.

Del mismo modo los aspectos motivacionales por parte de los jefes hacia las subalternas debe ser una práctica permanente ya que el reconocimiento que ellas reciban por parte de sus superiores influirá en su satisfacción laboral.

Respecto a la variable dependiente se propone hacer cambios respecto a la organización, rotación de jefes, mejorar las relaciones interpersonales con los propios compañeros de trabajo, realizar un plan de mejora de las condiciones de trabajo y por ende conlleve a la mejora de sus remuneraciones en función de su rendimiento personal, como también promover ascensos que son aspectos directamente relacionados con la satisfacción laboral.

Y finalmente al notar que el 44% de enfermeras están en desacuerdo con los aspectos físicos de los ambientes, entonces proponemos mejorar los sistemas de mantenimiento y refacción de las áreas de atención como su implementación con instrumentos acordes al avance de la ciencia y la tecnología que de seguro va a contribuir en mejorar la satisfacción laboral.

## VII. CONCLUSIONES

A las conclusiones que se ha arribado en esta investigación tienen concordancia con nuestros objetivos, hipótesis, marco teórico e instrumentos aplicados y son los siguientes:

1. A través del estudio se logró determinar que existe una relación directa entre estrés y satisfacción laboral de las enfermeras que laboran en el servicio de emergencia del hospital Alberto Seguin Escobedo, ya que con frecuencia se sienten nerviosas, molestas, alteradas y estresadas por hechos ocurridos inesperados en su vida, y son incapaces de controlar estas situaciones, debido a las cosas que le han pasado y están fuera de su control, lo que afecta directamente en su rendimiento profesional.

2. Referente a la satisfacción laboral se aprecia que existe esencialmente una inadecuada distribución física del ambiente, no existen las comodidades para el buen desempeño de labores diarias, su trabajo no le permite satisfacer sus expectativas económicas porque no existe un ambiente laboral adecuado producto de la poca interrelación y delo jefes y compañeros de trabajo.

3. Se determinó que el 47% de enfermeras se sienten afectadas por un hecho inesperado que hacen sentir sus molestias, el 38% consideran que no podrían afrontar las cosas que deberían que hacer en el hospital, el 33% mostro su molestia debido a que las cosas se encuentran fuera de su control por la sobrecarga laboral, y un 42% sienten dificultades que se acumulan y son difíciles de superarlas, conllevando a la presencia de situaciones de estrés y por ende se encuentra vinculada a su satisfacción laboral.

4. se precisa que en cuanto a la variable dependiente satisfacción laboral un 44% de enfermeras señalaron que están en desacuerdo con el aspecto físico del lugar donde trabajan, un 36% que no existe comodidades tanto materiales e

inmuebles, también un 40% consideran que su sueldo no guarda relación con la labor que realizan, así mismo un 47% de enfermeras señalan que están totalmente en desacuerdo con sus sueldos porque no les permite cubrir sus expectativas económicas ocasionándoles estrés, luego un 31% no está de acuerdo con sus compañeros, el 38% está en desacuerdo con su trabajo porque no les permite desarrollar el aspecto personal, el 33% está en desacuerdo con la actividad que realizan debido a la sobrecarga laboral y finalmente un 29% está totalmente en desacuerdo con el jefe.

## **VIII. RECOMENDACIONES**

- 1.** El hospital Alberto Seguin Escobedo de Arequipa debe apoyarse en la institucionalidad democrática con relación positiva de las políticas públicas de salud y cohesionar esfuerzos entre lo que dirigen y los trabajadores a fin de superar las dificultades de índole laboral que aquejan a esta institución y que han sido expuesta en las conclusiones.
- 2.** Se recomienda procurar evitar la presencia de agentes estresores o de crear ambientes estresantes que permitan instaurar una situación de trabajo adecuado a través de un clima organizacional optimo y tomar más importancia en el trato de los trabajadores considerando que es el capital humano el más importante dentro de una organización.
- 3.** Se recomienda mejorar en los aspectos de clima y comportamiento organizacional, entablar mayor dialogo entre los jefes y enfermeras, establecer metas de trato equitativo entre compañeros, promover los ascensos y mejorar las remuneraciones que como se ha visto son las causas principales tanto del estrés como de la satisfacción laboral.
- 4.** Se recomienda realizar alianzas estratégicas entre los directivos y los trabajadores a fin se subsanar las dificultades que se presente y que son causantes de factores estresantes y por ende de la insatisfacción laboral.

## REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- AMERICAN PSYCHIATRIC ASSOCIATION (2004). Diagnostic and Statistical Manual of Mental Disorders DSM-IV-TR (Text Revision). American Psychiatric Association. ISBN 0-89042-024-6. (37)
- Artiaga Ruíz, A. (1997) La enfermera ante el síndrome de burnout: Estudio comparativo Atención Primaria-Atención Especializada. Catálogo de tesinas de la Biblioteca Nacional de Ciencias de la Salud. Madrid. Escuela Nacional de Sanidad. (18)
- Beltrán Pérez, Luis (2020) La persona en la organización: relaciones de autoridad, de conflicto y de poder. <https://dialnet.unirioja.es> (46)
- BLS INFORMATION (2008). Glossary. U.S. Bureau of Labor Statistics Division of Information Services. <https://es.wikipedia.org › wiki › Beneficios laborales> (40)
- CARTWRIGHT, L. (1978) Occupational stress in women Physicians. En: Payne RL, Firth-Cozens (Eds. Stress in health professionals. Chichester John Wiley. (21)
- Castillo S., Yúnior Andrés (2014) Documentación de procedimientos: las políticas; Presentación PowerPoint ... [www.monografias.com › politicas-administracion](http://www.monografias.com › politicas-administracion) (42)
- Celeste, María (2019) Qué es el desarrollo personal y como lo puedes aplicar en tu vida. <https://blog.biialab.org> (44)
- CONFORT (2017). Significados.com.: <https://www.significados.com/confort> (39)
- DICCIONARIO DEFINICIÓN ABC, (2010), definición de relaciones sociales; URL: <https://www.definicionabc.com/social/relaciones-sociales.php> (43)
- Engel, G.L. (1962) Psychological Development in health and disease Philadelphia. Saunders. (17)

- Glaser, R. Rice, J.; Sheridan, J. (1987) Estrés related immune Suppresion: Health implications. Bram, Behavior and Inmunity. (16)
- Herrera Sánchez, R. y otros (2005) Algunos factores influyentes en la calidad de vida laboral de enfermería”. Revista Cubana de Enfermería, vol21, nº1, La Habana, enero-abril 2005. (26)
- Lázarus R, Folkman S. (1986). Estrés y procesos cognitivos. Barcelona: Martínez Roca. (6) (22)
- Maite Nicuesa (2015) Sitio: Definición ABC URL: <https://www.definicionabc.com/social/realizacion-personal.php> (38)
- Mamani Encalada, A. y otros. (2007) Factores que desencadenan el estrés y consecuencias en el desempeño laboral en emergencia. Revista Peruana de Obstetricia y Enfermería, vol 3, nº1, Lima. (27)
- Masón, J. W. (1975) Psychological strees and endocrine function. En E.J. Sachar (Ed): Topics in psychoendocrinology. New York. Grune Stratton. (12) (15)
- Mingote Adán, J.C. Pérez García, S. (2003) Estrés en la enfermería. El cuidado del cuidador. Madrid. Díaz de Santos. (19) (20) (25)
- Mompart, M.P. (1997). Administración de servicios de enfermería. Barcelona: Masson-Salvat. (29)
- Morales Cartaya, Alfredo, (2009). El Capital Humano, hacia un sistema de gestión en la empresa cubana, editora Política. (45)
- Nichols, K. A., Springford, V. & Searle, J. (1981).An investigation of distress and discontent in various types of nursing.J. of Advanced Nursing, 6: 311-318. (35)
- Norbeck, J. S. (1985). Perceived job stress, job satisfaction and psychological symptoms in critical care nursing. Research in Nursing & Health, 8 (3).253-259. (34)

- OREM-SOCIETY. (2003). Self-Care dependent-care nursing: the oficial journal of the international Orem Society. <http://www.orem-society.com/index.php/journal-archive>. (2)
- ORGANIZACIÓN MUNDIAL DE LA SALUD (2004). Disponible en <http://paho.org> (4)
- Packard, J. G. & Motowidlo, S. J. (1987). Subjetive stress, job satisfaction and job performance of hospital nurses. *Research in Nursing & Health*, 10: 253-261. (33)
- Pades, A. y Homar, C. (2006). Estrés laboral, y burnout en Enfermería. *Metas de Enfermería*, 9 (3),67-72. (32)
- Piero, J.M. y Prieto, F. (1996). Tratado de psicología del trabajo. Volumen I: La actividad laboral en su contexto. Madrid: Síntesis. (28)
- Petterson, J.L. Arnetz, B.B. Arnetz, J.E. (1995) Predictors of job satisfaction and job influence. *Psychotherapy and Psychosomatics*. (24)
- Plaza, J (2000). Guía Práctica para superar el estrés. Editorial Printer Interamericana Ltda. Bogotá Colombia. (5) (10)
- Portal Guudjob (2019) Reconocimiento laboral, [www.guudjob.com](http://www.guudjob.com) › blog-guudjob › 10-tipos-diferentes. (41)
- Ribera, D., Cartagena, E., Reig, A., Romá, M.T., Sans, I. y Caruana, A. (1993). Estrés laboral y salud en profesionales de enfermería. Estudio empírico en la provincia de Alicante. Universidad de Alicante. Recuperado de: <http://publicaciones.ua.es/FILESPUBLI/PDF/LD84790808176814482.PDF> (31)
- Salvadores, P., Sánchez, F.M. y Jiménez R. (2002). Manual de Administración de los Servicios de Enfermería. Barcelona: Ariel Ciencias Médicas. (30)
- Sandin, B. (1995). El estrés. En Belloch, A. y Cols. Manual de Psicopatología. Volumen 2, Madrid: Mac Graw Hill. (3)

- Selye, H. (1974) Stress without distress. Philadelphia. Lippincott. (9) (11) (13) (14)
- Severiano-Pérez, Patricia (2019). ¿Qué es y cómo se utiliza la evaluación sensorial? INTER disciplina: 47. (36)
- Sperry, L. (1994) Psychiatry consultation in the workplace. Washington: American Psychiatry Press Inc. (1)
- Tobal M (1996). La ansiedad. Santillana. Madrid (7)
- Trucco, M. (1998). Promoción de la salud mental en el ámbito laboral. Washington, DC. Organización Panamericana de la Salud. (8)
- Vaillant, G.E. (1992) Ego mechanisms of defense. A guide for clinicians and rechearchs. Washington, American psychology Press. (23)

## **ANEXOS**

## Anexo 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA

**TITULO:** RELACIÓN ENTRE ESTRÉS Y SATISFACCIÓN LABORAL EN ENFERMERAS DEL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL ALBERTOSEGUÍN ESCOBEDO, AREQUIPA 2019

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLE E INDICADORES	METODOLOGÍA
<p><b>Interrogante General</b></p> <p>¿Cuál es la relación entre estrés y satisfacción laboral en enfermeras del servicio de emergencia del Hospital Alberto Seguí Escobedo, Arequipa 2019?</p> <p><b>Interrogantes Específicos</b></p> <p>¿Cuáles son las características del estrés en enfermeras del servicio de emergencia del Hospital Alberto Seguí Escobedo, Arequipa 2019?</p> <p>¿Cómo se presenta la satisfacción laboral en enfermeras del servicio de emergencia del Hospital Alberto Seguí Escobedo, Arequipa 2019?</p>	<p><b>Objetivo General</b></p> <p>Determinar la relación entre estrés y satisfacción laboral en enfermeras del servicio de emergencia del Hospital Alberto Seguí Escobedo, Arequipa 2019</p> <p><b>Objetivo Específico</b></p> <p>a) Precisar las características del estrés en enfermeras del servicio de emergencia del Hospital Alberto Seguí Escobedo, Arequipa 2019</p> <p>b) Identificar la satisfacción laboral en enfermeras del servicio de emergencia del Hospital Alberto Seguí Escobedo, Arequipa 2019</p>	<p><b>Hipótesis General</b></p> <p>Existe una relación significativa entre el estrés y la satisfacción laboral en enfermeras del servicio de emergencia del Hospital Alberto Seguí Escobedo, Arequipa 2019</p> <p><b>Hipótesis Específicas</b></p> <p><b>H1:</b> Existe estrés en las enfermeras debido a la sobrecarga laboral en el hospital Alberto Seguí Escobedo</p> <p><b>H2:</b> Existe estrés en las enfermeras debido al excesivo número de pacientes en el hospital Alberto Seguí Escobedo</p> <p><b>HO:</b> No existe una relación significativa entre el estrés y la satisfacción laboral en enfermeras del servicio de emergencia del Hospital Alberto Seguí Escobedo, Arequipa 2019</p>	<p><b>Variables</b></p> <p><b>Variable X:</b> Estrés</p> <p><b>Indicadores</b> Alteración inesperada Manejo del estrés Dificultad en el manejo del estrés</p> <p><b>Variable Y:</b> Satisfacción laboral</p> <p><b>Indicadores</b> Condiciones físicas y/ confort Beneficios laborales y/o reconocimientos Políticas administrativas Relaciones sociales Desarrollo personal Desempeño de tareas Relaciones con la autoridad</p>	<p><b>Tipo</b> Descriptivo exploratorio</p> <p><b>Nivel</b> Nivel correlativo</p> <p><b>Unidad de Análisis</b> Enfermeras del Hospital General</p> <p><b>Ubicación espacial</b> Hospital Alberto Seguí Escobedo</p> <p><b>Ubicación temporal</b> Se efectuará en el 2019, entre los meses de octubre a diciembre</p> <p><b>Población</b> Conformada por 45 enfermeras</p> <p><b>Muestra</b> Conformada por 45 enfermeras</p> <p><b>Técnicas e instrumentos</b> <b>Técnicas</b> <b>Variable:</b> Estrés = Escala de estrés <b>Variable:</b> Cuestionario tipo Lickert Modificado</p> <p><b>Instrumentos</b> Se empleó cuestionarios</p>

## ANEXO 2: MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN

Variables	Dimensiones	Indicadores	Ítem	Instrumentos	Escala
<b>Variable independiente</b>  Estrés	Control del estrés	• Censorio	• 1 a 3	Escala de estrés	Ordinal
		• Despersonalización	• 4 a 10		Ordinal
		• Realización personal	• 11 a 15		Ordinal
<b>Variable dependiente</b>  Satisfacción laboral	Bienestar de los trabajadores	• Condiciones físicas y/o confort	• 1 a 5	Cuestionario	Ordinal
		• Beneficios laborales y/o reconocimientos	• 6 a 10		Ordinal
		• Políticas administrativas	• 11 a 15		Ordinal
		• Relaciones sociales	• 16 a 19		Ordinal
		• Desarrollo personal	• 20 a 25		Ordinal
		• Desempeño de tareas	• 26 a 30		Ordinal
		• Relaciones con la autoridad	• 31 a 36		Ordinal

### Anexo 3 INSTRUMENTOS: ESCALA DE ESTRÉS PERCIBIDO (PSS)

Autor: Dr. Sheldon Cohen, Carnegie Mellon University

#### I. INSTRUCCIONES:

Las preguntas en esta escala hacen referencia a sus sentimientos, pensamientos y actividades durante el último mes, incluyendo el día de hoy. Después de leer cada ítem, marque con un círculo (O) la alternativa que mejor indique cómo usted se ha sentido o ha pensado en cada situación. N = Nunca, CN = Casi nunca, DVC = De vez en cuando, AM = A menudo y MAM = Muy a menudo, cada ítem tiene su puntaje respectivo.

#### II. CONTENIDO

N°	ÍTEMS	N	CN	DVC	AM	MAM
01	EDAD					
02	En el último mes: - ¿Cuál es la frecuencia con la que su estado emocional ha sido afectado o se ha sentido alterado por algo que ha ocurrido inesperadamente en su vida?	0	1	2	3	4
03	¿Cuál es la frecuencia en la que se ha sentido incapaz de controlar las situaciones importantes en su vida? -	0	1	2	3	4
04	¿Cuál es la frecuencia en que se ha sentido perturbado o estresado? -	0	1	2	3	4
05	En el último mes ¿Cuál es la frecuencia con que ha manejado con éxito sus problemas personales?	4	3	2	1	0
06	+ ¿Cuál es la frecuencia con la que ha sentido que ha afrontado efectivamente, los cambios importantes que han estado ocurriendo en su vida?	4	3	2	1	0

07 +	¿Cuál es la frecuencia con la que ha estado seguro sobre su capacidad para manejar sus problemas personales?	4	3	2	1	0
08 +	¿Cuál es la frecuencia con la que ha sentido que las situaciones o eventos de su vida le van bien?	4	3	2	1	0
09 -	¿Cuál es la frecuencia que ha sentido que no podía afrontar todas las cosas que tenía que hacer?	0	1	2	3	4
10 +	¿Cuál es la frecuencia con la que ha podido controlar las dificultades de su vida?	4	3	2	1	0
11 +	¿Cuál es la frecuencia con la que ha sentido que tenía todo bajo control?	4	3	2	1	0
12 -	¿Cuál es la frecuencia con la que se ha sentido molesta(o) porque las cosas que le han ocurrido estaban fuera de su control?	0	1	2	3	4
13 -	¿Cuál es la frecuencia en la que ha pensado sobre todas las cosas que aún le quedan por hacer?	0	1	2	3	4
14 +	¿Cuál es la frecuencia en la que ha podido controlar la forma de pasar el tiempo tranquila(o)?	4	3	2	1	0
15 -	¿Cuál es la frecuencia en la que ha sentido que las dificultades se acumulan tanto que no puede superarlas?	0	1	2	3	4
TOTAL						

Calificación: Total: 48 puntos

- Estrés Normal: De 0 a 8 puntos
- Estrés Leve: De 9 a 21 puntos
- Estrés Moderado: De 22 a 34 puntos
- Estrés Severo: De 35 a 48 puntos

**OBSERVACIONES:**

.....  
 .....

**¡Muchas Gracias!**

## CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN LABORAL

**Instrucciones.** Nos encontramos efectuando una investigación en enfermería por lo que le rogamos contestar las siguientes preguntas con la mayor sinceridad posible marque con una (X). No coloque su nombre ni apellido. Muchas Gracias.

**TDA= TOTALMENTE DE ACUERDO DA = DE ACUERDO I = INDECISO**

**ED = EN DESACUERDO TED = TOTALMENTE EN DESACUERDO**

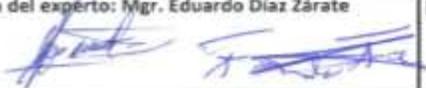
ENUNCIADO	TDA	DA	I	ED	TED
1. Los ambientes físicos y su distribución en el trabajo facilitan la realización de mis labores.					
2. Los ambientes laborales son confortables. (ventilación, iluminación, etc.)					
3. Las condiciones de bienestar que me ofrece el ambiente de mi trabajo es inigualable.					
4. Los ambientes donde desarrollo mi trabajo es cómodo.					
5. Para el desarrollo de mis labores diarias existen todas las comodidades. (materiales y/o inmuebles).					
6. La retribución económica que percibo es baja, en contraprestación de la labor que realizo.					
7. Me hace sentir mal la remuneración que percibo.					
8. La Remuneración que percibo es bastante aceptable.					
9. El trabajo que realizo me permite satisfacer mis expectativas económicas.					

<p>10. Mi percepción es que proporciono más de lo que recibo de la institución.</p> <p>11. Siento una sensación de que en mi trabajo me están explotando.</p> <p>12. El horario en el que desarrollo mis labores no es de mi agrado.</p> <p>13. Siento incomodidad con el horario de mi trabajo.</p> <p>14. No se me reconoce por el esfuerzo que hago por trabajar más horas de ley.</p> <p>15. Mis compañeros de trabajo crean un ambiente ideal para el desempeño de mis funciones.</p> <p>16. Me encanta trabajar con mis colegas.</p> <p>17. A menudo tomo distancia con las colegas con las que trabajo.</p> <p>18. La virtud característica en nuestro grupo de trabajo es la solidaridad.</p> <p>19. Concibo que la labor que desempeño es justa para mi manera de ser.</p> <p>20. Siento que con mi labor me desarrollo profesionalmente.</p> <p>21. Disfruto de mi trabajo por la labor que realizo.</p> <p>22. Me siento feliz en mi trabajo por los resultados que logro.</p>					
---	--	--	--	--	--

<p>23. Me siento realizado profesionalmente por el trabajo que desarrollo.</p> <p>24. La práctica de mi trabajo me hace sentir bien conmigo mismo.</p> <p>25. Es valiosa la tarea que realizo como cualquier otro.</p> <p>26. Mi labor que realizo la percibo como algo sin importancia.</p> <p>27. Siento que soy útil con la labor que realizo.</p> <p>28. Mi trabajo me aburre.</p> <p>29. Me siento complacido(a) con la actividad que realizo.</p> <p>30. Me agrada la labor que realizo.</p> <p>31. Grata es la disposición de mi jefe cuando les pide alguna indagación sobre mi trabajo.</p> <p>32. Mi jefe genera confianza y favorece a la calidad de la labor.</p> <p>33. Mi enfermera jefa es comprensiva</p> <p>34. El trato que tengo con mis jefes es cordial.</p> <p>35. No me siento a gusto con mi enfermera jefe.</p> <p>36. La enfermera jefe valora el esfuerzo que hago en mi trabajo.</p>					
--	--	--	--	--	--

#### Anexo 4: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS: OBTENCIÓN DEL BAREMO

Título de la investigación: "RELACIÓN ENTRE ESTRÉS Y SATISFACCIÓN LABORAL EN ENFERMERAS DEL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL ALBERTO SEGUÍN ESCOBEDO, AREQUIPA - 2019".								
Apellidos y nombres del investigador: ZUBIA CORTEZ LUIS DANTE								
Apellidos y nombres del experto: EDUARDO DÍAS ZÁRATE								
ASPECTO POR EVALUAR								
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM /PREGUNTA	ESCALA	OPINIÓN DEL EXPERTO			
					SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERACIONES / SUGERENCIAS	
ESTRES	Control del estrés	Censorio	Edad	N= Nunca CN= Casi Nunca DVC= De vez en cuando AM= A menudo MAM= Muy a menudo	X		Ninguna	
			En el último mes: ¿Cuál es la frecuencia con la que su estado emocional ha sido afectado o se ha sentido alterado por algo que ha ocurrido inesperadamente en su vida?					
			¿Cuál es la frecuencia en la que se ha sentido incapaz de controlar las situaciones importantes en su vida?					
		Despersonalización	¿Cuál es la frecuencia en que se ha sentido perturbado o estresado?					
			En el último mes ¿Cuál es la frecuencia con que ha manejado con éxito sus problemas personales?					
			¿Cuál es la frecuencia con la que ha sentido que ha afrontado efectivamente, los cambios importantes que han estado ocurriendo en su vida?					
			¿Cuál es la frecuencia con la que ha estado seguro sobre su capacidad para manejar sus problemas personales?					
			¿Cuál es la frecuencia con la que ha sentido que las situaciones o eventos de su vida le van bien?					
			¿Cuál es la frecuencia que ha sentido que no podía afrontar todas las cosas que tenía que hacer?					
			¿Cuál es la frecuencia con la que ha podido controlar las dificultades de su vida?					
			•Realización personal					¿Cuál es la frecuencia con la que ha sentido que tenía todo bajo control?
								¿Cuál es la frecuencia con la que se ha sentido molesta(o) porque las cosas que le han ocurrido estaban fuera de su control?
								¿Cuál es la frecuencia en la que ha pensado sobre todas las cosas que aún le quedan por hacer?
								¿Cuál es la frecuencia en la que ha podido controlar la forma de pasar el tiempo tranquila(o)?
¿Cuál es la frecuencia en la que ha sentido que las dificultades se acumulan tanto que no puede superarlas?								

SATISFACCIÓN LABORAL	Bienestar de los trabajadores	Condiciones físicas y/o confort	1.Los ambientes físicos y su distribución en el trabajo facilitan la realización de mis labores	TDA= Totalmente de acuerdo DA= De acuerdo I= Indeciso ED= En desacuerdo TED= Totalmente en desacuerdo	X	Ninguna
			2.Los ambientes laborales son confortables. (ventilación, iluminación, etc.)		X	Ninguna
			3.Las condiciones de bienestar que me ofrece el ambiente de mi trabajo es inigualable		X	Ninguna
			4.Los ambientes donde desarrollo mi trabajo es cómodo		X	Ninguna
			5.Para el desarrollo de mis labores diarias existen todas las comodidades. (materiales y/o inmuebles).		X	Ninguna
		Beneficios laborales y/o reconocimientos	6.La retribución económica que percibo es baja, en contraprestación de la labor que realizo		X	Ninguna
			7.Me hace sentir mal la remuneración que percibo		X	Ninguna
			8.La Remuneración que percibo es bastante aceptable		X	Ninguna
			9.El trabajo que realizo me permite satisfacer mis expectativas económicas		X	Ninguna
			10.Mi percepción es que proporciono más de lo que recibo de la institución		X	Ninguna
		Políticas administrativas	11.Siento una sensación de que en mi trabajo me están explotando		X	Ninguna
			12.El horario en el que desarrollo mis labores no es de mi agrado		X	Ninguna
			13.Siento incomodidad con el horario de mi trabajo		X	Ninguna
			14.No se me reconoce por el esfuerzo que hago por trabajar más horas de ley		X	Ninguna
			15.Mis compañeros de trabajo crean un ambiente ideal para el desempeño de mis funciones		X	Ninguna
		Relaciones sociales	16.Me encanta trabajar con mis colegas		X	Ninguna
			17.A menudo tomo distancia con las colegas con las que trabajo		X	Ninguna
			18.La virtud característica en nuestro grupo de trabajo es la solidaridad		X	Ninguna
			19.Concibo que la labor que desempeño es justa para mi manera de ser		X	Ninguna
		Desarrollo personal	20.Siento que con mi labor me desarrollo profesionalmente		X	Ninguna
			21.Disfruto de mi trabajo por la labor que realizo		X	Ninguna
			22.Me siento feliz en mi trabajo por los resultados que logro		X	Ninguna
			23.Me siento realizado profesionalmente por el trabajo que desarrollo		X	Ninguna
			24.La práctica de mi trabajo me hace sentir bien conmigo mismo		X	Ninguna
		Desempeño de tareas	25.Es valiosa la tarea que realizo como cualquier otro		X	Ninguna
			26.Mi labor que realizo la percibo como algo sin importancia		X	Ninguna
			27.Siento que soy útil con la labor que realizo		X	Ninguna
			28.Mi trabajo me aburre		X	Ninguna
			29.Me siento complacido(a) con la actividad que realizo		X	Ninguna
			30.Me agrada la labor que realizo		X	Ninguna
		Relaciones con la autoridad	31.Grata es la disposición de mi jefe cuando les pide alguna indagación sobre mi trabajo		X	Ninguna
			32.Mi jefe genera confianza y favorece a la calidad de la labor		X	Ninguna
			33.Mi enfermera jefa es comprensiva		X	Ninguna
			34.El trato que tengo con mis jefes es cordial		X	Ninguna
			35.No me siento a gusto con mi enfermera jefe		X	Ninguna
			36.La enfermera jefa valora el esfuerzo que hago en mi trabajo		x	Ninguna
Firma del experto: Mgr. Eduardo Díaz Zárate			Fecha: 15-12-2019			
						

## Anexo 5: MATRIZ DE DATOS

### VARIABLE ESTRÉS

UNIDAD DE ANÁLISIS	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15
N		1	1	4	6	4	8	7	2	3	4	4	1	8	4
CN		2	2	6	19	5	19	27	8	16	18	8	8	14	6
DVC		4	6	8	20	8	19	17	11	17	11	10	18	21	9
AM		31	33	28	10	21	8	0	18	4	19	25	16	6	21
MAM		22	18	14	5	22	6	9	21	20	8	13	17	11	20

### VARIABLE SATISFACCIÓN LABORAL

UNIDAD DE ANÁLISIS	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30	P31	P32	P33	P34	P35	P36	P37	P38	P39	P40	P41	P42	P43	P44	P45	P46	P47	P48	P49	P50	P51
TDA	1	2	2	1	2	1	1	9	10	14	22	2	11	26	6	10	10	15	2	1	13	15	13	13	10	0	30	10	10	12	5	15	14	12	14	15
DA	2	4	12	2	3	24	10	15	10	23	20	2	15	14	22	20	3	25	8	3	17	20	25	25	13	2	29	20	10	25	25	15	16	12	16	16
I	12	11	13	9	15	5	15	15	11	0	11	6	8	0	6	6	14	8	10	5	3	1	2	2	2	10	1	4	1	1	0	0	5	12	5	5
ED	32	23	18	27	20	11	22	11	12	13	6	25	15	12	6	10	8	1	28	27	15	13	10	10	25	28	0	20	25	12	25	20	10	12	10	10
TED	13	20	15	21	20	19	12	10	17	10	1	25	11	8	20	14	25	11	12	24	12	11	10	10	10	20	0	6	14	10	5	10	15	12	15	14