

**UNIVERSIDAD NACIONAL
JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN**



ESCUELA DE POSGRADO

TESIS

**ESTRÉS OCUPACIONAL Y SATISFACCIÓN
LABORAL DEL PERSONAL DE
ENFERMERÍA EN EL SERVICIO DE
EMERGENCIA DEL HOSPITAL HUACHO –
HUAURA – OYON Y SBS – 2019**

PRESENTADO POR:

YESSENDIA LEYDI ROSALES SANCHEZ

**PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRA EN DOCENCIA
SUPERIOR E INVESTIGACIÓN UNIVERSITARIA**

ASESOR:

Dr. ISAUL MAURICIO ALOR HERBOZO

HUACHO - 2022

**ESTRÉS OCUPACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL DEL
PERSONAL DE ENFERMERÍA EN EL SERVICIO DE
EMERGENCIA DEL HOSPITAL HUACHO – HUAURA – OYON Y
SBS – 2019**

YESSENDIA LEYDI ROSALES SANCHEZ

TESIS DE MAESTRÍA

ASESOR: ISAUL MAURICIO ALOR HERBOZO



UNIVERSIDAD NACIONAL

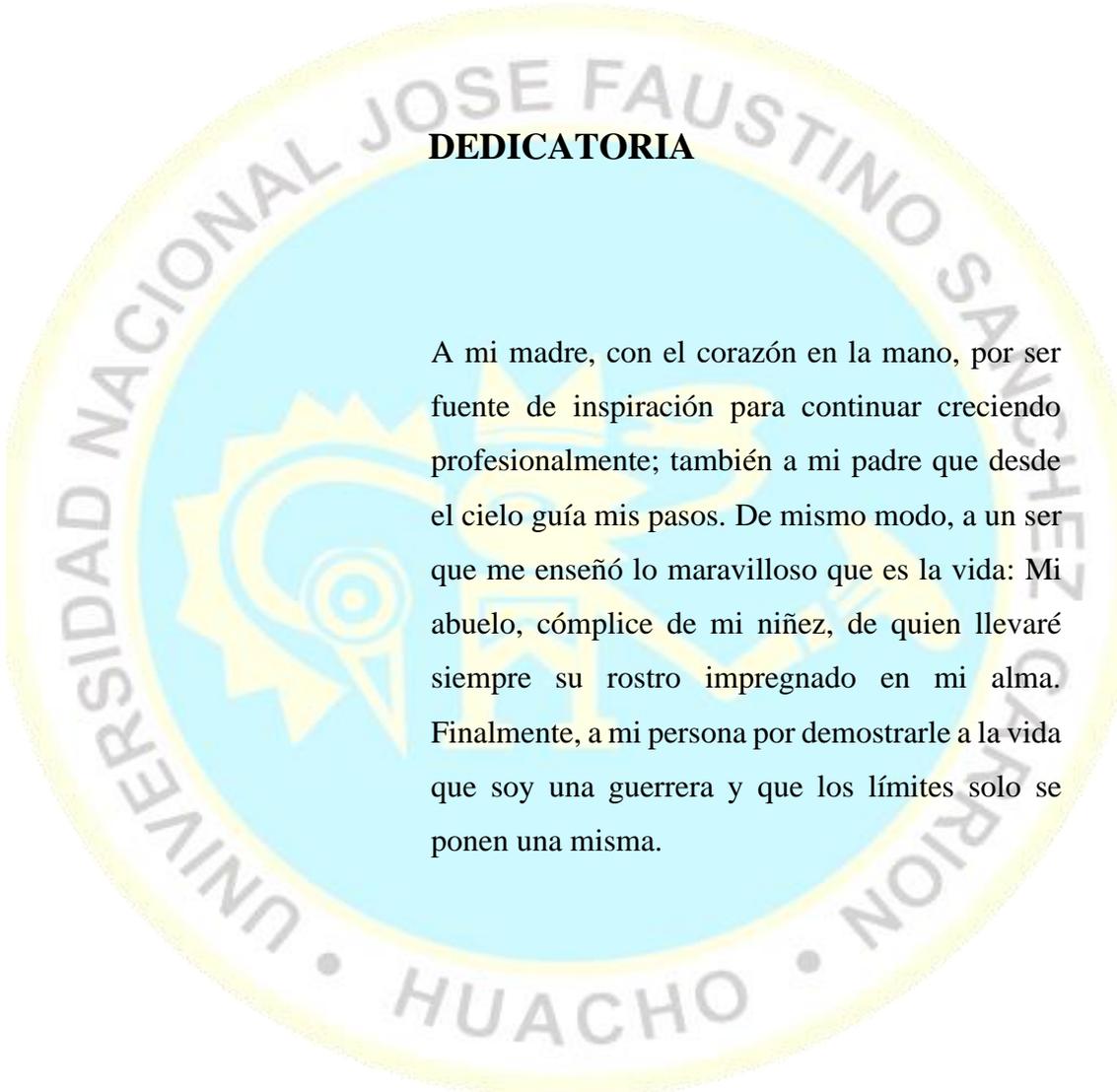
JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRA EN DOCENCIA SUPERIOR E INVESTIGACIÓN UNIVERSITARIA

HUACHO

2022



DEDICATORIA

A mi madre, con el corazón en la mano, por ser fuente de inspiración para continuar creciendo profesionalmente; también a mi padre que desde el cielo guía mis pasos. De mismo modo, a un ser que me enseñó lo maravilloso que es la vida: Mi abuelo, cómplice de mi niñez, de quien llevaré siempre su rostro impregnado en mi alma. Finalmente, a mi persona por demostrarle a la vida que soy una guerrera y que los límites solo se ponen una misma.

YESSENDIA LEYDI ROSALES SANCHEZ

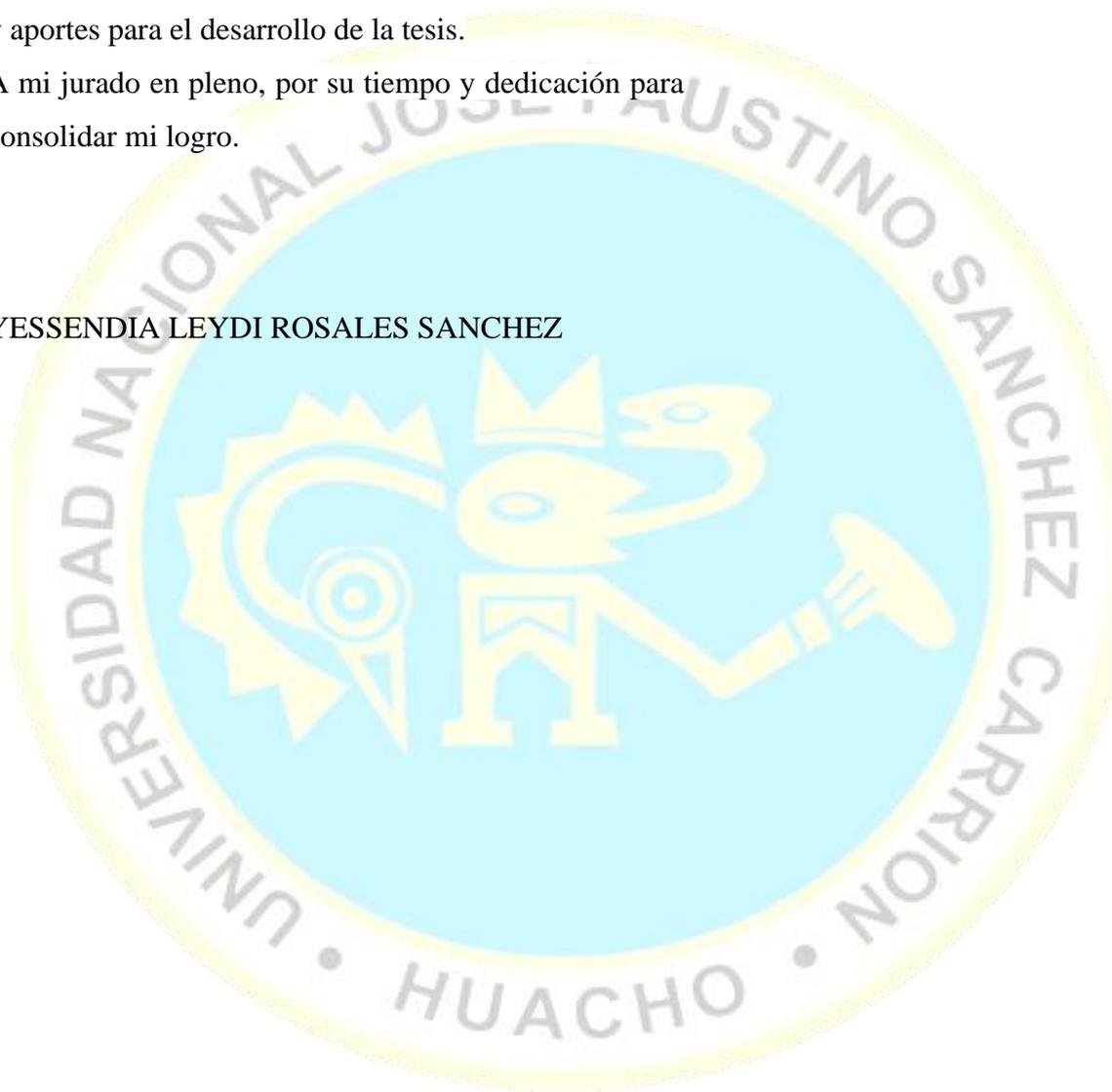
AGRADECIMIENTO

A Dios; por permitir continuar con mis estudios y sobre todo por nunca soltar mi mano ante las dificultades de salud que me tocó vivir en el trayecto de mi tesis.

A mi asesor; por estar presto ante las dudas, sugerencias y aportes para el desarrollo de la tesis.

A mi jurado en pleno, por su tiempo y dedicación para consolidar mi logro.

YESSENDIA LEYDI ROSALES SANCHEZ



ÍNDICE

DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO	iv
RESUMEN	ix
ABSTRACT	x

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Descripción de la realidad problemática	1
1.2 Formulación del problema	3
1.2.1 Problema general	3
1.2.2 Problemas específicos	3
1.3 Objetivos de la investigación	3
1.3.1 Objetivo general	3
1.3.2 Objetivos específicos	3
1.4 Justificación de la investigación	4
1.5 Delimitaciones del estudio	5
1.6 Viabilidad del estudio	5

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de la investigación	7
2.1.1 Investigaciones internacionales	7
2.1.2 Investigaciones nacionales	9
2.2 Bases teóricas	10
2.3 Bases filosóficas	26
2.4 Definición de términos básicos	27
2.5 Hipótesis de investigación	28
2.5.1 Hipótesis general	28
2.5.2 Hipótesis específicas	28
2.6 Operacionalización de las variables	29

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

3.1 Diseño metodológico	31
3.2 Población y muestra	32
3.2.1 Población	32

3.2.2	Muestra	32
3.3	Técnicas de recolección de datos	33
3.4	Técnicas para el procesamiento de la información	37
CAPÍTULO IV		
RESULTADOS		
4.1	Análisis de resultados	39
4.2	Contrastación de hipótesis	43
CAPÍTULO V		
DISCUSIÓN		
5.1	Discusión de resultados	48
CAPÍTULO VI		
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES		
6.1	Conclusiones	52
6.2	Recomendaciones	53
REFERENCIAS		54
7.1	Fuentes documentales	54
7.2	Fuentes bibliográficas	54
7.3	Fuentes hemerográficas	55
7.4	Fuentes electrónicas	55
ANEXOS		61

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. <i>Población de enfermeras(os) del servicio de Emergencia del H.H.H.O Y SBS-2019.</i>	32
Tabla 2. <i>Calificación de la evaluación del estrés ocupacional</i>	34
Tabla 3. <i>Calificación de la evaluación de satisfacción laboral</i>	35
Tabla 4. <i>Nivel de validez del instrumento según juicio de expertos de estrés ocupacional</i>	36
Tabla 5. <i>Nivel de validez del instrumento según juicio de expertos de satisfacción laboral</i>	36
Tabla 6. <i>Estadístico de fiabilidad de estrés ocupacional</i>	37
Tabla 7. <i>Estadístico de fiabilidad de satisfacción laboral</i>	37
Tabla 8. <i>Interpretación de la magnitud del coeficiente de confiabilidad</i>	37
Tabla 9. <i>Resultados de la variable estrés ocupacional</i>	39
Tabla 10. <i>Niveles de dimensiones de estrés ocupacional</i>	40
Tabla 11. <i>Resultados de la variable satisfacción laboral</i>	41
Tabla 12. <i>Niveles de dimensiones de satisfacción laboral</i>	42
Tabla 13. <i>Prueba de normalidad de Shapiro-Wilk</i>	43
Tabla 14. <i>Correlación entre estrés ocupacional y satisfacción laboral</i>	44
Tabla 15. <i>Correlación entre agotamiento emocional del estrés ocupacional y satisfacción laboral</i>	45
Tabla 16. <i>Correlación entre realización personal del estrés ocupacional y satisfacción laboral</i>	46
Tabla 17. <i>Correlación entre despersonalización del estrés ocupacional y satisfacción laboral</i>	47

ÍNDICE DE FIGURAS

<i>Figura 1.</i> Diseño de investigación	31
<i>Figura 2.</i> Resultados de la variable estrés ocupacional	39
<i>Figura 3.</i> Niveles de dimensiones de estrés ocupacional	40
<i>Figura 4.</i> Resultados de la variable satisfacción laboral	41
<i>Figura 5.</i> Niveles de dimensiones de satisfacción laboral	43



RESUMEN

El trabajo de investigación que se presenta, cuyo título es: **Estrés ocupacional y satisfacción laboral del personal de enfermería en el servicio de emergencia del hospital Huacho – Huaura – Oyón y SBS – 2019**, se ejecutó en los momentos más importantes de mi carrera profesional, lo que demuestra su solidez y consistencia. De este modo, tenemos como **Objetivo:** Determinar el grado de relación que existe entre estrés ocupacional y satisfacción laboral del personal de enfermería en el servicio de emergencia del Hospital Huacho – Huaura – Oyón y SBS– 2019. En **Materiales y Métodos:** El estudio fue de enfoque cuantitativo, de tipo aplicada, diseño no experimental, corte transversal y de nivel descriptivo correlacional; la muestra fue censal de 30 enfermeras(os); en el recojo de datos se usó dos cuestionarios que fueron previamente validados y probado su confiabilidad mediante una prueba piloto. En cuanto al **Procedimiento de recopilación de datos:** El análisis estadístico descriptivo e inferencial se realizó con el SPSS versión 25. En los **Resultados:** Se demostró que existe una relación negativa media entre estrés ocupacional y satisfacción laboral del personal de enfermería en el servicio de emergencia, con un nivel de significancia de 0,001 y Rho de Spearman de -0,570. Finalmente, en las **Conclusiones:** El estrés ocupacional impacta negativamente a la satisfacción laboral del personal de enfermería en el servicio de emergencia del Hospital Huacho – Huaura – Oyón y SBS– 2019.

Palabras clave: **Estrés ocupacional, satisfacción laboral, servicio de emergencia, personal de enfermería.**

ABSTRACT

The research work presented, whose title is: Occupational stress and job satisfaction of nursing staff in the emergency service of the Huacho - Huaura - Oyón and SBS hospital - 2019, was carried out at the most important moments of my professional career, which demonstrates its solidity and consistency. In this way, we have as Objective: To determine the degree of relationship that exists between occupational stress and job satisfaction of nursing staff in the emergency service of Hospital Huacho - Huaura - Oyón and SBS- 2019. In Materials and Methods: The study was quantitative approach, applied type, non-experimental design, cross section and descriptive correlational level; the sample was a census of 30 nurses; In the data collection, two questionnaires were used that were previously validated and their reliability tested through a pilot test. Regarding the data collection procedure: The descriptive and inferential statistical analysis was carried out with SPSS version 25. In the Results: It was demonstrated that there is a medium negative relationship between occupational stress and job satisfaction of nursing staff in the emergency service , with a significance level of 0.001 and Spearman's Rho of -0.570. Finally, in the Conclusions: Occupational stress negatively impacts the job satisfaction of nursing staff in the emergency service of Hospital Huacho - Huaura - Oyón and SBS- 2019.

Keywords: Occupational stress, job satisfaction, emergency department, nursing staff.

INTRODUCCIÓN

En el contexto actual el estrés laboral se ha convertido en un tema de arduo debate en la comunidad científica, incluso algunos especialistas lo califican como la enfermedad del siglo XXI, debido a su implicancia en la salud de la persona y su alta prevalencia, que está afectando a un número importante de personas en el mundo. Los expertos indican que el estrés incide en aspectos físicos como emocionales de las personas, como por ejemplo en la disminución de la motivación y el rendimiento en su centro de labores, llevando en ocasiones a causar accidentes laborales. En ese sentido, las personas pueden experimentar estrés laboral cuando las exigencias del trabajo exceden sus capacidades mentales y físicas, las mismas que puedan ser consideradas amenazas que ponen en peligro la salud de las personas.

En el sector salud, el estrés es preocupante debido a que el personal de salud labora horas extras; asimismo, no se alimentan en el horario indicado, a veces no lo hacen de manera balanceada, el sueño no se cumple como debe ser o a veces se altera; finalmente, no les da tiempo para actividades fuera de sus labores. De esto se puede aseverar que todo personal de enfermería tiene que contar con un equilibrio tanto emocional, físico como psicológico, siendo necesario así mejorar el rendimiento laboral y sin lugar a errores, ya que entre otras manifestaciones se tiene a los errores científicos y técnicos.

En este marco, la presente investigación se estructura cumpliendo con la normativa de la Universidad y su reglamento de la siguiente manera: En el Capítulo I, se incluye el análisis del problema, se plantean interrogantes además de lo concerniente con el objetivo y alcances específicos; se prosigue con el marco teórico, ilustraciones precedentes en el Capítulo II. Seguimos con acápite III conteniendo el método de desarrollo del estudio, el conjunto de representaciones a estudiar e instrumentos que se aplican, seguidamente se tienen resultados y discusión respectiva estructurados en el Capítulo IV, finalmente se concluye, además de la recomendación, siguiendo con el esquema, para cerrar el estudio se presentan las referencias y anexos.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Descripción de la realidad problemática

En la actualidad se vienen dando grandes cambios en la vida de las personas, debido al ritmo de vida acelerada, a la falta de organización entre la vida familiar, personal y laboral; por lo que diversas organizaciones de salud a nivel mundial están trabajando en forma conjunta para lograr prevenir, mantener y mejorar la salud de las personas, en busca de un equilibrio.

Según la Organización Mundial de Salud (OMS) uno de los problemas que está poniendo en riesgo la salud de las personas, es el estrés laboral, el cual afecta de forma negativa a los trabajadores en el aspecto psicológico y físico, llevando a la disminución de su eficacia en las organizaciones. En el caso del personal de salud, la labor intensa del profesional de enfermería provoca que este sea frágil y se desgaste, la posibilidad escasa de capacitarse causada por sus turnos, modalidad de contratos y el escaso personal, ocasionan que se produzca desmoralización y fatiga (Martínez, Ruiz y Perales, 2017).

Según la Fundación Europea para la Mejora de las Condiciones de vida y Trabajo (Eurofound, 2019) más de un 20 % de empleados reportan problemas de salud relacionados con su ocupación laboral causados por diversos factores como el agotamiento físico y emocional tras un periodo de estrés constante, por lo cual los profesionales de enfermería a menudo se ven muy afectados por este problema.

En América Latina se ha demostrado que los profesionales de enfermería sufren de estrés, debido a la sobrecarga, el incremento del ritmo de trabajo y las largas jornadas; así como también el alto número de pacientes que atender en un menor tiempo. Inclusive, se ha demostrado la presencia de desgaste emocional por los bajos salarios, la falta de reconocimiento, las escasas oportunidades de crecimiento y ascenso laboral. Además, en países como Colombia, Brasil y Chile se ha determinado que estos profesionales enfrentan

altas exigencias emocionales durante su labor por la interrelación con los pacientes, los familiares y el equipo de salud (Orozco-Vásquez, Zuluaga-Ramírez y Pulido-Bello, 2019).

En el Perú, en un estudio realizado por Díaz y Farro (2018) se demostró que el 66,7% de los trabajadores de la salud reportaron niveles altos de estrés y el 33,3% bajo estrés. Las tasas de estrés más altas están relacionadas con el trabajo, por razones del ambiente laboral, infraestructura y los compañeros, tanto el horario como el ritmo diario de estas tareas pone en riesgo la salud mental de los trabajadores de la salud.

A consecuencia de los altos niveles de estrés laboral se cree que se está incrementado la insatisfacción laboral en el personal de enfermería, debido a las bajas remuneraciones y a la ampliación de las jornadas de trabajo, que está ocasionando desgaste y cansancio (Neira y Salinas, 2017). A lo antes indicado se suma los conflictos provocando entre los grupos de trabajo, dificultades con los jefes superiores, deficiente comunicación, falta de armonía y coordinación entre el personal.

Los problemas antes mencionados, también se reflejan en el servicio de emergencia del Hospital Huacho Huaura - Oyón y SBS, donde el personal de enfermería mantiene una alta carga laboral por el hecho de ser el único hospital del Ministerio de Salud (Minsa) en la ciudad de Huacho, lo que genera una sobrecarga de pacientes, por otro lado también es preocupante el poco personal de salud que cuenta el servicio de emergencia para una atención adecuada hacia los pacientes como también la falta de equipos y materiales para diversos procedimientos que se realiza en casos de emergencia.

Por lo tanto, en la entidad existe una insatisfacción laboral, por el hecho que el servicio de emergencia cuenta con personal de enfermería contratado con una remuneración mínima e incluso con muchos meses de retraso en sus remuneraciones, lo cual conlleva a una actitud negativa de los servidores. A esto se suma, la alta demanda de los diferentes servicios de emergencia, que hacen que cada vez el espacio sea más reducido donde se labora, llevando al malestar laboral. Según Neira y Salinas (2017) esto lleva que el personal sufra de estrés y adquiera mayor intensidad y sin los mecanismos de adaptación no resultan eficientes, llevando a una tercera etapa de agotamiento, donde los trastornos fisiológicos, psicológicos o psicosociales que tienden a ser crónicos e irreversibles, destruyendo así cuerpo, mente y la vida de la persona.

En ese contexto, se realizó la presente investigación que busca realizar un diagnóstico del estrés laboral y evidenciar su relación con satisfacción en el personal de enfermería, de

forma que se logre mejorar, éste último, para lograr incrementar la calidad de la atención a los pacientes.

1.2 Formulación del problema

1.2.1 Problema general

¿Qué relación existe entre estrés ocupacional y satisfacción laboral del personal de enfermería en el servicio de emergencia del Hospital Huacho – Huaura – Oyón y SBS– 2019?

1.2.2. Problemas específicos

¿Cuál es el grado de relación que existe entre agotamiento emocional del estrés ocupacional y satisfacción laboral del personal de enfermería en el servicio de emergencia del Hospital Huacho – Huaura – Oyón y SBS– 2019?

¿Cómo se da el grado de relación que existe entre la realización personal del estrés ocupacional y satisfacción laboral del personal de enfermería en el servicio de emergencia del Hospital Huacho – Huaura – Oyón y SBS– 2019?

¿Cuál es el grado de relación que existe entre la despersonalización del estrés ocupacional y satisfacción laboral del personal de enfermería en el servicio de emergencia del Hospital Huacho – Huaura – Oyón y SBS– 2019?

1.3 Objetivos de la investigación

1.3.1. Objetivo general

Determinar el grado de relación que existe entre estrés ocupacional y satisfacción laboral del personal de enfermería en el servicio de emergencia del Hospital Huacho – Huaura – Oyón y SBS– 2019.

1.3.2. Objetivos específicos

Determinar el grado de relación que existe entre agotamiento emocional del estrés ocupacional y satisfacción laboral del personal de enfermería en el servicio de emergencia del Hospital Huacho – Huaura – Oyón y SBS– 2019.

Precisar el grado de relación que existe entre la realización personal del estrés ocupacional y satisfacción laboral del personal de enfermería en el servicio de emergencia del Hospital Huacho – Huaura – Oyón y SBS– 2019.

Verificar cuál es el grado de relación que existe entre la despersonalización

del estrés ocupacional y satisfacción laboral del personal de enfermería en el servicio de emergencia del Hospital Huacho – Huaura – Oyón y SBS– 2019.

1.4 Justificación de la investigación

En la actualidad, la prevalencia del estrés laboral se ha incrementado notablemente, convirtiéndose en un problema de salud pública. El ambiente laboral donde se desenvuelven los profesionales de la salud es complejo, por lo que se ha demostrado que existen profesionales de enfermería que padecen niveles altos de estrés laboral, lo cual ha desencadenado que no se desenvuelvan como corresponde cuando atienden a los pacientes, esto refleja lo que está sucediendo con las enfermeras (os) de los servicios de emergencia del Hospital Regional de Huacho.

1.4.1. Justificación teórica

El estudio contribuyó con nuevos conocimientos que evidencia la relación entre el estrés ocupacional y satisfacción laboral del personal de enfermería, mediante el análisis de la teoría tridimensional de Maslach y Jackson para la variable estrés ocupacional y para la variable satisfacción laboral se basó en el modelo de Sonia Palma Carrillo. Asimismo, los hallazgos del estudio serán base para futuras investigaciones del mismo tema.

1.4.2. Justificación práctica

Los resultados de la investigación ayudaron a establecer estrategias por parte de la entidad de salud, para la reducción del estrés ocupacional y la mejora de la satisfacción laboral y, por ende, el desempeño laboral de los enfermeros (as), que se refleja en una actitud positiva, reforzando sus habilidades y destrezas en el área de emergencia del Hospital Regional de Huacho.

Por lo tanto, el estudio generó un impacto positivo en el comportamiento de las enfermeras (os), que tuvieron cambios en sus actitudes durante la atención de los pacientes fortaleciendo así su compromiso en el servicio de Emergencia. La atención brindada se evidenció en la respuesta de pacientes y/o familiares al término de la misma pues estos fueron positivas, dado a que obtuvo una atención oportuna de calidad y calidez.

1.4.3. Justificación metodológica

La investigación se desarrolló cumpliendo todos los aspectos metodológicos estipulados en el marco normativo de la universidad. En ese sentido, se desarrollaron dos

instrumentos de investigación que fueron aplicados para la recolección de datos, mismos que pasaron por el proceso de validación y confiabilidad. Estos instrumentos serán un aporte a la comunidad científica, debido a que, en el futuro, podrán ser utilizados por otros investigadores que buscan desarrollar estudios sobre estrés ocupacional y satisfacción laboral en el personal de salud.

1.4.4. Justificación social

El estudio se justifica en lo social, porque contribuyó con mejorar las actividades y estrategias para enfrentar el estrés ocupacional y disminuir la insatisfacción en los profesionales de enfermería. También se beneficiará de forma indirecta a los pacientes del hospital, quienes recibirán un trato adecuado al momento de ser atendidos.

1.5 Delimitaciones del estudio

1.5.1. Delimitación espacial

El estudio se realizó en el Hospital Regional de Huacho específicamente en el área de Emergencia ubicado en la ciudad de Huacho, provincia Huaura y departamento de Lima.

1.5.2. Delimitación temporal

El estudio se realizó durante el año 2019, periodo en el cual se llevó a cabo su desarrollo.

1.5.3. Delimitación social

La investigación tuvo como unidad de análisis a las enfermeras (os) del servicio de emergencia del Hospital de Huacho.

1.5.4. Delimitación conceptual

En el estudio se abordó dos variables. La primera es el estrés laboral y la segunda es satisfacción laboral; donde se buscó establecer relación entre las dos variables.

Estrés ocupacional: Selye (Citado por Sánchez, 2010) es la respuesta usual del organismo cuando tienen un determinado estímulo estresor o una situación estresante.

Satisfacción laboral: Es el agrado o desagrado expresado por personal de enfermería relacionado con factores extrínsecos e intrínsecos en el entorno de labor (Chiavenato y Guzman, 2019).

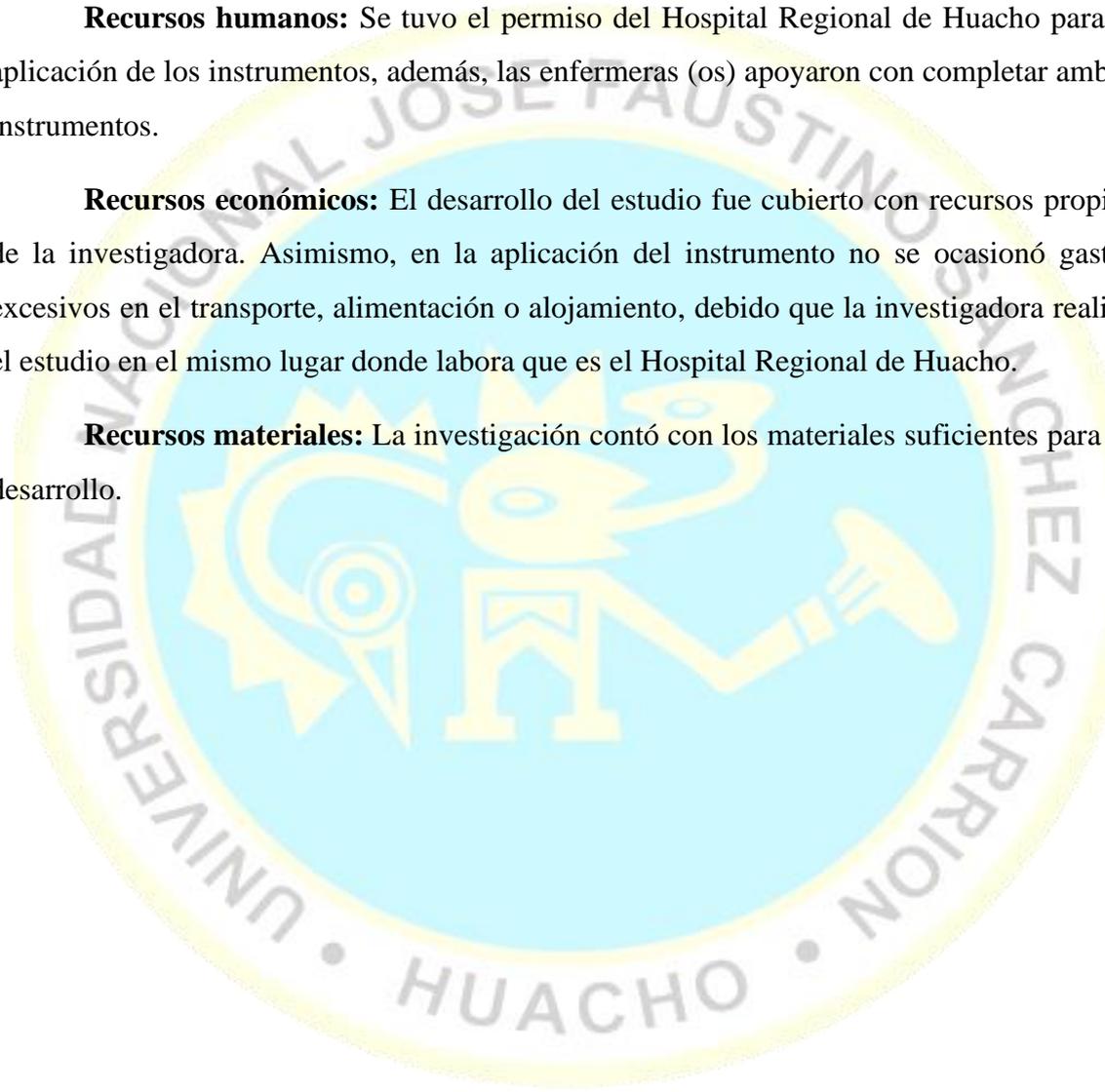
1.6 Viabilidad del estudio

Para realizar el estudio se tuvo el apoyo de docentes especialistas en investigación de la universidad. Asimismo, la investigadora contó con la autorización del Hospital Regional de Huacho para el desarrollo de todo el proceso en estudio. Además, se dispuso de tiempo y se financió lo requerido, es decir, se contó con los recursos necesarios entre materiales, humano y financiero, convirtiéndose así en una investigación viable.

Recursos humanos: Se tuvo el permiso del Hospital Regional de Huacho para la aplicación de los instrumentos, además, las enfermeras (os) apoyaron con completar ambos instrumentos.

Recursos económicos: El desarrollo del estudio fue cubierto con recursos propios de la investigadora. Asimismo, en la aplicación del instrumento no se ocasionó gastos excesivos en el transporte, alimentación o alojamiento, debido que la investigadora realizó el estudio en el mismo lugar donde labora que es el Hospital Regional de Huacho.

Recursos materiales: La investigación contó con los materiales suficientes para su desarrollo.



CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de la investigación

2.1.1 Investigaciones internacionales

Gadirzadeh, Adib-Hajbaghery, y Abadi (2017) en su trabajo sobre: “Estrés laboral, satisfacción laboral y factores relacionados en una muestra de enfermeras (os) iraníes”, cuyo objetivo fue analizar la relación entre el estrés laboral y la satisfacción laboral del personal de enfermería del Hospital Kashan Shahid-Beheshti. La metodología fue transversal; la muestra fue de 260 enfermeros; a quienes se aplicó el cuestionario. Los resultados indican que existe una correlación positiva significativa entre el estrés laboral y la satisfacción laboral en el personal de enfermería (Pearson= 0,302). En conclusión, el estrés laboral se relaciona con la satisfacción laboral de las enfermeras (os) iraníes.

Hosseinabadi et al. (2018) en su trabajo sobre: “Evaluación de la relación entre el estrés laboral y la satisfacción laboral entre enfermeras (os) hospitalarias en Babol: una aplicación del modelo de ecuaciones estructurales”, cuyo objetivo fue determinar la relación entre el estrés laboral y la satisfacción laboral percibido entre enfermeras (os) de hospitales en el condado de Babol, Irán. El estudio fue transversal; la muestra estuvo conformada por 406 enfermeras(os); a quienes se aplicó el cuestionario. Los resultados indican que existe una relación significativa entre el estrés laboral y la satisfacción laboral, demostrado con el Chi cuadrado= 0,420. En conclusión, el estrés laboral puede afectar la salud mental del personal y, en consecuencia, reducir el nivel de satisfacción laboral.

Vidotti, Martins, Galdino, Ribeiro y Robazzi (2019) en su trabajo sobre: “Síndrome de burnout, estrés laboral y calidad de vida personal y laboral de los trabajadores de enfermería”, cuyo objetivo fue analizar el estrés laboral y la calidad de vida entre trabajadores de enfermería. La metodología fue de tipo científico y de enfoque cuantitativo;

la muestra fue de 502 profesionales de enfermería, usaron una encuesta adaptada y estructurada para la realidad. Los resultados indican que el estrés laboral se relaciona con la alta demanda, bajo control de trabajo y bajo apoyo social recibido en el trabajo, así como a menores percepciones de calidad de vida física, psicológica, de relaciones sociales y de medio ambiente, el cual repercute en el agotamiento emocional y un bajo desarrollo de la realización personal. En conclusión, la ocurrencia del estrés laboral fue muy significativo y estuvo relacionada con los altos niveles de agotamiento emocional y con la percepción negativa de la calidad de vida y de la realización personal.

Cedeño y Pazmiño (2018) en su trabajo sobre: “Estrés y su relación con la satisfacción laboral de las enfermeras (os) del hospital “Sagrado Corazón de Jesús” del cantón Quevedo, primer semestre 2018”, cuyo objetivo fue determinar la influencia de estrés y su relación con la satisfacción laboral de las enfermeras (os). El diseño del estudio fue descriptivo, de campo; las participantes seleccionadas fueron 75 enfermeras (os), a quienes se aplicó una encuesta. Del resultado se evidencia que el estrés laboral influye en la satisfacción laboral, debido a que existen factores como la sobrecarga laboral, falta de personal para cubrir los turnos e interrupciones frecuentes en la realización de sus tareas que afectan la satisfacción laboral de los trabajadores de la salud. En conclusión, se halló que en el personal en su mayoría presentan índices altos de estrés ocasionados para el trabajo que desempeñan en sus respectivas áreas.

Leonardo y Chocó (2018) en su trabajo sobre: “Calidad de vida profesional y Síndrome de Burnout en personal de enfermería del Departamento de Medicina Interna del Hospital Roosevelt”, cuyo objetivo fue determinar la frecuencia del Síndrome Burnout y de deficiencias en la calidad de vida laboral del personal de enfermería de los servicios de hospitalización de Medicina Interna del Hospital Roosevelt. El estudio fue transversal y analítico; la muestra fue de 55 enfermeros, a quienes se aplicó una encuesta. Los resultados indican que existe una relación entre satisfacción laboral y realización personal ($Tau = .36$; $p = .014$). Además, se determinó que no existe relación entre cansancio emocional y despersonalización con la satisfacción laboral. En conclusión, la satisfacción laboral se asocia con la realización personal.

2.1.2 Investigaciones nacionales

Cuno (2018) en su trabajo sobre: “Estrés Ocupacional y Satisfacción Laboral en Personal de Enfermería del Hospital II Essalud, Abancay, 2018”, cuyo objetivo fue

determinar la relación entre el estrés ocupacional y la satisfacción laboral en el profesional de Enfermería del Hospital II Essalud, Abancay. El estudio fue de tipo básico, de nivel correlacional, y diseño no experimental transversal; la muestra fue de 54 enfermeros; a quienes se aplicó el cuestionario. Los resultados indican que el estrés ocupacional se correlaciona con la satisfacción laboral, estadísticamente comprobada con el Rho de Spearman, donde $Rho = -0,579$ y $p = 0,000$. En conclusión, existe una correlación inversa moderada entre las variables, por tanto, a mayor estrés ocupacional menor es la satisfacción laboral en los trabajadores.

Kyan (2019) en su trabajo sobre: “Estrés y satisfacción laboral del profesional de enfermería de los servicios de hospitalización del hospital regional de Huacho 2016”, cuyo objetivo fue determinar la relación que existe entre el nivel de estrés y satisfacción laboral del profesional de enfermería de los servicios de hospitalización del Hospital Regional de Huacho. El estudio fue correlacional y transversal; la muestra fue de 67 enfermeros; a quienes se aplicó el cuestionario. Los resultados indican que existe una relación entre estrés y la satisfacción laboral ($\chi^2 = 23,24$). Asimismo, se demostró que el inadecuado nivel de los factores externos e internos genera estrés en los profesionales de enfermería. En conclusión, se demuestra que el estrés en los profesionales de enfermería de los servicios de hospitalización es consecuencia del inadecuado nivel de satisfacción laboral en el Hospital Regional de Huacho.

Varela y Valle (2019) en su trabajo sobre: “Estrés ocupacional y satisfacción laboral de las enfermeras(os) del centro quirúrgico de la Clínica Oncosalud en el año 2019”, cuyo objetivo fue identificar la relación del estrés ocupacional y la satisfacción laboral en dicho servicio. La metodología fue tipo descriptivo correlacional; la muestra fue de 30 enfermeras(os); a quienes se aplicó el cuestionario. Los resultados indican que no existe relación entre estrés ocupacional y satisfacción laboral de las enfermeras(os) ($Rho = -0,208$ y $p = 0,271$). Además, las dimensiones de estrés ocupacional no tienen correlación con la satisfacción laboral, como el cansancio laboral ($Rho = -0,247$ y $p = 0,189$), despersonalización ($Rho = -0,060$ y $p = 0,752$) y realización personal ($Rho = -0,049$ y $p = 0,799$). En conclusión, no hay una relación significativa entre estrés ocupacional y la satisfacción laboral en las enfermeras(os).

Dávalos (2018) en su trabajo sobre: “Estrés Ocupacional y Satisfacción Laboral en Enfermeros del Hospital II Essalud, Abancay, 2018”, cuyo objetivo fue determinar la relación existente entre estrés ocupacional y satisfacción laboral. El estudio fue

correlacional y descriptivo; la muestra fue de 54 personas; a quienes se aplicó el cuestionario. Los resultados indican que existe una correlación inversa moderada entre estrés ocupacional y la satisfacción laboral (Rho de Spearman= -0,579). Asimismo, se indicó que el 68,5% manifestó moderado estrés; el 14,8% bastante estrés, el 14,8% poco estrés, y el 1,9 ningún estrés. En satisfacción laboral, el 77,8% presentó nivel regular; el 14,8% nivel malo; el 3,7% nivel bueno; el 1,9% nivel muy bueno y el 1,9% nivel muy malo. En conclusión, el estrés ocupacional tiene una relación inversa con la satisfacción laboral.

Pérez y Taype (2018) en su trabajo sobre: “Síndrome de Burnout y satisfacción laboral en enfermeras(os) del Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión Huancayo 2017”, cuyo establecer la relación que existe entre el Síndrome de Burnout con la satisfacción laboral en enfermeras(os). El estudio fue descriptivo, transversal, cuantitativa, observacional, prospectiva y diseño correlacional; la muestra fue conformada por 92 enfermeras(os); a quienes se aplicó el cuestionario. Los resultados indican que existe una relación significativa entre el agotamiento emocional y la satisfacción laboral ($\chi^2=94,176$ y $p=0,000$). Asimismo, se determinó que existe una relación entre: despersonalización y la satisfacción laboral ($\chi^2=75,289$ y $p=0,000$); realización personal y la satisfacción laboral ($\chi^2=79,093$ y $p=0,000$). En conclusión, se el personal de enfermería manifiesta nivel intermedio de despersonalización, agotamiento emocional y realización personal.

2.2 Bases teóricas

2.2.1. Estrés ocupacional

Estrés

Este concepto introdujo Hans Selye por vez primera en el aspecto de salud el año 1926. Hoy en día es el término más usado, todos hablan del estrés. Selye (Citado por Sánchez, 2010) refirió que el estrés, es una respuesta del organismo en general ante situación de estrés o estímulo estresor. Este término parte del concepto físico y se refiere al peso o fuerza que provoca diversos grados de tensión. Selye no se refiere al estímulo (fuerza o peso), sino a lo que responde el organismo a éste.

Empiezan a considerar Paterson y Neufeld el término estrés como genérico refiriéndose a determinada área de estudio. El concepto de estrés laboral, se considera en documentos conformantes del Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, el cual depende del Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales como integradora perspectiva, es definida como "respuesta psicológica, fisiológica en comportarse la persona que pretende llegar a una adaptación y ajuste a presión externas e internas". El estrés laboral se da al presentarse un desarreglo entre una persona, el puesto de labores y la organización propia (Muñoz, 2018).

Estrés en el ser humano

Según Campos (2014) aseveró que Hans Selye, observaba que aquellos enfermos a los cuales analizaba, sin distinción de la propia enfermedad, tenían comunes síntomas y en general: Pérdida de apetito, astenia, cansancio, pérdida de peso, entre otros.

Las personas que se someten a estrés expresan niveles bajos de satisfacción laboral. Se considera positivos elementos de esto al asumirse un enfoque transaccional al explicarse el proceso de estrés laboral, se destaca el rol que ejerce lo que percibe el sujeto acerca de la situación, dichas percepciones se consideran no son exclusivas en cuanto a lo posible de ejercer el control, además involucran un total balance de recursos con los que cuenta el sujeto para enfrentar demandas (Lazarus y Folkman, 1986). Partiendo de esta perspectiva de análisis es necesario demarcar factores en cuanto a contexto organizacional componen demandas por su tensionante valor en determinado momento. Los factores es respuesta a condición del puesto de trabajo, a los mismos elementos de la organización, particularidades del liderazgo, además de la dinámica de la relación interpersonal. Existen

categorizaciones que se obtienen de la literatura que se consulta acerca de fuentes del estrés, se conceptualiza los factores principales (García-Solarte, 2015).

Indicó Rodríguez, Roque y Molerio (2002) hay factores como: condición física donde se realiza, disponibilidad de recursos, sobrecarga laboral y contenido de trabajo. Los que se relaciona con desempeño de roles entre ambigüedad, conflicto, falta o exceso de responsabilidad, ritmo de labor. Incluyendo los que se vincula con relación interpersonal generadas en lo laboral y conjuntamente desarrollando la carrera profesional, como: falta de competencia en el desempeño del puesto que se ocupa, falta de congruencia, además del relacionado con clima organizacional y estructura en la toma de decisiones falta participación y autonomía, entre otros.

Carrillo, Ríos, Escudero y Martínez (2018) identificó a estresores psicosociales influyentes en un desempeño laboral bueno. Los cuales son: estresores y contenido de labor considerándose a quienes están más unidos con tareas o funciones propias de la actividad laboral, hay estresores como: Sobrecarga cuantitativa: se tiene más cantidad para hacer de lo que es capaz de efectuar en tiempo o según recurso que se dispone (materiales, humanos, información, otros). Extender la jornada de labores es una manera de presentar el mencionado factor. Sobrecarga cualitativa: referente a tener las tareas determinadas que destaca la capacidad de entrenamiento o formación. Se manifiesta con sensación de autoestima baja, problema para la concentración. Principalmente parece que afecta al trabajador y la tarea envuelve requerimiento más intelectual que en lo físico

French y Khan (1962) estudió las dos categorías de forma amplia por la escuela de Michigan. Variedad: El monótono, continuo y rutinario trabajo, también expone la seguridad a riesgo, estrés, disminución de autovaloración y además inhibe propuesta innovadora, otros. El estrés es uno de los riesgos laborales de más importancia en personal de salud, conjuntamente con el riesgo físico, químico y biológico si hay desacuerdos en cuanto a lo que se espera del profesional y realidad que exige la organización. Podría generarse conflicto como el de recibir orden contradictoria del responsable de enfermería o si el deseo y meta no corresponden a lo que se hace realmente. Si no es claro lo que se tiene que realizar, el objetivo del trabajo es inherente que sobrelleva a un estrés de gran importancia. Influyen estos en tiempo de descanso, relación interpersonal, se siente criticado-observado por compañeros, la dificultad de comunicarse y escasa posibilidad de promoción (Muñoz, 2018).

Una excesiva jornada de labores señaló Galeano (2007) ocasiona desgaste mental y físico impidiendo al profesional que enfrente una situación estresante. Se tiene un ejemplo, la jornada de noche podría ser de más duración que la de mañana o tarde y así al fin de la jornada, el profesional se hallará agotado y la capacidad mental y física se ve disminuida. Relaciones interpersonales llegan a convertirse en fuente de estrés. Se tendría un desequilibrado profesional emocionalmente haciendo la vida imposible a sus demás compañeros.

Si hay comunicación interpersonal buena y al percibirse apoyo social y también por parte de la organización, se soportan aquellos efectos malos del estrés laboral en nuestra salud. En cuanto a promoción y desarrollo profesional, el estrés laboral ocasiona diversos efectos negativos y consecuencias: En lo fisiológico: Hay aumento de tensión arterial, taquicardia, se altera el ritmo respiratorio, sudoración, aumenta la tensión muscular, aumenta en sangre la glucemia, aumenta el metabolismo basal, aumenta el colesterol, se inhibe el sistema inmunológico, se tiene sensación de tener un nudo en la garganta, se dilata las pupilas, otros (Borobia, 2006). En el sistema cognitivo: se tiene indecisión, sensación de preocupación, nivel bajo de concentración, humor malo, se desorienta, a la crítica se muestra hipersensibilidad, sensación de falta de control, entre otros. En el sistema motor: se habla con rapidez, temblor, se tartamudea, imprecisión, voz entrecortada, explosión emocional, se consume drogas, alcohol, excesivo apetito, se pierde también el apetito, las conductas se tornan impulsivas, bostezos, nerviosismo en la risa, etc. (León, 2017).

Teoría tridimensional de Maslach y Jackson

Maslach y Jackson manifiestan que el estrés laboral corresponde a la respuesta que tiene la persona con respecto a los estímulos estresantes que provienen de una organización, relacionados con la carga laboral, tensión por cumplir con las funciones, desmotivación, etc; y que puede convertirse en un síndrome que afecte su bienestar personal. En ese sentido, manifiestan al Burnout como una respuesta al estrés laboral crónico, entendiéndolo como el síndrome tridimensional caracterizado por el agotamiento emocional, la despersonalización y la realización personal, que está conformado por actitudes y sentimientos negativos hacia las personas con las que se trabaja, y hacia el propio rol profesional (Olivares, 2017; Prada, 2019).

Por tanto, según la teoría el estrés laboral es abordado por las áreas psicológicas, motivacionales y personales del individuo, que al clasificarlas dan una pauta para

determinar los niveles de estrés que existen en la persona (Olivares, 2017; Prada, 2019). Por consiguiente, la teoría explica que el estrés laboral se da porque las enfermeras (os) presentan factores que dan origen al estrés que está involucrado con las funciones que realizan en su trabajo, al desencadenarse este estrés ocupacional, hace que los profesionales de la salud manifiesten sentimientos abrumadores emocionalmente por su trabajo, falta de una adecuada atención al paciente y la disminución de éxito en su trabajo.

Dimensiones del estrés ocupacional

De acuerdo a Maslach y Jackson (Citado por Zuniga-Jara y Pizarro-León, 2018) identificó que el estrés ocupacional tiene tres dimensiones: Agotamiento emocional, despersonalización, realización personal

Agotamiento emocional

Maslach y Jackson (Citado por Zuniga-Jara y Pizarro-León, 2018) el agotamiento emocional es fatiga y cansancio que se manifiesta psíquica, física o la combinación de las dos. En lo laboral es referido a lo que percibe la persona que su facultad menora o va su sentir, es tener sensación de no dar más de sí al resto.

Agotamiento físico: Dado por continuo trabajo excesivo mental o físico (estrés), con excesiva extenuación e incapacidad en cuanto a movilidad que responde a estímulos físicos, hacer actividad y provoca un estado de debilidad corporal y articular.

Sentimiento y actitud negativa al trabajo: La actitud negativa donde trabaja es demasiado destructiva para la productividad y la moral, además para las ganancias. La actitud negativa es contagiosa, sale de la persona y afecta a todos a su alrededor.

Frustración por la labor que hace: es estado emocional producido por la persona cuando no logra el objeto que quiere. O lo que se vive emocionalmente en la situación donde un proyecto, un deseo, ilusión o necesidad no cumplen o satisfacen.

Realización personal

Maslach y Jackson (Citado por Zuniga-Jara y Pizarro-León, 2018) refieren que la realización personal es como necesidad de toda persona para la competición hacia una excelencia. Estos criterios de excelencia deben relacionarse con realizar cierta tarea, con otros o relacionado con uno mismo. El comportamiento se va a combinar con la emoción de satisfacción y orgullo. Caso contrario, resulta la frustración que obstaculiza el aprender.

Apreciación del trabajo desempeñado: Es valorar y evaluar la labor que la Enfermera (o) desempeña, y ejecuta por medio de Acciones de Cuidado que se dirigen a otro ser humano o grupos que tienen afección física real o potencial, para así mejorar o aliviar dolencias y/o molestias que se genera por la enfermedad o mantenimiento de la salud, así quienes ejercen la profesión tienen capacidad intelectual y conocimiento las cuales les permite la resolución de problemas, reflexionar críticamente y comunicarse, acerca de inherentes problemas.

Interés por cotidianas tareas de trabajo: Es la tendencia o afinidad de una persona hacia la actividad diaria.

Baja autoestima profesional: Si se tiene una autoestima baja va a limitar a la persona en todo aspecto de su vida, incluye la labor a valorarse o querer poco es la situación surgida por experiencias malas que se vivió en la infancia o adolescencia. La consecuencia principal es no tener la seguridad en sí mismo y lo necesario de verse validado ante todos. Es problema en lo laboral, ya que dichas personas no tienen decisión y autonomía.

Despersonalización

Maslach y Jackson (Citado por Zuniga-Jara y Pizarro-León, 2018) la despersonalización es concebido como actitud y desarrollo de sentimiento, negativas, distanciamiento de las personas, en especial a beneficiarios de su trabajo, se acompaña del aumento de falta de motivación e irritabilidad en las labores. El profesional experimentará distanciamiento de quienes se benefician de su labor, y compañeros con quienes labora, demostrando actitud irritable, despectiva e irónica, se les atribuye responsabilidad de su falta de rendimiento laboral y de sus respectivas frustraciones.

Trato impersonal a pacientes y compañeros de labores: Es una declaración, palabra o afirmar la no merecida desaprobación y va a tender a dejar permanentes cicatrices. Estas cicatrices es la duda sobre sí mismo son las que afectan de forma negativa su autoestima y autoimagen.

No hay preocupación por problemas de otros: El comportamiento no se basa en la ética y moral, ni en el sentido común. Se está solo al ser seres egoístas, no se comparte lo que se tiene, se desconfía del forastero, solemos ser racistas y clasistas, algo que es increíble con los adelantos conseguidos. El ser humano está gobernándose por instintos primarios, no avanzó, no cuenta con una categoría superior o avance como persona a la transcendencia que haga que salga de la mediocridad en que vive.

Indiferencia: es el punto medio entre desprecio y aprecio. Si se tiene aprecio, el sentimiento es activo y agradable; pero se siente desprecio, se quiere rechazar. Al ser indiferente, la persona se torna apático al respecto.

Causas del estrés

Fisiológicas: A las personas les afecta aquellos procesos que se relacionan con un desgaste en lo físico, lo que ocasiona enfermedad, los mismos que se tornan visibles con el pasar del tiempo y aumentan la propensión al estrés pues disminuye lo capaz de adaptarse y exige esfuerzo máximo al organismo cuando se realiza alguna tarea (Espinoza, Pernas y Lourdes, 2018).

Psicológicas: Hay crisis importantes ante hechos vitales, relación personal conflictiva, condición laboral frustrante, y otros (Espinoza et al., 2018).

Sociales: El estrés depende del medio donde se halle y de la personalidad propia, quedando determinado por cómo se interpreta y lo que sucede, la cultura cuenta con respuestas que son patrón en lo que es muerte, dinero, enfermedad, o familia, ello determina el nivel posible de adaptación y respuestas (Espinoza et al., 2018).

Síntomas

Russek (2014) señaló que el estrés, manifiesta sus síntomas a nivel emocional, físico y de conducta:

A nivel físico:

- Se siente el pecho oprimido.
- El estómago hormiguea.
- Suda la palma de la mano.
- Palpitación.
- Es difícil respirar o tragar.
- La boca está seca.
- Cuerpo tembloroso.
- Pies y manos fríos.
- Los músculos tienen tensión.
- Carencia o aumenta el apetito

A nivel psicológico:

- Nerviosismo, Inquietud, temor o angustia, ansiedad.
- Se tienen necesidad de llorar y/o nudo en garganta.
- Constante enojo, irritabilidad o furia o se descontrola estos.
- Se quiere golpear, gritar o insultar.
- Pánico o miedo, llegando a sentirse "paralizado".
- Excesiva preocupación, se manifiesta como sentir que no se puede controlar el pensamiento o se tiene ideas catastróficas.
- Hay necesidad que pase "algo", y así termine la "espera".
- Se tiene sensación de no superar la situación.
- Dificultades al tomar una decisión.
- Concentración dificultosa.
- Disminuye la memoria.
- Pensamiento lento.
- Constantes cambios de humor.
- Depresión.

A nivel emocional:

- Risas nerviosas.
- Los dientes rechinan.
- Tics por nervios.
- Excesiva comida o no comer.
- Fumar o beber con frecuencia mayor.
- Dormir excesivamente o tener insomnio

Lo que se ha mencionado se diferencia de persona en persona, ya que cada uno demuestra estrés de forma diferente y con intensidad diversa (Herrera, 2012).

Consecuencias

Cano (2002), mencionó al estrés como el que dinamiza lo que realiza un individuo, y ocasiona se incremente la atención, rendimiento, memoria que son los que aumentan lo productivo, pero si es muy intenso este proceso o su duración es por tiempo alargado, se agotan recursos y produce cansancio. Lo negativo del estrés es variado y bastante, en este

caso se destaca en lo que es salud, lo cognitivo y rendimiento.

Los hábitos que se relacionan con la salud se modifican a raíz del estrés, de manera que, con tensión y presión, aumenta aquellas conductas no saludables, reduciéndose las saludables; los cambios, afectan de manera negativa la salud, desarrollan diversas adicciones, que tienen negativas consecuencias para el individuo en varios aspectos de su vida.

Además, produce una activación fisiológica alta, que pasado el tiempo ocasionaría disfunción psicósomáticas y psicofisiológicas, además de cambios en algún otro sistema, y ocasionaría inmunodepresión lo que aumenta se tenga riesgo de infección y podría aumentarse la probabilidad de desenvolver enfermedad inmunológica, como cáncer.

El estrés desborda en el individuo, de modo que empieza a desenvolver muchas conductas, que lo conducen a obtener muchas fobias, temores irracionales, que se denominan trastorno ansioso, que menoscaban su salud considerablemente. Ocasiona diversas perturbaciones, en procesos cognitivos superiores. Se estudió su influencia en proceso cognitivo-superior, por perspectivas cognitivo-emocional, y se encontró que más se trabaja con la ansiedad en cuanto a emociones (Herrera, 2012).

Fases

Villagómez (2013) mencionó tres fases como:

Fase de alarma: Conformar la fase primera de un proceso de estrés, en lo que dura esta etapa aparece síntomas, las mismas que provoca secreción de hormonas como adrenalina que tiene efecto luego de ciertos minutos y su función es preparación del organismo para acción rápida.

Fase de resistencia: Es un periodo continuado de fase primera, deja se compense los gastos de energía que ocasiona el estrés y, así, impide que el organismo se agote. Aquí, el organismo va a secretar hormonas (glucocorticoides) lo que eleva la glucosa a un nivel que es necesario para el organismo y su funcionamiento bueno del cerebro, corazón y músculos. Durante esta etapa, el individuo afectado adopta diferentes conductas: unos se preparan para afrontar el estrés, otros no se preocupan en la solución de su estado o evitan la situación que pueda activarlo (Villagómez, 2013).

Fase de agotamiento: Si se tiene un constante cuadro y el estrés es severo, el organismo agota su capacidad de respuesta y se debilita, se llega a un estrés intenso que el individuo afectado ya no afronta más las agresiones, el organismo colapsa ya no se

defiende de las agresiones. En esta fase, la probabilidad que el individuo afectado desarrolle ciertas patologías que hacen que el organismo ya no tenga capacidad de activarse (Villagómez, 2013).

Tipos de estrés

American Psychological Association (2010), manifestaron diferentes tipos de estrés, como son:

Estrés agudo: el cual nace de presiones y exigencias del reciente pasado y presión anticipada del cercano futuro. Este estrés se torna emocionante en dosis pequeñas, pero resulta agotante si es demasiado. La mayor parte de personas reconocen síntomas de dicho estrés. Entonces se convierte en hechos de su vida como accidente de automóvil, perder importante contrato, problemas ocasionales y otros. Como es a plazo corto, el estrés agudo no cuenta con suficiente tiempo para ocasionar daños de importancia que se asocian con estrés a largo plazo (American Psychological Association, 2010).

Estrés agudo episódico: Personas con este tipo de estrés, ocupan responsabilidades, son muchas cosas que tienen y no logran la organización de las exigencias autoimpuestas ni presiones que merecen su atención. Comúnmente personas con reacción a estrés agudo son muy agitadas, de mal carácter, ansiosas, irritables, y tensas. Se describen como que tienen "mucha energía nerviosa". La relación interpersonal se deteriora rápidamente si se responde con real hostilidad. El trabajo se torna un sitio demasiado estresante. El estilo de vida y rasgos de la persona son arraigados y es habitual en quienes no sienten que su vida no tiene nada malo. Se culpa a otros de hechos externos de su mal. Estos individuos son muy resistentes al cambio (American Psychological Association, 2010).

Estrés crónico: Este estrés es agotador desgastando a individuos día a día, destruyendo el cuerpo, mente y vida. Realiza estragos a través del desgaste a largo plazo. Este estrés se da si la persona no ve la salida ante hechos que le deprime. Es llamado estrés de presiones implacables y exigencias en períodos que no terminan. No hay esperanza, el individuo no busca solución. Lo peor de estrés crónico es acostumbrarse, olvidándose a veces que está allí. Además, son conscientes del estrés agudo; ignorando el estrés crónico por ser antiguo, resultándole cómodo y familiar (American Psychological Association, 2010).

Es de importancia se mencione que el Manual Diagnóstico y Estadístico de los Trastornos Mentales DSM IV-TR, toman como trastornos de ansiedad al Trastorno por

Estrés Post-Traumático, y Trastorno por Estrés Agudo y se llega a codificar en el eje IV del problema psicosocial y ambiental, donde están los problemas laborales. Rodríguez, Frenis y Toca (2009), definen son reacciones nocivas emocionales y físicas que pasan, si lo que exige el trabajo no iguala la capacidad, recursos o necesidad del trabajador.

Se confunde muchas veces al estrés del trabajo con un desafío, el último, otorga vigor, psicológico y físico, y motiva para aprender nuevas habilidades, y llega al dominio del trabajo, en tanto que el desafío es importante ingrediente del trabajo productivo y sano; al convertirse éste en exigencia, las cuales no pueden satisfacerse, se transforma en agotamiento, y se convierte la satisfacción en estrés; la diferencia entre la característica personal y estilo de sobrellevar al estrés son de importancia en pronosticar si las condiciones de trabajo resultan estrés, lo que sería estresante para alguien puede no ser un problema para otra persona (Rodríguez et al., 2009).

Estresores en el trabajo

Estresores físicos de tarea. Ruido no controlable en el trabajo es principal estresor físico existente, exponerse a ruido bajo se asocia en un nivel elevado con hormonas del estrés y se reduce lo importante de aumentar niveles hormonales donde estresores existen así el trabajador no lo perciba. La demanda de cierto puesto puede contribuir también al estrés y a subsecuentes predisposiciones (Martínez, 2004).

Estresores psicológicos. Como un estresor, percibir previsión o control del individuo determinando una respuesta a situaciones y la percepción se torna afectada por particularidades de trabajo y ambiente laboral. El percibir un control del escenario laboral se relaciona también con la autonomía, grado del control del empleado, de cuándo y cómo se realiza tareas, la intervención que mejora la percepción de control sobre el trabajo, como tomar decisiones y flexibles horarios, reducen el estrés y subsecuentes predisposiciones (Martínez, 2004).

Conflicto interpersonal. Estos van desde una discusión, llegando a incidentes desagradables, lo que ocurre muchas veces si los recursos son escasos en el trabajo, si empleados muestran interés incompatible, o si perciben que no los tratan de forma justa. Estos conflictos distraen al trabajador de sus importantes tareas, y tienen consecuencias en su salud. Además, pueden mostrar insatisfacción laboral, depresión, agresión, y otros (Martínez, 2004).

Estresores del rol. Lo ambiguo del rol, la excesiva carga de un rol y el conflicto de roles se le toma como grupo de estresores del rol, dado si un puesto tiene tarea y responsabilidad diversas, haciendo esto aumentar la probabilidad que este puesto sea estresante, si los roles no están claros o están en conflicto. Ocurre la ambigüedad de roles, si los empleados no tienen claro conocimiento sobre el comportamiento que espera en su trabajo, las personas advierten indecisión sobre qué acción debe realizar y lograr un correcto desempeño (Martínez, 2004).

Asimismo, un conflicto de rol se da si las demandas de diversas fuentes resultan incompatibles, y sobrecargas de rol, es si se espera que el individuo cumpla al mismo tiempo con muchos roles, lo que ocasiona que personas laboren mucho tiempo, o que incrementa su estrés (Martínez, 2004).

Estrés Ocupacional

Es el malestar y aquellas afecciones que se ocasionan por las tareas y condiciones propias de donde se labora y ésta afecta generalmente a los trabajadores que tienen presión psicológica: como directores y profesional con actividad mental alta entre estos se consideran a jueces, militares, policías, o quienes pertenecen a innovadoras áreas como físicos, ingenieros, entre otros. Presentándose consecuente al enlace de factor estresante y personalidad del individuo (Dirección General de Salud Ambiental [Digesa], 2005).

Estrés no ocupacional o cotidiano:

Se relaciona con individuales causas, de relaciones interpersonales y familiares se presenta de formas diversas, como la de padres, hijos y otros. estrés de pareja provocado por problemas matrimoniales y amorosos, estrés que provoca la muerte de seres queridos (estrés por duelo), estrés hasta terminar estudios, denominado estrés académico, el malestar provocado por entrevistas, examen médico y temer a un diagnóstico grave, se considera estrés médico, se considera además el estrés doméstico y el financiero (Digesa, 2005).

Causas del estrés

Carrillo et al. (2018) presentaron las siguientes:

Ambigüedad de rol: Individuo no sabe exactamente la labor que realizará o no.

- Conflicto de rol: Si hay perspectiva contradictoria en cuanto a actividad que debe efectuar la persona, como los supervisores los que la administración aguarda que se

aplique energéticamente medidas disciplinarias.

- Sobrecarga de rol: Dado de dos formas sobrecarga cuantitativa, si se debe hacer mucho trabajo; o cualitativa si hay exigencia de mayor habilidad y conocimiento del que tiene la persona.
- Territorialidad Organizacional: Cuando por trabajo se tiene que crear contacto interpersonal con trabajadores de diferentes áreas.
- Responsabilidad por persona: se tiene diferencia cuando hay responsabilidad por sujeto que, por las cosas, por primera vez la responsabilidad afecta significativamente ante el estrés.
- Relaciones interpersonales: Si estas son malas aumentan reacciones de Estrés. Se da si hay desconfianza, escasa ayuda mutua y no hay interés por oír problemas de los demás.
- Participación: Poca participación si opiniones, conocimientos y deseos del individuo se excluyen del proceso de decisión. Se ha mostrado que una participación baja aumenta la tensión emocional, afecta su satisfacción laboral y su productividad.

Factor determinante del estrés ocupacional

Según Cotrina y Monteza (2016) la forma genérica de estrés laboral se presenta cuando el trabajador haya diferencias del medio laboral y él, se considera su capacidad, necesidad y expectativa por un lado y por otro, exigencia ocupacional, oportunidad y logro, como se detalla:

- Capacidad vs. Exigencia: cuando la exigencia laboral está muy abajo de la capacidad del trabajador, se favorece al estrés. o si es contrario pasa lo mismo.
- Necesidad vs. Oportunidad: Conforme la oportunidad ofrecida por la organización laboral la cual permita la satisfacción de necesidad básica del trabajador, se presenta cierto nivel de estrés.
- Expectativa vs. Logro: Expectativa del trabajador para evaluación de lo importante del logro percibido. De existencia de discrepancia se va a favorecer al estrés.

2.2.2. Satisfacción laboral

Satisfacción

Es el estado del cerebro que se produce por la menor o mayor optimización de retroalimentación cerebral, donde regiones diversas compensan el energético potencial, y da una sensación de extrema inapetencia o plenitud. Si la satisfacción acompaña la racional seguridad de haber realizado todo lo que se puede, con un grado de éxito. La dinámica ayuda a tener un armonioso estado en lo que es la función mental. La sensación de satisfacción mayor o menor, depende del óptimo consumo energético que realice el cerebro (Cassenti, 2014).

Importancia de la satisfacción

Locke (1976) demostró diversos estudios, donde incrementar la satisfacción al trabajo crea beneficio como reducir el ausentismo y más retención de personal, lo cual a su vez tiene un positivo efecto en resultados organizacionales, se mide por medio de indicadores entre estos; productividad, rendimiento o beneficios. Se tiene además la negativa relación entre satisfacción laboral y estabilidad (se incrementa ausentismo y rotación de personal) pues los trabajadores no satisfechos se ausentan del trabajo frecuentemente, hay retraso, abandonan la empresa donde trabajan, e inducen a comportamientos organizativos diversos (Clegg, 1983).

Quien trabaja muy satisfecho posee más sentido de compromiso y esto aumenta el esfuerzo y, luego su desempeño, genera así el desempeño-satisfacción-esfuerzo como círculo. El desempeño alto conlleva a tener satisfacción alta en el trabajo, pues lleva a una mayor recompensa sea psicológica, económica y sociológica. Entonces se toma como justas las recompensas desarrollando satisfacción mayor, consecuente de sentirse recompensado proporcionalmente al esfuerzo que se realiza y al resultado obtenido (Gargallo, 2008).

Satisfacción Laboral

Se toma como el agrado o desagrado expresado por personal de enfermería relacionados con factores extrínsecos e intrínsecos en el entorno de labor (Chiavenato y Guzman, 2019).

Teoría de satisfacción laboral de Sonia Palma (2005)

De acuerdo a Palma (2005) refiere que la satisfacción laboral está basada en creencias y valores positivos que han sido originados por la rutina del trabajo. Por tanto, manifiesta que la aptitud constante del colaborador para el trabajo, y se fundamenta en aquellas creencias y valores adquiridos a través de la experiencia laboral. En ese sentido, Palma determinó a la satisfacción laboral como el producto de la experiencia propia de una persona en la organización, es el efecto que la organización induce en los empleados, respuesta que se manifiesta en los resultados que obtienen al realizar sus funciones en el área o puesto de trabajo. Entonces, hay muchas expectativas, por parte de los trabajadores, para sus organizaciones, ya sean económicas o afectivo-emocionales.

En ese contexto, la teoría refiere a la satisfacción laboral como a la actitud que va a demostrar el colaborador hacia su propio trabajo, en base a diversos aspectos que se encuentran vinculados como el que una organización permita que sus colaboradores se desarrollen profesionalmente, que existan beneficios laborales para cada empleado y los salarios sean los correspondientes, la existencia de condiciones físicas y materiales que permitan el cumplimiento de las tareas.

Dimensiones de la satisfacción laboral

Según Palma (2005) las dimensiones de la satisfacción laboral son los siguientes: Significatividad de tareas, condiciones de trabajo, reconocimiento personal y beneficios económicos.

Significatividad de tareas: Es la disposición que tienen las personas respecto a las funciones del trabajo, está asociada al esfuerzo, realización, equidad y/o aporte material.

Condiciones de trabajo: Es la evaluación del trabajo en función a la presencia o de directivas, normativas, o condiciones que regulen la actividad laboral, como la comodidad del ambiente de trabajo.

Reconocimiento personal: Es la tendencia evaluativa del trabajo en función al reconocimiento propio o de personas asociadas al trabajo, con respecto a los logros en el trabajo o por el impacto de éstos en resultados indirectos.

Beneficios económicos: Es la disposición al trabajo en función a aspectos remunerativos o incentivos económicos como producto del esfuerzo en la tarea asignada.

Manifestaciones de insatisfacción

Empleados tienen insatisfacción de diversas formas. Así empleados pueden insubordinarse, quejarse, robar a las organizaciones o evitar su responsabilidad laboral. Seguidamente, se tiene cuatro respuestas las cuales difieren entre sí en lo que es dos dimensiones: Actividad /pasividad y Afán constructivo/destructivo.

Según Mancilla y Olarte (2015) las manifestaciones de insatisfacción son:

- Abandono: Conducta que se dirige a dejar la organización: Se incluyó buscar otro empleo o renuncia.
- Expresión: Intento constructivo y activo para mejorar la situación. Incluyendo se sugiere mejorar, se analiza el problema con supervisor y sindicatos de ser necesario.
- Lealtad: optimista y pasiva espera que mejore todo. Incluyendo se defiende la organización por críticas externas y confianza donde organización y administración "hacen lo que conviene"
- Negligencia Actitud pasiva que permite que empeore una situación. Incorpora retrasos crónicos y ausentismo, disminuye esfuerzo y aumenta porcentaje de error. Conducta en lo que es abandono y negligencia.

Importancia de la satisfacción laboral

Razones para tomar interés por grado de satisfacción laboral:

- Se evidencia que empleados no satisfechos faltan al trabajo más frecuente y renunciar aún más.
- Se demostró que empleados satisfechos tienen mejor salud psicológica y física.
- La fuerza de trabajo que es satisfecha se ve como más productividad esto es al haber poca variación que provoca ausencia o renuncia de empleados buenos.
- Se muestran estudios donde satisfacción laboral predice de mejor manera, mejora la existencia en el trabajo, influye también en la familia y lo social.

Aspectos que son relevantes especialmente en personal de salud pues "son personas que atienden personas" y especial en enfermeras(os) que tienen la responsabilidad de facilitar saludables estilos de vida individualmente y colectivo, responsabilidad asumida, por cuidar la salud mental y física de los que tiene en su cargo, y contribuye a mejorar la calidad de vida (Villalobos, 2010).

Causas de la satisfacción laboral

Esta estriba del nivel salarial y de cómo el trabajador les da significado a sus labores. El trabajo causa felicidad y bienestar, o también lo contrario. Depende de factores si más alta es la calidad de vida profesional más satisfacción se procura y se reduce ausencias. Asimismo, se busca reconocimiento; y otros la socialización y estímulo. Es la ayuda para que un individuo logre satisfacción mayor y posible significado en su trabajo (Fuentes, 2012).

Consecuencias de la satisfacción laboral

Hannoun (2011) al respecto sostuvo que tiene diversas consecuencias para el sujeto, afecta actitud ante la vida, su familia, y ante sí mismo. Se relaciona (indirectamente) con salud mental, y tiene un rol que causa rotación y ausentismo, bajo determinada condición, podría perturbar a otras conductas laborales. La consecuencia importante de la satisfacción laboral es factor de riesgo organizacional, ausentismo, insatisfacción laboral. Desde la organización se tiene:

- Inhibición.
- Se resiste al cambio.
- Escases de creatividad.
- Abandono.
- Accidentes.
- Productividad baja.
- Es difícil trabajar en grupo.

Conforme acrecienta la edad del empleado, aumenta su satisfacción laboral. Lo cual continúa hasta la jubilación, ahí en ese tiempo se registra una disminución drástica.

2.3 Bases filosóficas

De acuerdo a Zamora (2005) la investigación cuantitativa se fundamenta epistemológica y filosóficamente en el neopositivismo en el cual se dice que son métodos validos únicos para obtener conocimiento, esto es, son los únicos que garantizan razonablemente lo verdadero del conocimiento obtenido, es la formal demostración y contrastación empírica, o el análisis intersubjetivo o riguroso de conceptos y experiencias.

En la sociedad, el estrés es un fenómeno cada vez más común a medida que las personas se enfrentan a nuevos desafíos en sus vidas. Hans Selye (Citado por Chiang, Riquelme y Rivas, 2018) definió que el estrés es la condición interna del organismo que conduce a una respuesta a estímulos sensoriales.

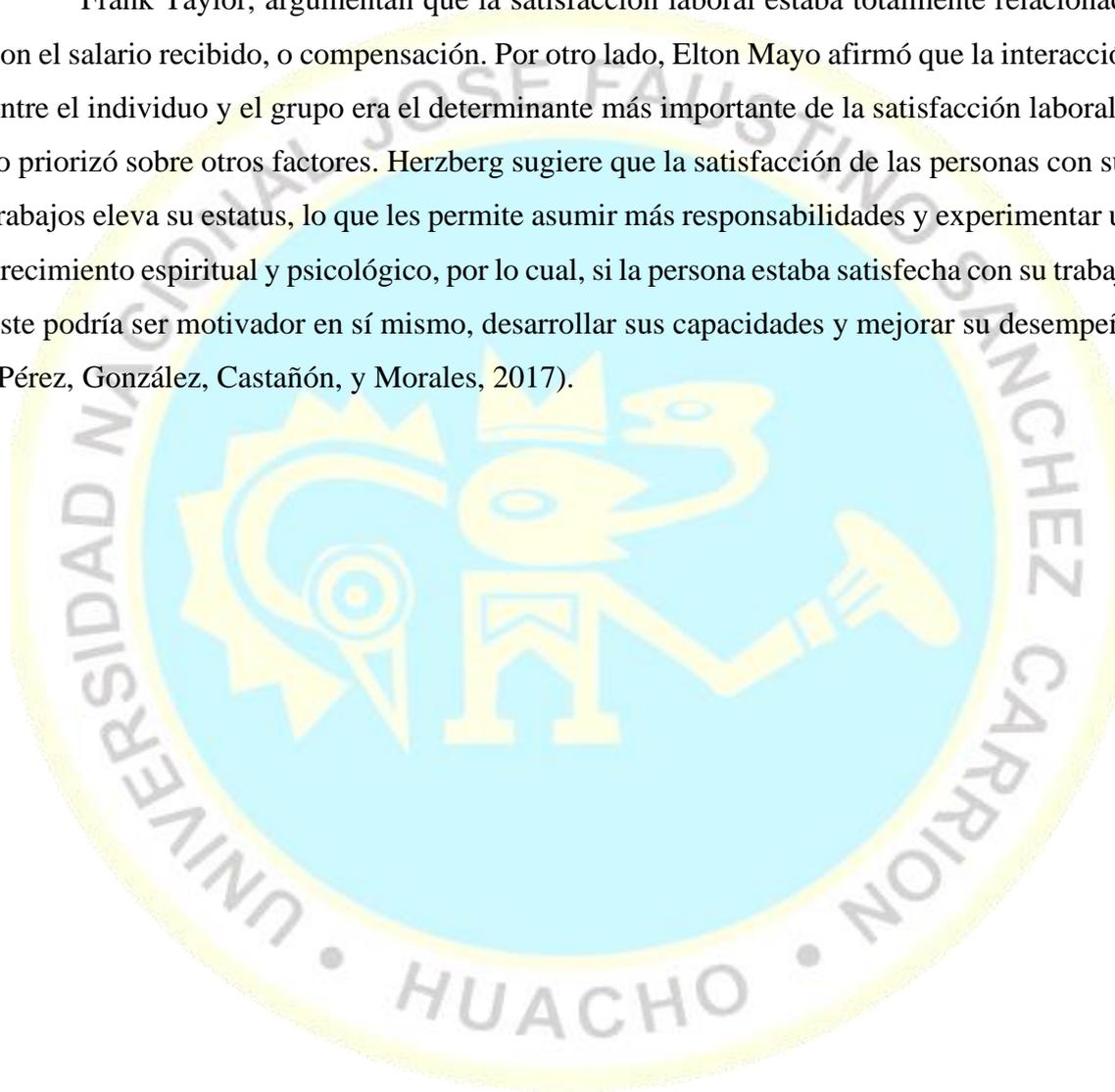
Cox (Citado por Hermosa y Perilla, 2015) argumenta que el estrés laboral basado en el modelo de estímulo conceptualiza el estrés ocupacional como una característica hostil o dañina del entorno laboral. Además, manifiesta que en el modelo respuesta se define el estrés desde la respuesta fisiológica a ambientes dañinos o amenazantes. El tercer modelo reúne teorías contemporáneas (inter y transaccional) que precisa al estrés ocupacional como la interacción dinámica entre la persona y su ambiente laboral, cuya característica son los procesos cognitivos y las reacciones emocionales que soportan esta interacción. En el interaccional se definen al estrés como la interacción entre el estímulo y la respuesta; además, aclara que el estrés transaccional está relacionado con la dinámica de los mecanismos psicológicos de valoración cognitiva y afrontamiento que soportan un evento estresante.

Posteriormente, Cooper y otros autores agregan modelos teóricos de estrés laboral, enmarcados en las posturas interaccional y transaccional diferentes a los ya mencionados. El modelo de sistemas generales describe al estrés como un estado psicológico que surge cuando existe un desequilibrio entre la percepción de las necesidades del entorno y la capacidad del individuo para hacer frente a esas necesidades y el modelo cibernético que se basa en la característica cíclica del proceso de estrés; es decir, hay eventos sucesivos que representan la interacción continua entre la persona y su entorno (Hermosa y Perilla, 2015).

En cuanto a la satisfacción laboral ha sido conceptualizada de muchas maneras por diferentes autores, algunos la consideran como una actitud o estado emocional, como Muñoz, Kreitner y Kinick, Márquez que definen a la satisfacción laboral como una actitud, entonces,

es la evaluación, opinión o el juicio del trabajador sobre su propio desempeño laboral (su trabajo) y las circunstancias que lo rodean (entorno, compañeros, jefe, etc.). Por otro lado, hay un grupo de autores como Locke y Smith, Kendall y Hullin que asume que la satisfacción laboral es un juicio emocional hacia el conjunto de actividades o tareas específicas realizadas por el empleado. En otras palabras, la satisfacción laboral se expresa como una realidad emocional (Bastardo, 2014).

Frank Taylor, argumentan que la satisfacción laboral estaba totalmente relacionada con el salario recibido, o compensación. Por otro lado, Elton Mayo afirmó que la interacción entre el individuo y el grupo era el determinante más importante de la satisfacción laboral y lo priorizó sobre otros factores. Herzberg sugiere que la satisfacción de las personas con sus trabajos eleva su estatus, lo que les permite asumir más responsabilidades y experimentar un crecimiento espiritual y psicológico, por lo cual, si la persona estaba satisfecha con su trabajo, este podría ser motivador en sí mismo, desarrollar sus capacidades y mejorar su desempeño (Pérez, González, Castañón, y Morales, 2017).



2.4 Definición de términos básicos

Estrés Ocupacional: De acuerdo a la Organización Mundial de la Salud (OMS), el estrés es una respuesta fisiológica que el organismo percibe para trabajar. El estrés puede afectar a las personas con un desequilibrio de las capacidades físicas y mentales y puede causar fatiga, depresión, ansiedad, fatiga, dolores de cabeza, trastornos del sueño y puede ser causado por factores tanto internos como externos (contexto organizacional o social). En el caso de la Organización Internacional del Trabajo (OIT), se trata de la carga de trastornos físicos y psicológicos (ansiedad, depresión, trastornos alimentarios) que afectan situaciones laborales y familiares. El Instituto para la Seguridad y Salud Ocupacional (NIOSH) indica que los altos niveles de estrés en los profesionales de la salud están asociados con el consumo de drogas, el suicidio y el ausentismo debido a las malas condiciones de trabajo que no superan la conciencia o la capacidad del empleado (Campos, 2014).

Satisfacción Laboral: Es el agrado que tiene el sujeto por realizar el trabajo que le es interesante, en el ambiente donde está a gusto, en el ámbito de una empresa u organización que le es atractiva y por la cual recibe diversas compensaciones psicosocioeconómicas en el Hospital (Gargallo, 2008).

Eustrés: Es un estado de tensión psíquica que favorece la activación para realizar actividades en búsqueda de placer como por ejemplo, la armonía, gratificación, éxito, entre otras (Espinoza et al., 2018).

Distrés: Es un estado de tensión psíquica como por ejemplo, el malestar, disgusto y tristeza (Espinoza et al., 2018).

Riesgos psicosociales: Son las interacciones entre trabajo, medio ambiente, la satisfacción en el trabajo y las condiciones de la organización (Rezzónico y Linares, 2017).

Motivación: Es el conjunto de políticas y prácticas de recursos humanos orientadas a crear las condiciones para atraer, retener y conseguir que los empleados se sientan motivados a contribuir al logro de los objetivos organizativos al utilizar eficaz y eficientemente sus competencias, está llamada a jugar un papel clave en el éxito de la organización (Revuelto-Taboada, 2018).

Frustración: Es el sentimiento de sentirse vacío, de sentir que el trabajo que uno lleva a cabo no tiene propósito (Luna, 2019).

Afrontamiento: Se refiere a los esfuerzos que realiza una persona para anticiparse, desafiar o cambiar las condiciones para alterar una situación que es evaluada como estresante (Hernández, Cereza y López, 2007).

Incentivo: Las oportunidades de promoción y ascenso a lo largo de la vida profesional, mediante planes de carrera adecuadamente planificados (Hernández et al., 2007).

Estresores: Es cualquier estímulo capaz de provocar una respuesta de estrés, siendo el estrés esa misma respuesta o reacción a un estresor (Martín, 2015).

2.5 Hipótesis de investigación

2.5.1 Hipótesis general

Existe una relación directa entre estrés ocupacional y satisfacción laboral del personal de enfermería en el servicio de emergencia del Hospital Huacho – Huaura – Oyón y SBS– 2019.

2.5.2 Hipótesis específicos

Existe una relación directa y significativa entre agotamiento emocional del estrés ocupacional y satisfacción laboral del personal de enfermería en el servicio de emergencia del Hospital Huacho – Huaura – Oyón y SBS– 2019.

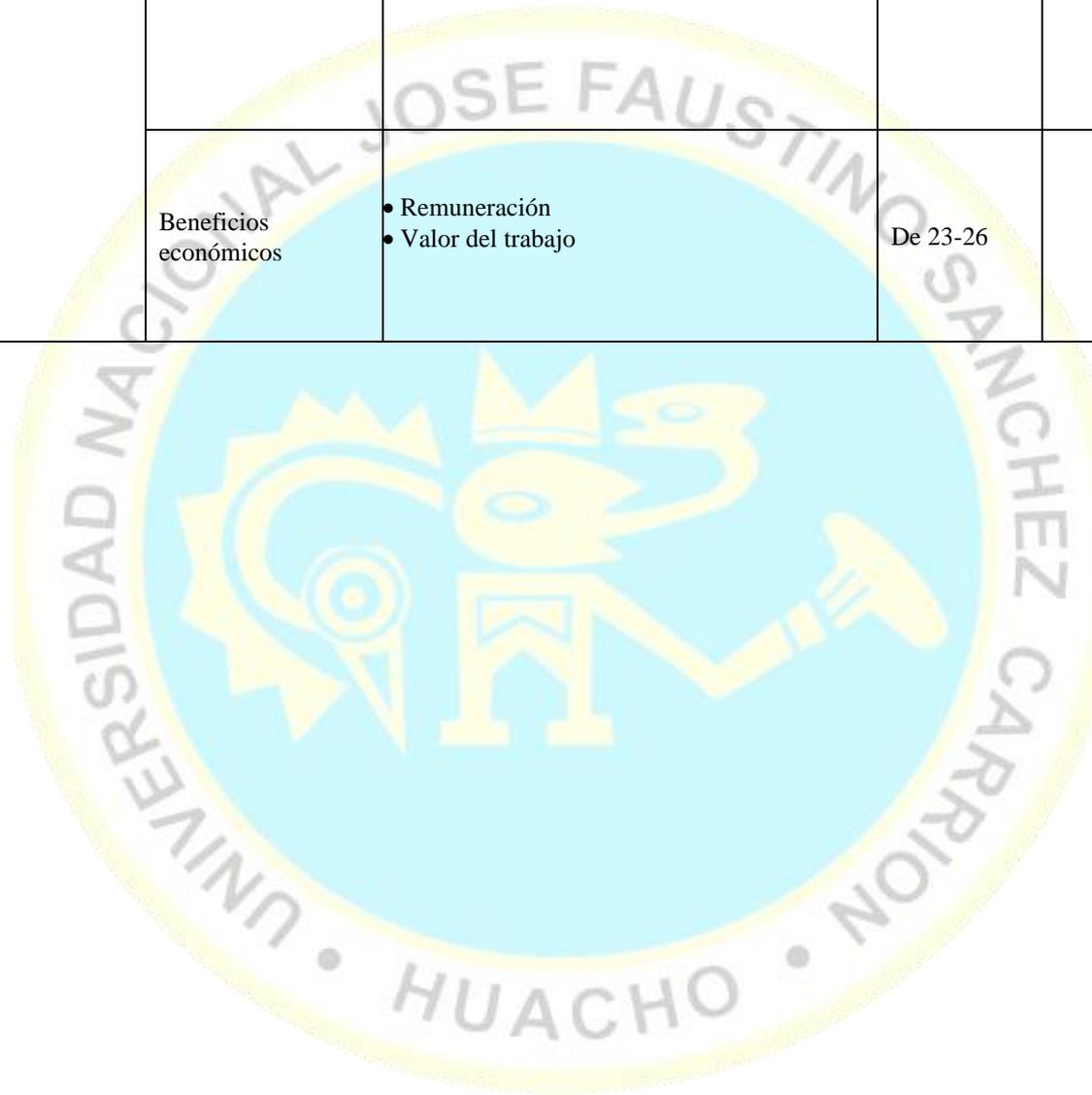
Existe una relación directa y significativa entre la realización personal del estrés ocupacional y satisfacción laboral del personal de enfermería en el servicio de emergencia del Hospital Huacho – Huaura – Oyón y SBS– 2019.

Existe una relación directa y significativa entre la despersonalización del estrés ocupacional y satisfacción laboral del personal de enfermería en el servicio de emergencia del Hospital Huacho – Huaura – Oyón y SBS– 2019.

2.6 Operacionalización de variables

VARIABLES	Definición conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Ponderación por dimensión	Ponderación total
V1 Estrés ocupacional	Según Sánchez (2010) es la respuesta usual del organismo cuando tiene determinado estímulo estresor o una situación estresante.	Escala de Estrés ocupacional	Agotamiento emocional	<ul style="list-style-type: none"> • Agotamiento físico en horas de trabajo. • Sentimiento y actitud negativa en el desempeño laboral. • Frustración por el trabajo que realiza. 	Del 1 al 09	Leve (9-18) Moderado (19-28) Severo (29-38)	Leve (22-44) Moderada (45-67) Severa (68-88)
			Realización personal	<ul style="list-style-type: none"> • Atención inadecuada hacia los pacientes • Trato despectivo frente a compañeros de trabajo. • Falta de preocupación de problemas de otros. • Indiferencia 	Del 10 al 17	Leve (8-16) Moderado (17-25) Severo (26-32)	
			Despersonalización	<ul style="list-style-type: none"> • Apreciación sobre el trabajo que desempeña. • Interés sobre el trabajo que desempeña. • Interés por tareas cotidianas del trabajo. • Baja autoestima del personal 	Del 18-22	Leve (5-10) Moderado (11-16) Severo (17-20)	
V2 Satisfacción laboral	Es el agrado o desagrado expresado por personal de enfermería relacionados con factores extrínsecos e intrínsecos en el entorno de labor (Chiavenato y Guzmán, 2019).	Escala de satisfacción laboral	Significatividad de tareas	<ul style="list-style-type: none"> • Esfuerzo • Realización 	De 1-7	Satisfecho (27 - 35) Modernamente satisfecho (17 - 26) Insatisfecho (6-14)	Satisfecho (96 -130) Modernamente Satisfecho (62 - 95) Insatisfecho (26 - 61)
			Condiciones de trabajo	<ul style="list-style-type: none"> • Ambiente • Relación con autoridades 	De 8-17	Satisfecho (38-50) Modernamente satisfecho (24-37) Insatisfecho (10-23)	
			Reconocimiento personal	<ul style="list-style-type: none"> • Trato con los compañeros • Trato de los jefes 	De 18-22	Satisfecho (19-25)	

						Modernamente satisfecho (13-18) Insatisfecho (5-12)
			Beneficios económicos	<ul style="list-style-type: none"> • Remuneración • Valor del trabajo 	De 23-26	Satisfecho (16-20) Modernamente satisfecho (10-15) Insatisfecho (4-9)



CAPÍTULO III METODOLOGÍA

3.1 Diseño metodológico

3.1.1. Enfoque de la investigación

La investigación es de enfoque mixto: cualitativo y cuantitativo, porque la recopilación de datos se desarrolló en base a cantidades numéricas y los resultados se analizaron estadísticamente. Para Ñaupas, Valdivia, Palacios y Romero (2018) en los estudios cuantitativos se analizan los datos y aplican la prueba de hipótesis basada en la estadística descriptiva e inferencial.

3.1.2. Tipo de investigación

Es aplicada, dado que el estudio resolvió una problemática en específico. Según Baena (2017) la investigación aplicada está basada en plantear problemáticas concretas para solucionarlas de manera inmediata.

3.1.3. Diseño de la investigación

El estudio es de diseño no experimental; de corte transversal, por el hecho que no se manipuló ninguna de las variables para el desarrollo del estudio, asimismo, transversal porque los datos se recogieron en un solo momento. Según Hernández-Sampieri y Mendoza (2018) los estudios no experimentales se desarrollan sin la manipulación de las variables; transversal, a casusa de que la recolección de datos se da en un momento único.

El esquema es:

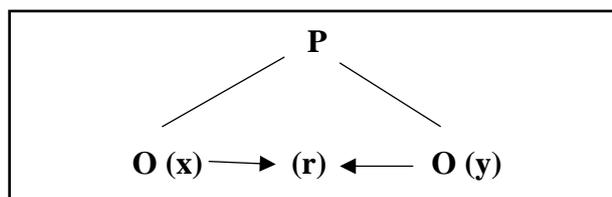


Figura 1. Diseño de investigación

Dónde:

P: Muestra de investigación (Enfermeras (os))

Ox: Medición de la variable estrés ocupacional

Oy: Medición de la variable satisfacción laboral

r: Correlación

3.1.4. Nivel de investigación

Es de nivel descriptivo y correlacional. Primero, es descriptivo porque se interpretó las características y propiedades de las variables, en segundo lugar, es correlacional, debido a que se demostró la correlación entre ambas variables. De acuerdo a Ríos (2017) el estudio descriptivo está orientado a la caracterización del problema, para la descripción, análisis e interpretación de variables, además, los estudios correlacionales miden el grado de relación que hay entre las variables.

3.2 Población y muestra

3.2.1 Población

Población.

La población está conformada por 30 enfermeras (os) del servicio de Emergencia del Hospital Regional de Huacho (5 varones y 25 mujeres) que laboran en turnos rotativos de 12 horas, también realizan turnos de día y noche haciendo un total de 150 horas al mes. Según Arias (2017) la población es un conjunto infinito o finito de sujetos con características similares o comunes entre sí.

Tabla 1

Población de enfermeras(os) del servicio de Emergencia del H.H.H.O Y SBS-2019

Sexo	Servicio	N° de enfermeras(os)
V	Emergencia	05
M	Emergencia	25
Total		30

Fuente: Rol turnos de enfermera(os) en el servicio de Emergencia H.H.H.O y SBS 2019.

3.2.2 Muestra

La muestra fue censal, es decir se trabajó con el 100% de la población debido a que la población de estudio fue relativamente reducida y se pudo controlar, por tanto, se consideró a 30 enfermeras (os) en el servicio de emergencia del H.H.H.O y SBS. Según Hernández-Sampieri y Mendoza (2018) la muestra es un subgrupo considerado como una parte representativa de la población o el universo.

Criterios de inclusión:

- Enfermeras(os) con más de 1 año cumpliendo su trabajo en el hospital.
- Enfermeras(os) pertenecientes al servicio de Emergencia del hospital.

Criterios de exclusión:

- Enfermeras(os) que están de vacaciones.
- Internas de enfermería.
- Técnicas de enfermería

El muestreo fue no probabilístico por conveniencia, dado que se eligió la muestra a conveniencia de la investigadora. De acuerdo a García (2016) el muestreo no probabilístico por conveniencia se basa en el criterio del investigador para seleccionar la muestra que se utilizará para la recopilación de información.

3.3 Técnicas de recolección de datos

3.3.1. Técnica

Se utilizó la técnica porque permitió la obtención de información confiable de la muestra. Para Baena (2017) la encuesta se aplica mediante un cuestionario a un grupo representativo de la población que se está estudiando.

3.3.2. Instrumento

El estudio se aplicó dos cuestionarios una para cada variable, que estuvo integrada por preguntas en relación a las variables. Según Bernal (2016) el cuestionario está conformado por un conjunto de preguntas elaboradas para obtener datos necesarios para cumplir con los objetivos.

A continuación, se describen ambos cuestionarios.

a) Para evaluar la variable de estrés ocupacional.

Para medir el estrés ocupacional se adaptó el cuestionario de Mancilla y Olarte (2015), que luego se validó por 3 juicios de expertos. El cuestionario de estrés ocupacional adaptado estuvo constituido por 22 preguntas, donde 9 preguntas eran de la dimensión agotamiento emocional, 8 preguntas para la dimensión realización personal y 5 preguntas para la dimensión despersonalización. Las respuestas del instrumento corresponden a la escala Likert.

1. Nunca
2. Algunas veces
3. Casi siempre
4. Siempre

En el instrumento de estrés ocupacional se evaluaron las tres dimensiones: Agotamiento emocional, realización persona y despersonalización.

La calificación para evaluar el estrés ocupacional:

Tabla 2

Calificación de la evaluación del estrés ocupacional

Calificación	Puntos
Leve	22 – 44 puntos
Moderado	45 – 67 puntos
Severo	68 – 88 puntos

b) Para evaluar la variable satisfacción laboral

Para medir la satisfacción laboral se diseñó un cuestionario de tipo escala Likert, que fue validado por 3 juicios de expertos. El cuestionario de satisfacción laboral adaptado estuvo constituido por 26 preguntas, donde la dimensión significativida de tareas tuvo 7 preguntas, la dimensión condiciones de trabajo tuvo 10 preguntas, la dimensión reconocimiento personal tuvo 5 preguntas y la dimensión beneficios económicos tuvo 4 preguntas. Las respuestas del instrumento corresponden a la escala Likert.

1. Totalmente en desacuerdo
2. En desacuerdo.
3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo.
4. De acuerdo.
5. Totalmente de acuerdo.

La calificación para evaluar satisfacción laboral:

Tabla 3

Calificación de la evaluación de satisfacción laboral

Calificación	Puntos
Insatisfecho	26 – 61 puntos
Modernamente satisfecho	62 – 95 puntos
Satisfecho	96 – 130 puntos

3.3.3. Validez y confiabilidad del instrumento

a) **Validez del instrumento:**

Según Hernández-Sampieri y Mendoza (2018) la validación es el grado en que un instrumento en verdad mide la variable que se busca medir.

Para determinar la validez de los instrumentos, se sometieron a la evaluación de un panel de expertos, antes de su aplicación para verificar si el contenido de instrumento se ajusta al estudio planteado.

La validez de contenido de los instrumentos (cuestionario) se validaron mediante el juicio de expertos con experiencia en el tema, a quienes se les proporcionó: La matriz de consistencia, la matriz de operacionalización de variables, el instrumento de investigación y la ficha de opinión de expertos.

Los jueces brindaron la valoración del cuestionario correspondiente a las variables en estudio (Estrés ocupacional y satisfacción laboral) y, para tal efecto, se hizo revisar el cuestionario por el siguiente panel de expertos, donde evaluaron la pertinencia, relevancia y claridad de los instrumentos.

J1: Mg. Edith Macedo Henostroza

J2: Mg. Judith Villavicencio Laureano

J3: Mg. Maura Irma López Gonzales

Los expertos proporcionaron las siguientes opiniones de aplicabilidad:

Tabla 4

Nivel de validez del instrumento según juicio de expertos de estrés ocupacional

Jueces	Opiniones de Aplicabilidad
Mg. Edith Macedo Henostroza	Aplicable
Mg. Judith Villavicencio Laureano	Aplicable
Mg. Maura Irma López Gonzales	Aplicable

Nota: En base a la calificación brindada por los expertos

Tabla 5

Nivel de validez del instrumento según juicio de expertos de satisfacción laboral

Jueces	Opiniones de Aplicabilidad
Mg. Edith Macedo Henostroza	Aplicable
Mg. Judith Villavicencio Laureano	Aplicable
Mg. Maura Irma López Gonzales	Aplicable

Nota: En base a la calificación brindada por los expertos

De acuerdo a la tabla, la validez del instrumento otorgada por los jueces expertos es de opinión favorable, por lo que se aplicó los instrumentos a las enfermeras(os).

b) Confiabilidad del instrumento:

La confiabilidad del estudio se determinó a través de una prueba piloto que pertenecen a la muestra de la investigación, con el fin de realizar la evaluación del comportamiento del instrumento cuando se recolecta los datos.

Se utilizó la prueba de confiabilidad de Alfa de Cronbach para la estimación de la consistencia de las variables. Por lo cual, se utilizó la siguiente fórmula:

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

α : Coeficiente de confiabilidad de Cronbach

$\sum Si^2$: Sumatoria de varianza de los ítems.

S_t^2 : Varianza de la suma de los ítems

K: El número de preguntas o ítems.

Tabla 6

Estadístico de fiabilidad del estrés ocupacional

Alfa de Cronbach	N° de elementos
0,870	22

Tabla 7

Estadístico de fiabilidad de satisfacción laboral

Alfa de Cronbach	N° de elementos
0,868	27

Tabla 8

Interpretación de la magnitud del coeficiente de confiabilidad

Valores	Niveles de confiabilidad
0,81 a 1,00	Muy Alta
0,61 a 0,80	Alta
0,41 a 0,60	Moderada
0,21 a 0,40	Baja
0,01 a 0,20	Muy Baja

Nota: Tomado de Ruiz Bolívar (2002) y Pallela y Martins (2006)

El resultado de la confiabilidad del instrumento de estrés ocupacional fue de 0,870; lo cual según los niveles de confiabilidad se determina que el instrumento tiene muy alta confiabilidad. El resultado del instrumento satisfacción laboral fue de 0,868; lo cual significa que tiene muy alta confiabilidad. Por tanto, se evidencia que ambos instrumentos son muy confiables para su aplicación.

3.4 Técnicas para el procesamiento de la información

Después, de la recolección de los datos mediante el instrumento, se realizó el registro, tabulación y codificación. Asimismo, se realizó el análisis de los datos mediante el programa estadístico SPSS (Statistical Package for Social Sciences) versión 25, donde se organizó y presentó los datos e información de la muestra estudiada. Además, en una hoja de Excel se elaboraron las tablas y gráficos estadísticos.

Los puntos de corte de las variables se determinaron mediante la aplicación de los siguientes rangos:

Tratamiento estadístico

a) Estadística descriptiva:

- Representación tabular y gráfica.
- Medidas de tendencia central y de variabilidad.

b) Estadística Inferencial para Prueba de Hipótesis:

Para la estimación o inferencia o toma de decisiones de la base de la información, se sometió a prueba:

- La Hipótesis General
- Las Hipótesis Específicas

Para probar la hipótesis general y las hipótesis específicas se aplicaron la prueba estadística no paramétrica de la Rho de Spearman, que es útil para establecer el grado de relación entre variables.

Se aplicó la siguiente fórmula:

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

Dónde:

r_s = Coeficiente de correlación por rangos de Spearman

d= Diferencia entre los rangos (X menos Y)

n= Numero de datos.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

4.1 Análisis de resultados

4.1.1. Análisis descriptivo de la variable estrés ocupacional

Tabla 9

Resultados de la variable estrés ocupacional

Niveles	Rangos	N° enfermeros	% enfermeros
Leve	22 – 44	6	20,0
Moderado	45 – 67	10	33,3
Severo	68 – 88	14	46,7
Total		30	100,0

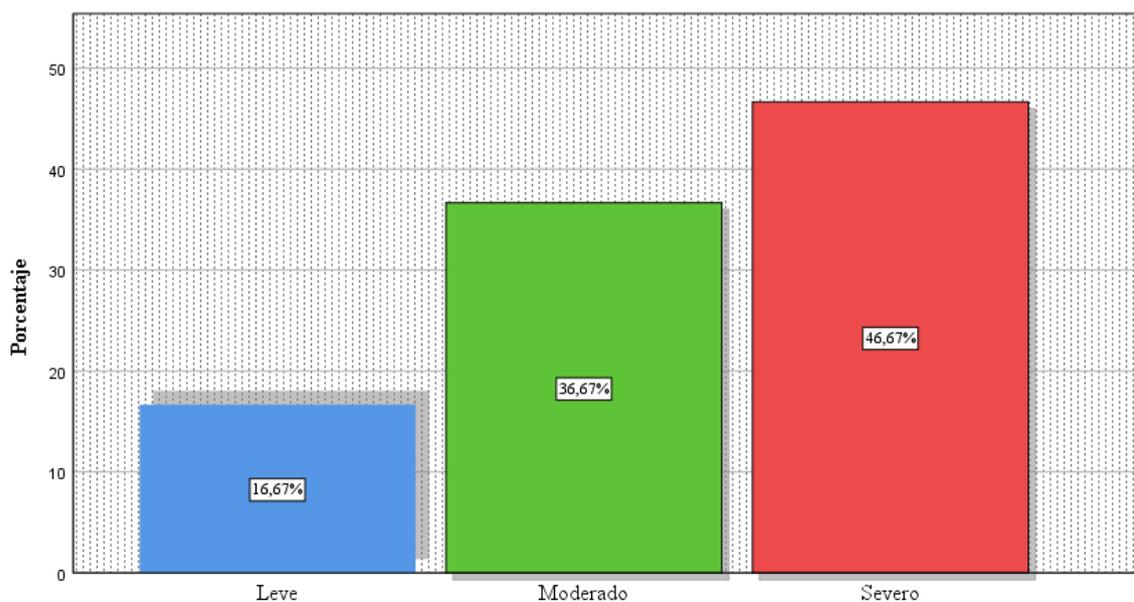


Figura 2. Resultados de la variable estrés ocupacional

Interpretación

En la tabla 9, se muestran los hallazgos de la aplicación del instrumento a los enfermeros del servicio de Emergencia del Hospital Regional de Huacho-Huaura – Oyón y SBS, donde el 46,7% (14) tiene nivel severo de estrés ocupacional; el 33,3% (10) nivel moderado y el 20% (6) nivel leve. En ese sentido, se concluye que en su mayoría el personal de enfermería presenta un nivel severo y moderado de estrés ocupacional.

Tabla 10

Niveles de dimensiones de estrés ocupacional

Dimensiones de estrés ocupacional	Niveles	Rangos	N° enfermeros	% enfermeros
Agotamiento emocional	Leve	9 - 18	4	13,3
	Moderado	19 - 28	10	33,3
	Severo	29 - 38	16	53,3
Realización personal	Leve	8 - 16	6	20,0
	Moderado	17 - 25	8	26,7
	Severo	26 - 32	16	53,3
Despersonalización	Leve	5 - 10	6	20,0
	Moderado	11 - 16	10	33,3
	Severo	17 - 20	14	46,7
Total			30	100,0

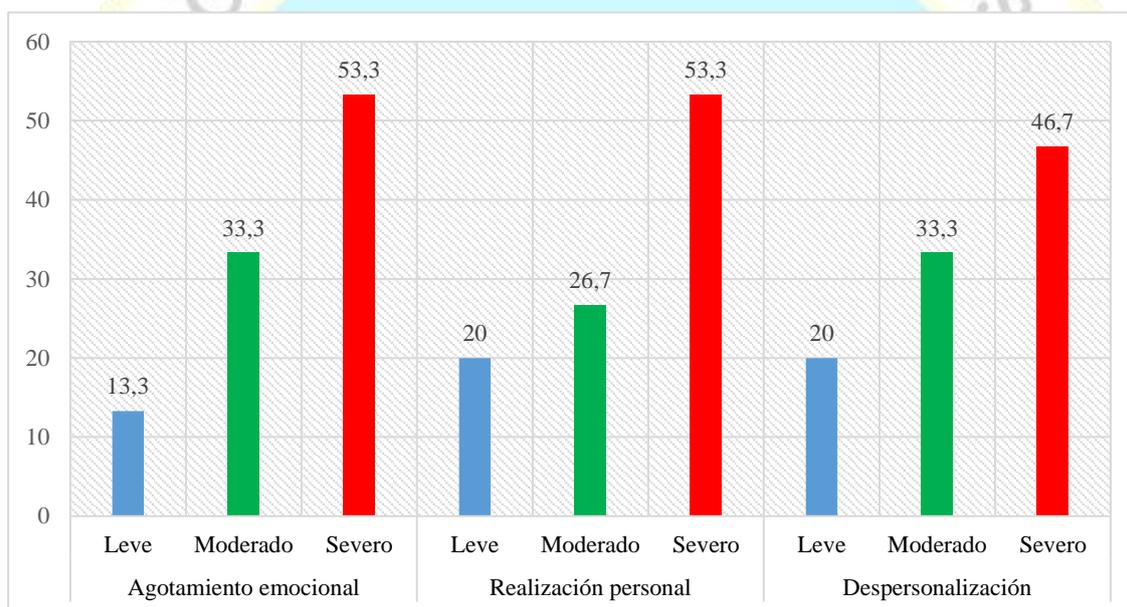


Figura 3. Niveles de dimensiones de estrés ocupacional

Interpretación

En la tabla 10, se evidencian los hallazgos de las tres dimensiones de la variable estrés ocupacional, en la dimensión agotamiento emocional el 53,3% (16) del personal de enfermería del servicio de Emergencia del Hospital Regional de Huacho-Huaura – Oyón y SBS presenta un nivel severo, el 33,3% (10) nivel moderado y el 13,3% (4) nivel leve; con respecto a la dimensión realización personal el 53,3% (16) indica un nivel severo; el 26,7% (8) nivel moderado y el 20% (6) nivel leve; y para finalizar esta la dimensión despersonalización el 46,7% (14) indica un nivel severo; el 33,3% (10) nivel moderado y el 20% (6) nivel leve.

4.1.2. Análisis descriptivo de la variable satisfacción laboral

Tabla 11

Resultados de la variable satisfacción laboral

Niveles	Rangos	N° enfermeros	% enfermeros
Insatisfecho	26 – 61	14	46,7
Modernamente satisfecho	62 - 95	7	23,3
Satisfecho	96 -130	9	30,0
Total		30	100,0

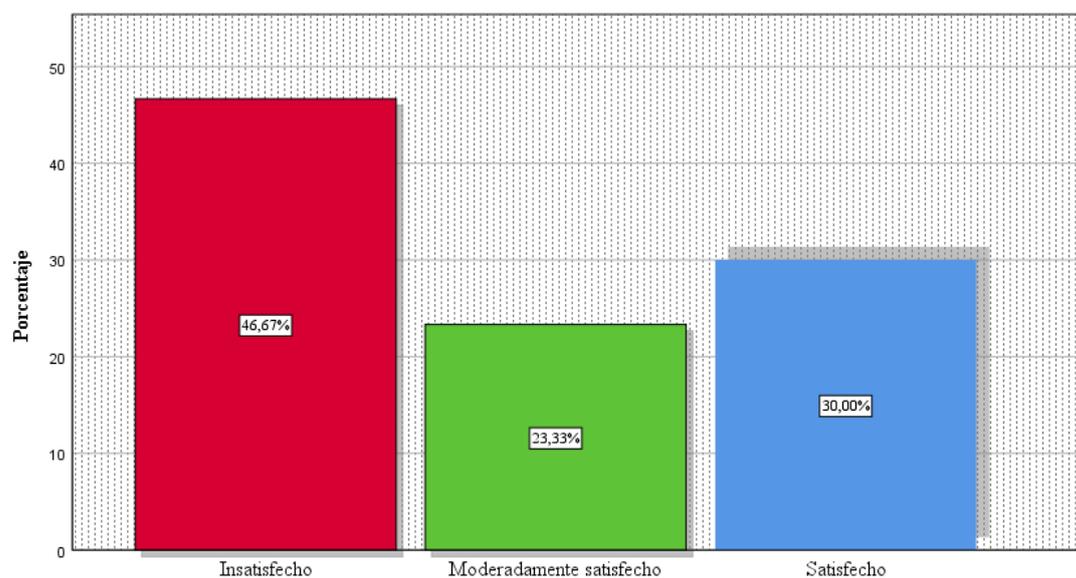


Figura 4. Resultados de la variable satisfacción laboral

Interpretación

En la tabla 11, se muestran los hallazgos de la aplicación del instrumento de satisfacción laboral a los enfermeros del servicio de Emergencia del Hospital Regional de Huacho-Huaura – Oyón y SBS, donde el 46,7% (14) presenta nivel insatisfecho; el 30% (9) satisfecho y el 23,3% (7) moderadamente satisfecho. En ese sentido, se concluye que en su mayoría el personal de enfermería se siente insatisfecho y modernamente satisfecho con su trabajo.

Tabla 12

Niveles de dimensiones de satisfacción laboral

Dimensiones de satisfacción laboral	Niveles	Rangos	N° enfermeros	% enfermeros
Significatividad de tareas	Insatisfecho	6 - 14	11	36,7
	Modernamente satisfecho	17 - 26	12	40,0
	Satisfecho	27 - 35	7	23,3
Condiciones de trabajo	Insatisfecho	10 - 23	13	43,3
	Modernamente satisfecho	24 - 37	10	33,3
	Satisfecho	38 - 50	7	23,3
Reconocimiento personal	Insatisfecho	5 - 12	11	36,7
	Modernamente satisfecho	13 - 18	11	36,7
	Satisfecho	19 - 25	8	26,7
Beneficios económicos	Insatisfecho	4 - 9	12	40,0
	Modernamente satisfecho	10 - 15	11	36,7
	Satisfecho	13 - 18	7	23,3
Total			30	100,0

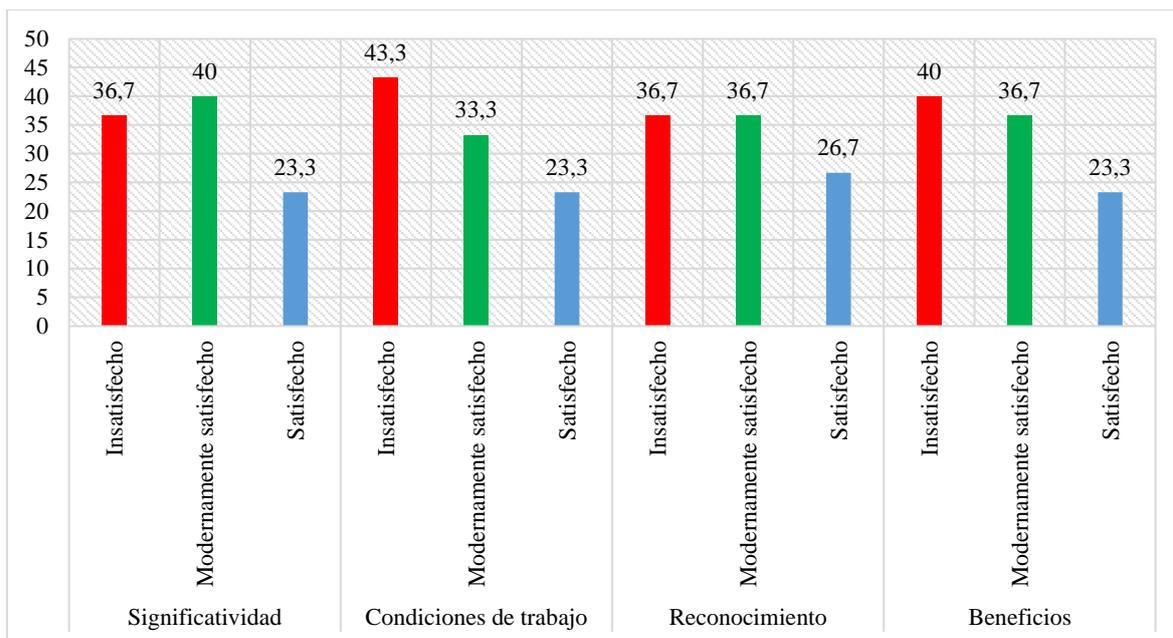


Figura 5. Niveles de dimensiones de satisfacción laboral

Interpretación

En la tabla 12, se evidencian los hallazgos de las cuatro dimensiones de la variable satisfacción laboral, en la dimensión significatividad de tareas el 40% (12) del personal de enfermería del servicio de Emergencia del Hospital Regional de Huacho-Huaura – Oyón y SBS presenta un nivel moderadamente satisfecho, el 36,7% (11) nivel insatisfecho y el 23,3% (7) satisfecho; con respecto a la dimensión condiciones de trabajo el 43,3% (13) se siente insatisfecho; el 33,3% (10) nivel moderadamente satisfecho y el 23,3% (7) nivel satisfecho; con la dimensión reconocimiento personal el 36,7% (11) se siente insatisfecho; el 36,7% (11) nivel moderadamente satisfecho y el 26,7% (8) satisfecho y para finalizar esta la dimensión beneficios económicos el 40% (12) se siente insatisfecho; el 36,7% (11) nivel moderadamente satisfecho y el 23,3% (7) satisfecho.

4.2 Contrastación de hipótesis

Tabla 13

Prueba de normalidad de Shapiro-Wilk

	Estadístico	Shapiro-Wilk	
		Gl	Sig.
Estrés ocupacional	,976	30	,021
Agotamiento emocional	,937	30	,007
Realización personal	,957	30	,026
Despersonalización	,964	30	,039
Satisfacción laboral	,899	30	,008
Significatividad de tarea	,931	30	,052
Condiciones de trabajo	,968	30	,488
Reconocimiento personal	,933	30	,059
Beneficios económicos	,859	30	,001

En la tabla 13 se indican los valores que se han obtenido de la prueba de normalidad de Shapiro-Wilk, que se utilizó porque el estudio estuvo integrado por menos de 50 participantes, se contó con 30 enfermeras(os). Se determina que el p-valor de ambas variables y sus respectivas dimensiones es menor a 0,05; es decir, que la distribución de los datos es no normal, por lo tanto, se utilizó la prueba no paramétrica de Rho de Spearman para determinar la relación entre las variables.

Contrastación de hipótesis general

H₀: No existe una relación directa entre estrés ocupacional y satisfacción laboral del personal de enfermería en el servicio de emergencia del Hospital Huacho – Huaura – Oyón y SBS– 2019.

H_a: Existe una relación directa entre estrés ocupacional y satisfacción laboral del personal de enfermería en el servicio de emergencia del Hospital Huacho – Huaura – Oyón y SBS– 2019.

Nivel de confianza: 95% ($\alpha=0,05$)

Regla de decisión: Sig. ≥ 0.05 se acepta la hipótesis nula (H₀)

Sig. < 0.05 se rechaza la hipótesis nula (H₀)

Tabla 14

Correlación entre estrés ocupacional y satisfacción laboral

		Satisfacción laboral
Rho de Spearman	Coefficiente de correlación	-,570**
	Estrés ocupacional	,001
	Sig. (bilateral)	
	N	30

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación

La tabla 14, evidencia los hallazgos de la relación entre las variables estrés ocupacional y satisfacción laboral, que indica que el nivel de significancia es $0,001 < 0,05$; por lo cual se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula. Además, se determina que el nivel de correlación de Rho de Spearman es de $-0,570$; por tanto, se demuestra que existe una correlación negativa media entre estrés ocupacional y satisfacción laboral del personal de enfermería en el servicio de Emergencia del Hospital Regional de Huacho-Huaura – Oyón y SBS – 2019.

Contrastación de hipótesis específicas

Contrastación de hipótesis específica 1

H₀: No existe una relación directa y significativa entre agotamiento emocional del estrés ocupacional y satisfacción laboral del personal de enfermería en el servicio de emergencia del Hospital Huacho – Huaura – Oyón y SBS– 2019.

H_a: Existe una relación directa y significativa entre agotamiento emocional del estrés ocupacional y satisfacción laboral del personal de enfermería en el servicio de emergencia del Hospital Huacho – Huaura – Oyón y SBS– 2019.

Nivel de confianza: 95% ($\alpha=0,05$)

Regla de decisión: Sig. ≥ 0.05 se acepta la hipótesis nula (H₀)

Sig. < 0.05 se rechaza la hipótesis nula (H₀)

Tabla 15

Correlación entre agotamiento emocional del estrés ocupacional y satisfacción laboral

		Satisfacción laboral
Rho de Spearman	Coefficiente de correlación	-,283
	Agotamiento emocional	Sig. (bilateral)
		,129
	N	30

Interpretación

La tabla 15, evidencia los hallazgos de la relación entre agotamiento emocional y satisfacción laboral, que indica que el nivel de significancia es $0,129 > 0,05$; por lo cual se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alterna. Además, se determina que el coeficiente de Rho de Spearman es de $-0,283$; por tanto, se demuestra que no existe una correlación entre agotamiento emocional del estrés ocupacional y satisfacción laboral del personal de enfermería en el servicio de Emergencia del Hospital Regional de Huacho-Huaura – Oyón y SBS – 2019.

Contrastación de hipótesis específica 2

H_0 : No existe una relación directa y significativa entre la realización personal del estrés ocupacional y satisfacción laboral del personal de enfermería en el servicio de emergencia del Hospital Huacho – Huaura – Oyón y SBS– 2019.

H_a : Existe una relación directa y significativa entre la realización personal del estrés ocupacional y satisfacción laboral del personal de enfermería en el servicio de emergencia del Hospital Huacho – Huaura – Oyón y SBS– 2019.

Nivel de confianza: 95% ($\alpha=0,05$)

Regla de decisión: Sig. ≥ 0.05 se acepta la hipótesis nula (H_0)

Sig. < 0.05 se rechaza la hipótesis nula (H_0)

Tabla 16

Correlación entre realización personal del estrés ocupacional y satisfacción laboral

		Satisfacción laboral
Rho de Spearman	Coefficiente de correlación	-,447
	Realización personal	Sig. (bilateral)
		,013
	N	30

Interpretación

La tabla 16, evidencia los hallazgos de la relación entre realización personal del estrés ocupacional y satisfacción laboral, que indica que el nivel de significancia es $0,013 < 0,05$; por lo cual se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula. Además, se determina que el nivel de correlación de Rho de Spearman es de $-0,447$; por tanto, se demuestra que existe una correlación negativa débil entre realización personal del estrés ocupacional y satisfacción laboral del personal de enfermería en el servicio de Emergencia del Hospital Regional de Huacho-Huaura – Oyón y SBS – 2019.

Contrastación de hipótesis específica 3

H_0 : No existe una relación directa y significativa entre la despensalización del estrés ocupacional y satisfacción laboral del personal de enfermería en el servicio de emergencia del Hospital Huacho – Huaura – Oyón y SBS– 2019.

H_a : Existe una relación directa y significativa entre la despensalización del estrés ocupacional y satisfacción laboral del personal de enfermería en el servicio de emergencia del Hospital Huacho – Huaura – Oyón y SBS– 2019.

Nivel de confianza: 95% ($\alpha=0,05$)

Regla de decisión: Sig. $\geq 0,05$ se acepta la hipótesis nula (H_0)

Sig. $< 0,05$ se rechaza la hipótesis nula (H_0)

Tabla 17

Correlación entre despensalización del estrés ocupacional y satisfacción laboral

		Satisfacción laboral
Rho de Spearman	Coefficiente de correlación	-,662**
	Despensalización	Sig. (bilateral)
		,000
	N	30

** Es significativa aun al nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación

La tabla 17, evidencia los hallazgos de la relación entre despersonalización del estrés ocupacional y satisfacción laboral, que indica que el nivel de significancia es $0,000 < 0,05$; por lo cual se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula. Además, se determina que el nivel de correlación de Rho de Spearman es de $-0,662$; por tanto, se demuestra que existe una correlación negativa media entre despersonalización del estrés ocupacional y satisfacción laboral del personal de enfermería en el servicio de Emergencia del Hospital Regional de Huacho-Huaura – Oyón y SBS – 2019.



CAPÍTULO V

DISCUSIÓN

5.1 Discusión de resultados

En la actualidad, laborar en el servicio de emergencia para la atención de los pacientes se ha vuelto en un reto y en una carrera contra el tiempo, por el hecho que las enfermeras (os) y otros profesionales de diferentes especialidades a menudo dividen su semana laboral en varias actividades, donde siguen el nivel de exigencia de los pacientes. En ese contexto, los profesionales de la salud se sienten afectados por la cantidad abrumadora de trabajo, problemas emocionales, descontento económico o por lidiar con condiciones adversas. Estas situaciones exponen al profesional a un estrés constante en el trabajo, al que muchas veces son vulnerables por su carácter o falta de estrategia organizacional para enfrentar esta situación (Leonardo y Chocó, 2018). En ese contexto, el presente estudio presenta los resultados más importantes que también se contrastan con otras investigaciones.

De acuerdo a los resultados obtenidos con respecto al objetivo general, se determinó que existe una relación entre estrés ocupacional y satisfacción laboral del personal de enfermería en el servicio de Emergencia del Hospital Regional de Huacho-Huaura – Oyón y SBS, comprobado a través del Rho de Spearman= -0,570 y $p= 0,001 < 0,05$; por tanto, se evidencia que hay una correlación negativa media; es decir, que a medida que aumenta el estrés ocupacional en el personal de enfermería disminuirá la satisfacción laboral. Los resultados coinciden con Cuno (2018) quien en su tesis demostró que el estrés ocupacional se correlaciona de manera negativa con la satisfacción laboral, comprobado mediante el Rho de Spearman= -0,579; lo cual significa que cuando se incrementa el estrés ocupacional disminuye la satisfacción laboral del personal de enfermería.

Otra investigación que corrobora los hallazgos de la investigación es Dávalos (2018) quien en tesis indico que existe una correlación negativa entre el estrés ocupacional y la satisfacción laboral, comprobado con el Rho de Spearman= -0,579. Asimismo, Cedeño y Pazmiño (2018) indicaron en su estudio que el estrés laboral presenta una influencia en la satisfacción laboral, esto por el hecho que hay factores tales como la falta de profesionales de enfermería para cubrir los turnos, la sobrecarga laboral y las a menudas interrupciones cuando desarrollan sus laborales ocasionan que estos profesionales se sientan menos satisfechos laboralmente.

Otro resultado que tiene similitud con el estudio es Gadirzadeh et al. (2017) quienes evidenciaron que el estrés laboral tiene una relación con la satisfacción laboral, pero demostró que existe una correlación positiva, demostrado con la correlación de Pearson ($r=0,302$). Además, los hallazgos también se corroboraron con Kyan (2019) que demostró que existe una relación entre el estrés y la satisfacción laboral, sin embargo, evidenció que existe una correlación positiva entre ambas variables, comprobado con el Chi cuadrado ($X^2=23,24$). Inclusive, se demostró que el estrés que percibían los profesionales de salud era ocasionado por la inadecuada satisfacción laboral que se percibía en el hospital de estudio.

Los resultados tienen semejanza a lo obtenido por Hosseinabadi et al. (2018) quienes en su investigación determinaron que existe relación entre el estrés laboral y la satisfacción laboral en el personal de enfermería (Chi cuadrado= 0,420). Por otro lado, hallazgos contrarios obtuvieron Varela y Valle (2019) en su tesis demostraron que el estrés ocupacional no se correlaciona con la satisfacción laboral de las enfermeras(os), demostrado con Rho de Spearman= -0,208 y nivel de significancia igual a 0,271; lo cual determino que no existe relación entre ambas variables.

De acuerdo a los resultados obtenidos con respecto al primer objetivo específico, se determinó que no existe una relación entre agotamiento emocional del estrés ocupacional y satisfacción laboral del personal de enfermería en el servicio de Emergencia del Hospital Regional de Huacho-Huaura – Oyón y SBS, comprobado a través del Rho de Spearman= -0,283 y $p=0,129 < 0,05$; por tanto, se evidencia que no hay una correlación entre dimensión y variable. Los resultados tienen similitud con lo hallado por Varela y Valle (2019) quienes en su investigación demostraron que el cansancio laboral no tiene relación con la satisfacción laboral, comprobado con el Rho de Spearman= -0,247 y $p=0,189$. Asimismo, los hallazgos coinciden con Leonardo y Chocó (2018) en su investigación demostraron que no existe relación entre el cansancio emocional y la satisfacción laboral.

Los resultados difieren con Pérez y Taype (2018) al demostrar que el agotamiento emocional si se relación con la satisfacción laboral, comprobado a través del Chi Cuadrado=94,176 y $p=0,000$. Los hallazgos se refuerzan con Vidotti et al. (2019) al demostrar que el estrés laboral debido a la alta demanda de trabajo, el bajo apoyo que reciben las enfermeras(os) en su trabajo y las menores percepciones con el ambiente laboral y las relaciones sociales repercuten en el agotamiento emocional.

De acuerdo a los resultados obtenidos con respecto al segundo objetivo específico, se

determinó que existe una relación entre realización personal del estrés ocupacional y satisfacción laboral del personal de enfermería en el servicio de Emergencia del Hospital Regional de Huacho-Huaura – Oyón y SBS, comprobado a través del Rho de Spearman= -0,447 y $p=0,013 < 0,05$; por tanto, se evidencia que hay una correlación negativa débil. Los resultados coinciden con Pérez y Taype (2018) quienes en su tesis demostraron que la realización personal tiene correlación con la satisfacción laboral, demostrado mediante el Chi Cuadrado= 79,093 y $p=0,000$.

Otro resultado que se asemeja al estudio es lo hallado por Leonardo y Chocó (2018) en su investigación indicaron que la realización personal se correlaciona con la satisfacción laboral, comprobado con Tau= 0,36 y $p=0,014$. Sin embargo, los resultados difieren con Varela y Valle (2019) al evidenciar que la realización personal no tiene correlación con la satisfacción laboral, comprobado con Rho de Spearman= -0,049 y $p=0,799$.

De acuerdo a los resultados obtenidos con respecto al tercer objetivo específico, se determinó que existe una relación entre despersonalización del estrés ocupacional y satisfacción laboral del personal de enfermería en el servicio del servicio de Emergencia del Hospital Regional de Huacho-Huaura – Oyón y SBS, comprobado a través del Rho de Spearman= -0,662 y $p=0,000 < 0,05$; por tanto, se evidencia que hay una correlación negativa media. Los hallazgos coinciden con Pérez y Taype (2018) quienes en su investigación evidenciaron que la despersonalización se correlaciona con la satisfacción laboral, demostrado a través del Chi Cuadrado= 75,289 y $p=0,000$.

Los resultados difieren con Leonardo y Chocó (2018) que demostraron que la despersonalización no tiene correlación con la satisfacción laboral. Asimismo, resultados opuesto obtuvieron Varela y Valle (2019) al demostrar en su tesis que no existe relación entre la despersonalización y la satisfacción laboral, comprobado con Rho de Spearman= -0,060 y $p=0,752$.

Los resultados se refuerzan con la teoría tridimensional de Maslach y Jackson quienes refieren que estrés laboral está dada como respuesta de una persona con respecto a los estímulos estresantes que derivan de una institución debido a la carga laboral, desmotivación, entre otros, que a continuar así puede llegar a convertirse en un síndrome que generará impactos negativos en el bienestar personal. En ese sentido, la teoría aborda las áreas motivacionales, psicológicas y personal de cada persona que al ser clasificados determinan el nivel de estrés de cada individuo (Olivares, 2017; Prada, 2019).

El estudio se refuerza con la teoría de satisfacción laboral de Palma (2005) al manifestar que los colaboradores van a demostrar una actitud hacia su trabajo en base a aspectos que están vinculados en la organización como el desarrollo personal, los beneficios económicos y las condiciones de trabajo, además, la aptitud de cada personal va a estar basado en creencias y valores adquiridos a través de la experiencia laboral.

Por consiguiente, se comprende que el personal de enfermería al encontrarse en un ambiente laboral tan intenso y no contar con un adecuado equilibrio emocional estable ocasiona que se vean expuesto a estresarse lo cual incrementa sus niveles de estrés ocupacional y disminuye la satisfacción en su entorno de trabajo, lo cual fue demostrado en el presente estudio que se corroboró con diversas investigaciones.



CAPÍTULO VI

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1 Conclusiones

Primero: Los resultados obtenidos sobre el objetivo general del estudio evidencian que existe una correlación negativa media entre las variables estrés ocupacional y satisfacción laboral del personal de enfermería en el servicio de emergencia del Hospital Huacho – Huaura – Oyón y SBS– 2019 (Rho Spearman= -0, 570 y p= 0,001). Esto significa que a medida que el estrés ocupacional aumenta en el personal de enfermería la satisfacción laboral disminuye.

Segundo: Los hallazgos obtenidos sobre el primer objetivo específico del estudio evidencian que el agotamiento emocional del estrés ocupacional no se correlaciona con la satisfacción laboral del personal de enfermería en el servicio de emergencia del Hospital Huacho – Huaura – Oyón y SBS– 2019 (Rho Spearman= -0, 283 y p= 0,129).

Tercero: Los hallazgos obtenidos sobre el segundo objetivo específico del estudio evidencian que existe una correlación negativa débil entre la realización personal del estrés ocupacional y la satisfacción laboral del personal de enfermería en el servicio de emergencia del Hospital Huacho – Huaura – Oyón y SBS– 2019 (Rho Spearman= -0, 447 y p= 0,013).

Cuarto: Los hallazgos obtenidos sobre el tercer objetivo específico del estudio evidencian que existe una correlación negativa media entre la despersonalización del estrés ocupacional y la satisfacción laboral del personal de enfermería en el servicio de emergencia del Hospital Huacho – Huaura – Oyón y SBS– 2019 (Rho Spearman= -0, 662 y p= 0,000).

6.2 Recomendaciones

Se recomienda que el jefe del servicio de emergencia del Hospital Huacho – Huaura – Oyon y SBS se encargue de coordinar con el área de psicología del hospital para la implementación de un programa de capacitaciones a todo el personal de enfermería con temáticas de afrontamiento del estrés para que les permite manejar de manera adecuada el estrés y así este no interfiera en sus funciones con los pacientes, además, le permitirá sentirse más satisfecho con sus labores.

Se recomienda que el jefe del servicio de emergencia del Hospital Huacho – Huaura – Oyon y SBS implementar un programa de actividades deportivas o recreativas que involucren a todo el personal de enfermería para que dichas actividades ayudan a disminuir el agotamiento emocional, y así puedan disfrutar de un momento de diversión entre ellos para disminuir sus niveles de cansancio y fatiga, lo cual ayuda que se sientan mejor consigo mismo y puedan sentirse satisfechos con su trabajo.

Se recomienda que la jefa del servicio de emergencia Huacho – Huaura – Oyon y SBS motive al personal de enfermería a cumplir con sus metas a través del desarrollo de sus capacidades al desempeñar sus funciones para conseguir la satisfacción personal. Asimismo, permite que se enfoque en diversos aspectos de su vida no solo enfocarse en el trabajo sino también tratar de socializar y tener una buena relación con la familia que le permitirá sentirse realizada.

Se recomienda que la jefa del servicio de emergencia del Hospital Huacho – Huaura – Oyon y SBS realice un seguimiento de los niveles de estrés de cada personal de enfermería para que se permita detectar la despersonalización y así evitar actitudes negativas hacia los pacientes y compañeros de trabajo. Por tanto, fomentar la calidad de vida laboral y las condiciones laborales necesarias para que desarrollen sus funciones con actitudes positivas para incrementar sus niveles de satisfacción laboral.

REFERENCIAS

7.1 Fuentes documentales

Espinoza, A. A., Pernas, I. A., y González, R. D. L. (2018). Consideraciones teórico metodológicas y prácticas acerca del estrés. *Humanidades médicas*, 18(3), 697-717.

León, L. (2017). Clima organizacional y estrés laboral en instituciones del sector público de salud binacional. *Consensus (Santiago). Revista interdisciplinaria de investigación*, 1(1), 51-75.

Martín, R. A. (2015). Estrés laboral en Enfermería: La escasez de personal actual en cuidados intensivos. *Revista Enfermería del Trabajo*, 5(3), 76-81.

Neira, G. R., y Salinas, F. N. (2017). *Satisfacción laboral de la enfermera (o) profesional en el servicio de emergencia de un hospital nacional* (Tesis de pregrado). Universidad Cayetano Heredia, Lima.

Revuelto-Taboada, L. (2018). Un enfoque estratégico de la motivación laboral y la satisfacción laboral. *Revista Perspectiva Empresarial*, 5(2), 7-26.

7.2 Fuentes bibliográficas

Arias, J. (2017). El proyecto de investigación. Caracas: Editorial Episteme.

Baena, G. (2017). *Metodología de la investigación*. México: Grupo Editorial Patria.

Bernal, C.A. (2016). *Metodología de la investigación*. Colombia: Pearson Educación.

Borobia, C. (2006). *Valoración médica y jurídica de la incapacidad laboral*. Madrid: Edificio de la Ley.

Chiavenato, I., y Guzman, M.P. (2019). *Administración de recursos humanos : el capital humano de las organizaciones*. México: Mc Graw Hill.

García, J. (2016). *Metodología de la investigación para administradores*. Bogotá: Ediciones de la U.

- Hernández-Sampieri, R. y Mendoza, C.P. (2018). *Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativas, cualitativas y mixta*. México: Editorial McGraw Hill / Interamericana Editores S.A.
- Lázarus, R., y Folkman, S. (1986). *Estrés y procesos cognitivos. Evaluación, afrontamiento y consecuencias adaptativas*. Nueva York: Martínez Roca
- Martínez, J. (2004). *Estrés Laboral: Guía para empresarios y empleados*. Madrid: Pearson Educación.
- Ñaupas, H., Valdivia, M., Palacios, J., y Romero, H. (2018). *Metodología de la Investigación Cuantitativa - cualitativa*. México: Ediciones de la U.
- Parella, S., y Martins, F. (2006). *Metodología de la investigación cualitativa*. Venezuela: Fedupel.
- Palma, S. (2005). *Escala de Satisfacción Laboral (SL-SPC) Manual*. Lima, Perú: Editora Cartolan,EIRL.
- Rios, R. (2017). *Metodología para la investigación y redacción*. España: Servicios Academicos Intercontinentales.
- Ruiz, B. (2002). *Instrumentos de Investigación Educativa: Procedimientos para su Diseño y Validación*. Venezuela: CIDEG Barquisimeto
- Zamora, J. (2005). *Ciencia pública-ciencia privada. Reflexiones sobre la producción del saber científico*. España: Fondo de Cultura Económica.

7.3 Fuentes hemerográficas

- Dirección General de Salud Ambiental. (2005). *Manual de Salud Ocupacional*. Recuperado de <https://acortar.link/ZCjcTG>
- Fundación Europea para la Mejora de las Condiciones de vida y Trabajo. (2019). *Condiciones de trabajo y salud de los trabajadores*. Recuperado de https://www.eurofound.europa.eu/sites/default/files/ef_publication/field_ef_document/ef18041en.pdf
- Rodríguez, A., Frenis, B., Toca, L. (2009). Estrés laboral en la empresav y su prevención. *Gestipolis*. Recuperado de <https://acortar.link/pFOobM>

Hernández, E., Cereza, S., y López, M. G. (2007). Estrategias de afrontamiento ante el estrés laboral en enfermeras. *Revista de Enfermería del Instituto Mexicano del Seguro Social*, 15(3), 161-166.

Luna, Y. (2019). Cómo decir malas noticias sin faltar al compromiso con la humanidad del paciente. *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Pública*, 36, 123-127.

Martín, R. A. (2015). Estrés laboral en Enfermería: La escasez de personal actual en cuidados intensivos. *Revista Enfermería del Trabajo*, 5(3), 76-81. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5213011>

7.4 Fuentes electrónicas

American Psychological Association. (2010). *Los distintos tipos de estrés*. Washington, DC: American Psychological Association. Recuperado de <http://www.apa.org/centrodeapoyo/tipos.aspx>.

Bastardo, N. (2014). Satisfacción laboral. *Universidad Nacional Experimental de Guayana, Venezuela*. Recuperado de <http://www.revencyt.ula.ve/storage/repo/ArchivoDocumento/strategos/n12/art02.pdf>

Campos, R. (2014). *Estrés laboral, la moda de este siglo*. Panamá: La Estrella de Panamá. Recuperado de <https://acortar.link/RxebVg>

Cano, A. (2002). *Consecuencias del Estrés Laboral*. España: Sociedad Española para el Estudio de la Ansiedad y el Estrés. Recuperado de http://pendientedemigracion.ucm.es/info/seas/estres_lab/consecue.htm

Carrillo, C., Rios, M., Escudero, L., Martínez, M. (2018). Factores de estrés laboral en el personal de enfermería hospitalario del equipo volante según el modelo de demanda-control-apoyo. *Enfermería global*, 17(2), 304-324. Recuperado de <http://dx.doi.org/10.6018/eglobal.17.2.277251>

Cassenti, V. (2014). *Motivación Laboral*. Blogspot. Recuperado de <http://motivaciondeltrabajo.blogspot.com/2014/01/satisfaccion.html>

- Cedeño, G. F., y Pazmiño, S. M. (2018). *Estrés y su relación con la satisfacción laboral de las enfermeras(os) del hospital "Sagrado Corazón de Jesús" del cantón Quevedo, primer semestre 2018* (Tesis de pregrado). Universidad Técnica de Babahoyo, Babahoyo. Recuperado de <http://dspace.utb.edu.ec/handle/49000/4639>
- Chiang, M. M., Riquelme, G. R., y Rivas, P. A. (2018). Relación entre satisfacción laboral, estrés laboral y sus resultados en trabajadores de una institución de beneficencia de la provincia de Concepción. *Ciencia & trabajo*, 20(63), 178-186. Recuperado de <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-24492018000300178>
- Clegg, C. (1983). Psychology of employee lateness, absence, and turnover: A methodological critique and an empirical study. *Journal of applied Psychology*, 68(1), 88. Recuperado de <https://doi.org/10.1037/0021-9010.68.1.88>
- Cotrina, L., y Monteza, L. (2016). *Estrategias de afrontamiento del síndrome de Burnout por los profesionales de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Regional Lambayeque* (Tesis de pregrado). Universidad Señor de Sipán, Pimentel. Recuperado de <https://hdl.handle.net/20.500.12802/3942>
- Cuno, U. (2018). *Estrés Ocupacional y Satisfacción Laboral en Personal de Enfermería del Hospital II Essalud, Abancay, 2018* (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo, Lima, Perú. Recuperado de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/30269>
- Dávalos, G. (2018). *Estrés ocupacional y satisfacción laboral en el personal de enfermería que labora en el servicio de emergencia del Hospital II de ESSALUD, Abancay 2017* (Tesis de segunda especialidad). Universidad del Callao. Recuperado de <http://hdl.handle.net/20.500.12952/3833>
- Díaz, L. K., y Farro, L. P. (2018). *Estrés y satisfacción laboral del profesional de enfermería en el servicio de centro quirúrgico del Hospital Regional Lambayeque, 2016* (Tesis de maestría). Universidad Nacional Pedro Ruiz

Gallo, Lambayeque, Perú. Recuperado de <https://hdl.handle.net/20.500.12893/7594>

French, J. R. P., & Kahn, R. L. (1962). A programmatic approach to studying the industrial environment and mental health. *Industrial Organizations and Health*, 1, 20-73. Recuperado de <https://doi.org/10.1111/j.1540-4560.1962.tb00415.x>

Fuentes, S. (2012). *Satisfacción laboral y su influencia en la productividad* (Tesis de pregrado). Universidad Rafael Landívar, Guatemala. Recuperado de <https://acortar.link/xFjTvP>

Gadirzadeh, Z., Adib-Hajbaghery, M., & Abadi, M. J. A. M. (2017). Job stress, job satisfaction, and related factors in a sample of Iranian nurses. *Nursing and Midwifery Studies*, 6(3), 125. doi: 10.4103/nms.nms_26_17

Galeano, J. (2007). *Estres laboral*. Elesteliano. Recuperado de <http://elesteliano.com/revista/dic2007/salud3.htm>.

García-Solarte, M. (2015). Formulación de un modelo de liderazgo desde las teorías organizacionales. *Entramado*, 11(1), 60-79. Recuperado de <http://dx.doi.org/10.18041/entramado.2015v11n1.21111>

Gargallo, A. (2008). La satisfacción laboral y sus determinantes en las cooperativas. Management. En E. Castro y F. Diaz (Eds.), *Universidad, sociedad y mercados globales* (pp. 563-575). España: Asociación Española de Dirección y Economía de la Empresa

Hannoun, G. (2011). *Satisfacción Laboral* (Tesis de pregrado). Universidad Nacional de Cuyo, Argentina. Recuperado de <https://acortar.link/utwA4F>

Hermosa, A. M., y Perilla, L. E. (2015). Retos investigativos en psicología de la salud ocupacional: el estrés laboral. *Revista Facultad Nacional de Salud Pública*, 33(2), 252-261. Recuperado de <https://doi.org/10.17533/udea.rfnsp.v33n2a12>

Herrera, L.M. (2012). *Relación del estrés con el desempeño del trabajador según su edad, en el departamento de ventas de una embotelladora de bebidas*.

carbonatadas. (Tesis de pregrado). Universidad Rafael Landívar, Guatemala. Recuperado de <https://acortar.link/N3VvJh>

Hosseinabadi, M. B., Etemadinezhad, S., Ahmadi, O., Gholinia, H., Galeshi, M., & Samaei, S. E. (2018). Evaluating the relationship between job stress and job satisfaction among female hospital nurses in Babol: An application of structural equation modeling. *Health promotion perspectives*, 8(2), 102. doi: 10.15171/hpp.2018.13

Kyan, K. (2019). *Estrés y satisfacción laboral del profesional de enfermería de los servicios de hospitalización del hospital regional de Huacho 2016* (Tesis de maestría). Universidad José Faustino Sánchez Carrión. Recuperado de <http://repositorio.unjfsc.edu.pe/handle/UNJFSC/3536>

Leonardo, M. L., y Chocó, A. (2018). Calidad de vida profesional y Síndrome de Burnout en personal de enfermería del Departamento de Medicina Interna del Hospital Roosevelt. *Revista Científica de la Facultad de Ciencias Químicas y Farmacia*, 28(1), 10-18. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6661873>

Locke, E. (1976). The nature and consequences of job satisfaction. *Organizational Psychology*, 1, 1291-1349. Recuperado de <https://acortar.link/mq6fWH>

Mancilla, L., Olarte, I. (2015). *Satisfacción laboral y estrés ocupacional en el personal de enfermería del servicio de emergencia y medicina del hospital departamental de Huancavelica*. (Tesis de pregrado). Universidad Nacional de Huancavelica. Recuperado de <http://repositorio.unh.edu.pe/handle/UNH/466>

Martínez, M. V., Ruiz, V., y Perales, D. (2017). Estado actual del estrés en el personal de Enfermería en servicios de urgencias. *Revista Electrónica de Portales Médicos*. Recuperado de <https://acortar.link/BJPguk>

Muñoz, C. (2018). *Prevención del estrés laboral*. Costa Rica: GeoSalud. Recuperado de https://www.geosalud.com/salud-ocupacional/estres_laboral.htm

- Olivares, V. (2017). Laudatio: Dra. Christina Maslach, Comprendiendo el Burnout. *Ciencia & trabajo*, 19(58), 59-63. Recuperado de <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-24492017000100059>
- Orozco-Vásquez, M. M., Zuluaga-Ramírez, Y. C., y Pulido-Bello, G. (2019). Factores de riesgo psicosocial que afectan a los profesionales en enfermería. *Revista Colombiana de Enfermería*, 18(1), 5. Recuperado de <https://doi.org/10.18270/rce.v18i1.2308>
- Pérez, M., González, P., Castañón, I., y Morales, K. P. (2017). Satisfacción laboral del personal de enfermería en una institución de segundo nivel. *Revista de Técnicas de la Enfermería*, 1(1), 23-29. Recuperado de <https://acortar.link/751Vmv>
- Pérez, S. V., y Taype, J. M. (2018). *Síndrome de Burnout y satisfacción laboral en enfermeras del Hospital Regional Docente Clínicov Quirúrgico Daniel Alcides Carrión Huancayo. 2017* (Tesis de pregrado). Universidad Peruana Los Andes, Huancayo. Recuperado de <https://hdl.handle.net/20.500.12848/361>
- Prada, R. (2019). Relación de factores sociales y psicológicos con el estrés laboral y su vínculo con el síndrome de burnout. *Interdisciplinaria. Revista de Psicología y Ciencias Afines*, 36(2), 39-54. Recuperado de <http://www.ciipme-conicet.gov.ar/ojs/index.php?journal=interdisciplinaria&page=article&op=view&path%5B%5D=650&path%5B%5D=html>
- Rezzónico, R. C., y Linares, J. (2017). Riesgos psicosociales en el trabajo y administración del estrés laboral integrados a las estrategias de gestión de seguridad y salud ocupacional. *Health and Environment World Congress*, 262-267. Recuperado de <http://copec.eu/shewc2017/proc/works/56.pdf>
- Rodriguez, R., Roque, Y., y Molerio, O. (2002). Estrés laboral, consideraciones sobre sus características y formas de afrontamiento. *Revista internacional de Psicología*, 3(01), 1-19. Recuperado de <https://doi.org/10.33670/18181023.v3i01.13>

- Russek, S. (2014). *Síntomas y consecuencias del estrés*. Mexico: Crecimiento, bienestar y emocional. Recuperado de <http://www.crecimiento-y-bienestar-emocional.com/sintomas-y-consecuencias.html>
- Sabater, C., Armas, D., y Cabezas, P. (2019). La satisfacción laboral de los trabajadores sociales en La Rioja de acuerdo con la teoría bifactorial de Herzberg. *Cuadernos de trabajo social*, 32(2), 397-406. Recuperado de <https://doi.org/10.5209/cuts.58635>
- Sánchez, J. (2010). Estrés Laboral. *Hidrogénesis*, 8(2). Recuperado de <https://acortar.link/6oSXfn>
- Varela, L. P., y Valle, A. S. (2019). *Estrés ocupacional y satisfacción laboral de las enfermeras del centro quirúrgico de la Clínica Oncosalud en el año 2019* (Tesis de segunda especialidad). Universidad Nacional del Callao. Recuperado de <http://hdl.handle.net/20.500.12952/5356>
- Vidotti, V., Martins, J. T., Galdino, M. J. Q., Ribeiro, R. P., y Robazzi, M. L. (2019). Síndrome de burnout, estrés laboral y calidad de vida en trabajadores de enfermería. *Enfermería Global*, 18(55), 344-376. Recuperado de https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1695-61412019000300011
- Villagómez, C. (2013). *Las tres fases del estrés*. España: CCMBenchmark. Recuperado de <http://salud.kioskea.net/faq/293-las-3-fases-del-estres>
- Villalobos, G. (2010). Diseño de un sistema de vigilancia epidemiológica de factores de riesgo psicosocial en el trabajo. *Instituto Superior de Ciencias Médicas de La Habana*, 26. Recuperado de <https://acortar.link/pFOobM>
- Zuniga-Jara, S., y Pizarro-Leon, V. (2018). Mediciones de estrés laboral en docentes de un colegio público regional chileno. *Información tecnológica*, 29(1), 171-180. Recuperado de <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642018000100171>



ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia

Título: ESTRÉS OCUPACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN EL PERSONAL DE ENFERMERÍA DEL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL REGIONAL DE HUACHO – 2019

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES			METODOLOGÍA
			Variables	Dimensiones	Indicadores	
<p>Problema General ¿Qué relación existe entre estrés ocupacional y satisfacción laboral del personal de enfermería en el servicio de emergencia del Hospital Huacho – Huaura – Oyón y SBS–2019?</p> <p>Problemas Específicos ¿Cuál es el grado de relación que existe entre agotamiento emocional del estrés ocupacional y satisfacción laboral del personal de enfermería en el servicio de emergencia del Hospital Huacho – Huaura – Oyón y SBS– 2019?</p> <p>¿Cuál es el grado de relación que existe entre la realización personal del estrés ocupacional y satisfacción laboral del personal de enfermería en el servicio de emergencia del Hospital Huacho – Huaura – Oyón y SBS– 2019?</p> <p>¿Cuál es el grado de relación que existe entre la despersonalización del</p>	<p>Objetivo General Determinar el grado de relación que existe entre estrés ocupacional y satisfacción laboral del personal de enfermería en el servicio de emergencia del Hospital Huacho – Huaura – Oyón y SBS– 2019.</p> <p>Objetivos Específicos Precisar el grado de relación que existe entre agotamiento emocional del estrés ocupacional y satisfacción laboral del personal de enfermería en el servicio de emergencia del Hospital Huacho – Huaura – Oyón y SBS– 2019.</p> <p>Verificar el grado de relación que existe entre la realización personal del estrés ocupacional y satisfacción laboral del personal de enfermería en el servicio de emergencia del Hospital Huacho – Huaura – Oyón y SBS– 2019.</p> <p>Determinar cuál es el grado de relación que existe entre la despersonalización del</p>	<p>Hipótesis General Existe una relación directa entre estrés ocupacional y satisfacción laboral del personal de enfermería en el servicio de emergencia del Hospital Huacho – Huaura – Oyón y SBS– 2019</p> <p>Hipótesis Específicas Existe una relación directa y significativa entre agotamiento emocional del estrés ocupacional y satisfacción laboral del personal de enfermería en el servicio de emergencia del Hospital Huacho – Huaura – Oyón y SBS– 2019.</p> <p>Existe una relación directa y significativa entre la realización personal del estrés ocupacional y satisfacción laboral del personal de enfermería en el servicio de emergencia del Hospital Huacho – Huaura – Oyón y SBS– 2019.</p> <p>Existe una relación directa y significativa entre la despersonalización del</p>	<p>Variable 1 Estrés ocupacional</p> <p>Variable 2 Satisfacción laboral</p>	<p>Agotamiento emocional</p> <p>Realización personal</p> <p>Despersonalización</p> <p>Significatividad de tareas</p> <p>Condiciones de trabajo</p> <p>Reconocimiento personal</p> <p>Beneficios económicos</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Agotamiento físico durante las horas de trabajo. - Sentimientos y actitudes negativas en el desempeño laboral. - Frustración por el trabajo que realiza. - Atención inadecuada hacia los pacientes - Trato despectivo frente a sus compañeros de trabajo. - Falta de preocupación de los problemas de otros. - Indiferencia - Apreciación sobre el trabajo que desempeña. - Interés sobre el trabajo que desempeña. - Interés por las tareas cotidianas del trabajo - Baja autoestima del personal. - Esfuerzo - Realización - Ambiente - Relación con autoridades - Trato con los compañeros - Trato de los jefes - Remuneración - Valor del trabajo 	<p>Diseño de investigación</p> <p>No experimental de corte Transversal. Esquema:</p> <div style="text-align: center;"> $\begin{array}{c} M \\ \swarrow \quad \searrow \\ O(x) \text{----}(r) \text{----} O(y) \end{array}$ </div> <p>M: Muestra de enfermeros</p> <p>Ox: Medición de la variable Estrés ocupacional</p> <p>Oy: Medición de la variable Satisfacción laboral</p> <p>r: Posible relación entre variables</p> <p>Tipo de investigación</p> <p>Básica</p> <p>Nivel de investigación</p> <p>Correlacional</p> <p>Población</p> <p>La población está conformada por los 30 enfermeros (as) del servicio de Emergencia del Hospital Regional de Huacho.</p>

<p>despersonalización del estrés ocupacional y satisfacción laboral del personal de enfermería en el servicio de emergencia del Hospital Huacho – Huaura – Oyón y SBS– 2019?</p>	<p>estrés ocupacional y satisfacción laboral del personal de enfermería en el servicio de emergencia del Hospital Huacho – Huaura – Oyón y SBS– 2019.</p>	<p>estrés ocupacional y satisfacción laboral del personal de enfermería en el servicio de emergencia del Hospital Huacho – Huaura – Oyón y SBS– 2019.</p>				
--	---	---	--	--	--	--



Anexo 2. Instrumentos



UNIVERSIDAD NACIONAL
JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN

CUESTIONARIO DE ESTRÉS OCUPACIONAL

Las presentes escalas psicométricas tienen por finalidad obtener información acerca de la **ESTRÉS OCUPACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN EL PERSONAL DE ENFERMERIA** de su institución. Le agradeceré que conteste a las preguntas con seriedad y honestidad, ya que su opinión será **ANONIMA Y RESERVADA** así mismo el propósito del presente estudio ira en beneficio del ejercicio de la profesión de enfermería.

Responda en los espacios punteados o marque con una X de acuerdo a la pregunta correspondiente.

I. DATOS GENERALES:

1. sexo: M () F ()
2. servicios: Medicina () Emergencia ()
3. Profesión: Licenciado(a) en enfermería ()
4. Tiempo que labora en el servicio: <1a () 1a + ()

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

PRESENTACION 1

1= Nunca

2 = algunas veces

3 = casi siempre

4= siempre

Estrés ocupacional					
N°	Agotamiento emocional	1	2	3	4
1	Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo.				
2	Cuando termino mi jornada de trabajo me siento vacío.				
3	Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra Jornada de trabajo me siento fatigado.				
4	Siento que trabajar todo el día con Los pacientes me cansa.				
5	Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo.				
6	Siento que mi trabajo me está desgastando.				
7	Me siento frustrado en mi trabajo.				
8	Siento que trabajar demasiado tiempo con los pacientes me cansa.				
9	Me siento como si estuviera al límite de más posibilidades.				
	Realización personal	1	2	3	4
10	Siento que puedo atender fácilmente a mis pacientes.				
11	Siento que trato con mucha eficacia los problemas de mis Pacientes.				
12	Siento que estoy influyendo positivamente en la vida de Otras personas a través de mi trabajo.				
13	Me siento con mucha energía en mi trabajo.				
14	Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con mis pacientes.				
15	Me siento estimado después de haber brindado una buena atención hacia mis pacientes.				
16	Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo.				
17	Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son Tratados de forma adecuada.				
	Despersonalización	1	2	3	4
18	Siento que estoy tratando a algunos pacientes como si fueran objetos impersonales.				
19	Siento que soy insensible frente a las situaciones difíciles de los pacientes.				
20	Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo Emocionalmente.				
21	Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a mis pacientes.				
22	Me parece que los pacientes me culpan de alguno de sus Problemas.				

NOTA: Adaptado de Mancilla y Olarte -2015



UNIVERSIDAD NACIONAL
JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN

CUESTIONARIO DE SATISFACCION LABORAL

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

PRESENTACION.2

1 =Totalmente en desacuerdo.

2 = En desacuerdo.

3 = Ni de acuerdo ni en desacuerdo.

4 = De acuerdo.

5 =Totalmente de acuerdo

N°	Satisfacción laboral					
		1	2	3	4	5
	Significatividad de tareas					
1	Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser					
2	La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra					
3	Me siento útil con la labor que realizo.					
4	Me complacen los resultados de mi trabajo.					
5	Mi trabajo me hace sentir realizado como persona.					
6	Me gusta el trabajo que realizo.					
7	Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo.					
	Condiciones de trabajo	1	2	3	4	5
8	Me gusta la actividad que realizo.					
9	La distribución física del ambiente de trabajo, facilita la realización de mis labores.					
10	El ambiente donde trabajo es confortable.					
11	Me siento a gusto con mi horario.					
12	Llevarse bien con el director, beneficia la calidad del trabajo.					
13	La comodidad del ambiente de trabajo es inigualable.					
14	Mi horario de trabajo se acomoda a mis necesidades.					
15	En el ambiente físico en el que laboro, me siento cómodo.					
16	Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias.					
17	El director valora el esfuerzo que pongo en mi trabajo.					
	Reconocimiento personal	1	2	3	4	5

18	Recibo un buen trato en la institución donde laboro.					
19	Me gusta involucrarme en las comisiones de trabajo de mi institución.					
20	Prefiero establecer vínculos con las personas con quienes trabajo.					
21	Las tareas que realizo, las percibo como de suma importancia.					
22	Compartir el trabajo con otros compañeros me resulta entretenido.					
	Beneficios económicos					
23	Percibo un salario justo por la labor que realizo.					
24	Tengo una posición económica confortable.					
25	Tengo un sueldo más alto que el de mis compañeros.					
26	Me valoran por el trabajo que realizo.					

NOTA: Adaptado de Sonia Palma Carrillo (2005)



Anexo 3. Validez

Juez 01



“AÑO DEL FORTALECIMIENTO DE LA SOBERANÍA NACIONAL”

Huacho, mayo del 2022

MG:

GDITH MACEDO HENOSTROZA

ASUNTO: Validación de instrumento por juicio de experto.

Por la presente reciba Ud., mi saludo cordial y fraterno como estudiante de la Maestría en Docencia Superior e Investigación Universitaria de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión.

Asimismo, manifestarle que estoy, desarrollando el Trabajo de investigación denominado **“ESTRÉS OCUPACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN EL PERSONAL DE ENFERMERÍA DEL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL REGIONAL DE HUACHO – 2019”** por lo condecorador de su trayectoria profesional y vinculación en el campo de la investigación, solicito su colaboración en emitir su juicio de experto para la validación del instrumento de recolección de datos. Para lo cual acompaño:

1. Matriz de consistencia.
2. Matriz de operacionalización de variables
3. Instrumentos de investigación.
4. Ficha de opinión de expertos

Agradeciendo por anticipado su colaboración como experto en la materia, quedo de usted muy reconocido. Atentamente.

.....
LIC. YESSENDIA LEYDI

ROSALES SANCHEZ

DNI: 46512765

Definiciones conceptuales de la variable y sus dimensiones

Variable estrés ocupacional

I. Según la Organización Mundial de la Salud (OMS), el estrés son reacciones fisiológicas que percibe el organismo para la acción. El estrés puede afectar a la persona con desequilibrio en las capacidades físicas y mentales dando efectos de cansancio, depresión, ansiedad, agotamiento, cefalea, alteración del sueño y pueda ser ocasionados por factores internos y externos

II. Dimensiones:

Agotamiento emocional: se define como cansancio y fatiga que puede manifestarse física, psíquicamente o ambas combinadas. En el campo laboral se refiere a la percepción que la persona tiene cuando su facultad de sentir disminuye o desaparece, es la sensación de no poder dar más de sí mismo a los demás

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

Realización personal: Se define como la necesidad de logro que tiene todo ser humano para competir con criterios hacia la excelencia. Los criterios de la excelencia deberían estar relacionados con la realización de una tarea, con uno mismo o relacionado con los otros. Estos comportamientos se combinan con emociones de orgullo y de satisfacción. En el caso contrario, resultaría una frustración que podría obstaculizar el aprendizaje

Tabla de especificaciones / Matriz de Operacionalización

Variables	Definición conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Items	Ponderación por dimensión	Ponderación total
V1 Estrés ocupacional	respuesta general del organismo ante cualquier estresor o situación estresante" Hans Selye (1956)	Escala de Estrés ocupacional	Agotamiento emocional	<ul style="list-style-type: none"> • Agotamiento físico durante las horas de trabajo. • Sentimientos y actitudes negativas en el desempeño laboral. • Frustración por el trabajo que realiza. 	Del 1 al 09	leve: (9-18) moderado: (19-28) severo: (29-38)	<ul style="list-style-type: none"> • leve: (22-44) • Moderada: (45-67) • Severa: (68-88)
			Realización personal	<ul style="list-style-type: none"> • Atención inadecuada hacia los pacientes • Trato despectivo frente a sus compañeros de trabajo. • Falta de preocupación de los problemas de otros. • Indiferencia 	Del 10 al 17	leve: (8-16) moderado: (17-25) severo: (26-32)	
			Despersonalización	<ul style="list-style-type: none"> • Apreciación sobre el trabajo que desempeña. • Interés sobre el trabajo que desempeña. • Interés por las tareas cotidianas del trabajo • Baja autoestima del personal 	Del 18-22	leve: (5-10) moderado: (11-16) severo: (17-20)	

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide Estrés ocupacional

DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias/Observaciones
	Sí	No	Sí	No	Sí	No	
Dimensión: Agotamiento personal							
1. Me siento emocionalmente cansado(a) por mi trabajo en el servicio.	✓		✓		✓		
2. Cuando termino mi turno en el servicio me siento insatisfecho.	✓		✓		✓		
3. Me encuentro cansado cuando me levanto por las mañanas y tengo que enfrentarme a otro día de trabajo.	✓		✓		✓		
4. Trabajar con pacientes todos los días es una tensión para mí.	✓		✓		✓		
5. Siento que el trabajo que realizo con los pacientes es agotador.	✓		✓		✓		
6. Me siento frustrado por la carga laboral y responsabilidades en mi trabajo.	✓		✓		✓		
7. Siento que dedico demasiado tiempo a mi trabajo	✓		✓		✓		
8. Trabajar en contacto directo con los pacientes me genera bastante estrés.	✓		✓		✓		
9. Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades	✓		✓		✓		
Dimensión: Despersonalización							
10. Siento que trato a algunos pacientes como si fueran objetos..	✓		✓		✓		
11. Creo que tengo un comportamiento más insensible con la gente desde	✓		✓		✓		



que realizo este trabajo.						
12. Me preocupa que este trabajo me esté insensibilizando emocionalmente.	✓		✓		✓	
13. Realmente no me importa lo que les ocurrirá a algunos de los pacientes a los que tengo que atender.	✓		✓		✓	
14. Me parece que los pacientes me culpan de algunos de sus problemas.	✓		✓		✓	
Dimensión: Realización personal	Sí	No	Sí	No	Sí	No
15. Siento que no puedo entablar relaciones con los pacientes fácilmente	✓		✓		✓	
16. Siento que trato con mucha eficacia los problemas de mis pacientes.	✓		✓		✓	
17. Siento que estoy influyendo positivamente en la vida de los pacientes a través de mi trabajo.	✓		✓		✓	
18. Me encuentro animado después de trabajar junto con los pacientes.	✓		✓		✓	
19. Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con mis pacientes	✓		✓		✓	
20. Me siento estimulado después de haber trabajado con mis pacientes.	✓		✓		✓	
21. Creo que me siento fortalecido emocionalmente en mi trabajo con los pacientes.	✓		✓		✓	
22. Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada	✓		✓		✓	

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL CUESTIONARIO DE MASLACH
BURNOUT INVENTORY MASLACH Y JACKSON (1986)**

Observaciones:

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg:

Mg: EDITH MACEDO HENOSTROZA

DNI: 15739913

Formación académica del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Institución	Especialidad	Periodo formativo
01	UNIVERSIDAD JOSÉ FAUSTINO SANCHEZ CARILLON	LL. ENFERMERIA	1990 - 1991
02	UNIVERSIDAD SAN PEDRO	MAESTRIA EN EDUCACION CON MENCION EN DOCENCIA UNIVERSITARIA E INV. PROPIA	2020 - 2021
03	UNIVERSIDAD DEL CALLAO	ESPECIALISTA EN EMERGENCIAS Y DESASTRES	2011 - 2012

Experiencia profesional del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Institución	Cargo	Lugar	Periodo laboral	Funciones
01	HOSPITAL REGIONAL HUACHO	ENFERMERA	HUACHO	12 años	COORDINADORA DEL SERVICIO EMERGENCIAS - UCI
02	UNIVERSIDAD JOSÉ FAUSTINO S.C.	DOCENTE	HUACHO	5 años	JEFE DE PRÁCTICA EN EMERGENCIAS Y DESASTRES
03	UNIVERSIDAD SAN PEDRO	DOCENTE	HUACHO	3 años	JEFE DE PRÁCTICA EN EMERGENCIAS Y DESASTRES

¹ **Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

² **Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³ **Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión


 GOBIERNO REGIONAL DE LIMA
 HOSPITAL REGIONAL DE HUACHO
 Lic. Edith Macedo Henostroza
 ENFERMERA
 C.E.P. 15/05

FIRMA

mayo de 2022


 GOBIERNO REGIONAL DE LIMA
 DIRECCION REGIONAL DE SALUD DE LIMA
 HOSPITAL HUACHO HUAURA OYON SBS

Mg. EDITH MACEDO HENOSTROZA
 CEP: 18705 RNE: 13725
 COORDINADORA UNIDAD DE CUIDADOS INTENSIVOS

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide Satisfacción

Laboral

DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias/Observaciones
	Sí	No	Sí	No	Sí	No	
SIGNIFICATIVIDAD DE TAREAS							
1. Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser	/		/		/		
2. La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra	/		/		/		
3. Me siento útil con la labor que realizo.	/		/		/		
4. Me complacen los resultados de mi trabajo.	/		/		/		
5. Mi trabajo me hace sentir realizado como persona.	/		/		/		
6. Me gusta el trabajo que realizo.	/		/		/		
7. Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo.	/		/		/		
CONDICIONES DE TRABAJO							
8. Me gusta la actividad que realizo.	/		/		/		
9. La distribución física del ambiente de trabajo, facilita la realización de mis labores.	/		/		/		
10. El ambiente donde trabajo es confortable.	/		/		/		
11. Me siento a gusto con mi horario.	/		/		/		
12. Llevarse bien con el director, beneficia la calidad del trabajo.	/		/		/		
13. La comodidad del ambiente de trabajo es inigualable.	/		/		/		

14. Mi horario de trabajo se acomoda a mis necesidades.	✓		✓		✓	
15. En el ambiente físico en el que laboro, me siento cómodo.	✓		✓		✓	
16. Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias.	✓		✓		✓	
17. El director valora el esfuerzo que pongo en mi trabajo.	✓		✓		✓	
RECONOCIMIENTO PERSONAL Y/O SOCIAL	SI	No	SI	No	SI	No
18. Recibo un buen trato en la institución donde laboro.	✓		✓		✓	
19. Me gusta involucrarme en las comisiones de trabajo de mi institución.	✓		✓		✓	
20. Prefiero establecer vínculos con las personas con quienes trabajo.	✓		✓		✓	
21. Las tareas que realizo, las percibo como de suma importancia.	✓		✓		✓	
22. Compartir el trabajo con otros compañeros me resulta entretenido.	✓		✓		✓	
BENEFICIOS ECONOMICOS	SI	NO	SI	NO	SI	NO
23. Percibo un salario justo por la labor que realizo.	✓		✓		✓	
24. Tengo una posición económica confortable.	✓		✓		✓	
25. Tengo un sueldo más alto que el de mis compañeros.	✓		✓		✓	
26. Me valoran por el trabajo que realizo.	✓		✓		✓	

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL ESCALA DE SATISFACCIÓN LABORAL

Sonia Palma Carrillo (2005)

Observaciones:

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir []
 No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg:

Mg: EDITH MACEDO HENOSTROZA

DNI: 15739913

Formación académica del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Institución	Especialidad	Periodo formativo
01	UNIVERSIDAD JOSÉ FOUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN	DE ENFERMERÍA	199 - 1991
02	UNIVERSIDAD SAN PEDRO	MAESTRÍA EN ESPECIALIDAD MENCIÓN EN DOCENCIA, UNIDAD CURRICULAR E INVESTIGACIÓN PED.	2020 - 2021
03	UNIVERSIDAD DEL CALLAO	ESPECIALISTA EN EME, RCP Y DESASTRES.	2011 - 2012

Experiencia profesional del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Institución	Cargo	Lugar	Periodo laboral	Funciones
01	HOSPITAL REGIONAL HUACHO	ENFERMERA	HUACHO	12 años	COORDINADORA DEL SERVICIO EMERGENCIA-UC
02	UNIVERSIDAD JOSÉ FOUSTINO SÁNCHEZ	DOCENTE	HUACHO	5 años	JEFE DE PRÁCTICA EN EMERGENCIA Y DESASTRES
03	UNIVERSIDAD SAN PEDRO	DOCENTE	HUACHO	2 años	JEFE DE PRÁCTICA EN EMERGENCIA Y DESASTRES

¹ Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

² Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³ Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

GOBIERNO REGIONAL DE LIMA
 DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD DE LIMA
 Lic. Edith Macedo Henostroza
 ENFERMERA
 C.E.P. 18705

mayo de

GOBIERNO REGIONAL DE LIMA
 DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD DE LIMA
 HOSPITAL HUACHO HUAURA OYÓN SBS

Mg. EDITH MACEDO HENOSTROZA
 C.E.P. 18705 R.N.E. 11725
 COORDINADORA UNIDAD DE CUIDADOS INTENSIVOS



“AÑO DEL FORTALECIMIENTO DE LA SOBERANÍA NACIONAL”

Huacho, mayo del 2022

MG:

JUDITH VILLOVICENCIO LAUREANO

ASUNTO: Validación de instrumento por juicio de experto.

Por la presente reciba Ud., mi saludo cordial y fraterno como estudiante de la Maestría en Docencia Superior e Investigación Universitaria de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión.

Asimismo, manifestarle que estoy, desarrollando el Trabajo de investigación denominado **“ESTRÉS OCUPACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN EL PERSONAL DE ENFERMERÍA DEL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL REGIONAL DE HUACHO – 2019”** por lo conoedor de su trayectoria profesional y vinculación en el campo de la investigación, solicito su colaboración en emitir su juicio de experto para la validación del instrumento de recolección de datos. Para lo cual acompaño:

1. Matriz de consistencia.
2. Matriz de operacionalización de variables
3. Instrumentos de investigación.
4. Ficha de opinión de expertos

Agradeciendo por anticipado su colaboración como experto en la materia, quedo de usted muy reconocido. Atentamente.

.....
LIC. YESSENDIA LEYDI

ROSALES SANCHEZ

DNI: 46512765

Definiciones conceptuales de la variable y sus dimensiones

Variable estrés ocupacional

I. Según la Organización Mundial de la Salud (OMS), el estrés son reacciones fisiológicas que percibe el organismo para la acción. El estrés puede afectar a la persona con desequilibrio en las capacidades físicas y mentales dando efectos de cansancio, depresión, ansiedad, agotamiento, cefalea, alteración del sueño y pueda ser ocasionados por factores internos y externos

II. Dimensiones:

Agotamiento emocional: se define como cansancio y fatiga que puede manifestarse física, psíquicamente o ambas combinadas. En el campo laboral se refiere a la percepción que la persona tiene cuando su facultad de sentir disminuye o desaparece, es la sensación de no poder dar más de sí mismo a los demás

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

Realización personal: Se define como la necesidad de logro que tiene todo ser humano para competir con criterios hacia la excelencia. Los criterios de la excelencia deberían estar relacionados con la realización de una tarea, con uno mismo o relacionado con los otros. Estos comportamientos se combinan con emociones de orgullo y de satisfacción. En el caso contrario, resultaría una frustración que podría obstaculizar el aprendizaje



Certificado de validez de contenido del instrumento que mide Estrés ocupacional

DIMENSIONES / Items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias/Observaciones
	Sí	No	Sí	No	Sí	No	
Dimensión: Agotamiento personal							
1. Me siento emocionalmente cansado(a) por mi trabajo en el servicio.	/		/		/		
2. Cuando termino mi turno en el servicio me siento insatisfecho.	/		/		/		
3. Me encuentro cansado cuando me levanto por las mañanas y tengo que enfrentarme a otro día de trabajo.	/		/		/		
4. Trabajar con pacientes todos los días es una tensión para mí.	/		/		/		
5. Siento que el trabajo que realizo con los pacientes es agotador.	/		/		/		
6. Me siento frustrado por la carga laboral y responsabilidades en mi trabajo.	/		/		/		
7. Siento que dedico demasiado tiempo a mi trabajo	/		/		✓		
8. Trabajar en contacto directo con los pacientes me genera bastante estrés.	/		/		/		
9. Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades	/		/		/		
Dimensión: Despersonalización	Sí	No	Sí	No	Sí	No	
10. Siento que trato a algunos pacientes como si fueran objetos..	/		/		/		
11. Creo que tengo un comportamiento más insensible con la gente desde	/		/		/		

que realizo este trabajo.							
12. Me preocupa que este trabajo me esté insensibilizando emocionalmente.	✓		✓		✓		
13. Realmente no me importa lo que les ocurrirá a algunos de los pacientes a los que tengo que atender.	✓		✓		✓		
14. Me parece que los pacientes me culpan de algunos de sus problemas.	✓		✓		✓		
Dimensión: Realización personal	Sí	No	Sí	No	Sí	No	
15. Siento que no puedo entablar relaciones con los pacientes fácilmente	✓		✓		✓		
16. Siento que trato con mucha eficacia los problemas de mis pacientes.	✓		✓		✓		
17. Siento que estoy influyendo positivamente en la vida de los pacientes a través de mi trabajo.	✓		✓		✓		
18. Me encuentro animado después de trabajar junto con los pacientes.	✓		✓		✓		
19. Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con mis pacientes	✓		✓		✓		
20. Me siento estimulado después de haber trabajado con mis pacientes.	✓		✓		✓		
21. Creo que me siento fortalecido emocionalmente en mi trabajo con los pacientes.	✓		✓		✓		
22. Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada	✓		✓		✓		

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL CUESTIONARIO DE MASLACH
BURNOUT INVENTORY MASLACH Y JACKSON (1986)

Observaciones:

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg:

Mg: Judith Rocío Villavicencio Lavieano

DNI: 15612675

Formación académica del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Institución	Especialidad	Periodo formativo
01	UNIVERSIDAD JOSE FAUSTINO SANDLER COBLEN	MAESTRIA EN SALUD PUBLICA	2017 - 2018
02	UNIVERSIDAD NORBERT WIENER	ESPECIALISTA EN SALUD OCCUPACIONAL	2016 - 2017

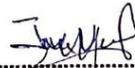
Experiencia profesional del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Institución	Cargo	Lugar	Periodo laboral	Funciones
01	HOSPITAL REGIONAL HUACHO	lic. ENFERM.	HUACHO	10 años	lic. ENFERMERIA EN CONSULTORIAS EXTERNAS
02	UNIVERSIDAD JOSE FAUSTINO S.C.	DOCENTE	HUACHO	5 años	JEFA DE PRACTICAS ADULTO 2018
03	UNIVERSIDAD SAN PEDRO	DOCENTE	HUACHO	4 años	JFA DE PRACTICAS EN el SERVICIO CONSULTOR EX. H.R.H.

¹ **Perinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

² **Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³ **Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo


 Lic. JUDITH R. VILLAVICENCIO L.
 CER 19054
 FIRMA

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

mayo de 2022

**Certificado de validez de contenido del instrumento que mide Satisfacción
Laboral**

DIMENSIONES / Ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias/Observaciones
	Sí	No	Sí	No	Sí	No	
SIGNIFICATIVIDAD DE TAREAS							
1. Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser	✓		✓		✓		
2. La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra	✓		✓		✓		
3. Me siento útil con la labor que realizo.	✓		✓		✓		
4. Me complacen los resultados de mi trabajo.	✓		✓		✓		
5. Mi trabajo me hace sentir realizado como persona.	✓		✓		✓		
6. Me gusta el trabajo que realizo.	✓		✓		✓		
7. Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo.	✓		✓		✓		
CONDICIONES DE TRABAJO							
8. Me gusta la actividad que realizo.	✓		✓		✓		
9. La distribución física del ambiente de trabajo, facilita la realización de mis labores.	✓		✓		✓		
10. El ambiente donde trabajo es confortable.	✓		✓		✓		
11. Me siento a gusto con mi horario.	✓		✓		✓		
12. Llevarse bien con el director, beneficia la calidad del trabajo.	✓		✓		✓		
13. La comodidad del ambiente de trabajo es inigualable.	✓		✓		✓		

14. Mi horario de trabajo se acomoda a mis necesidades	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
15. En el ambiente físico en el que laboro, me siento cómodo	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
16. Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
17. El director valora el esfuerzo que pongo en mi trabajo	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
RECONOCIMIENTO PERSONAL Y/O SOCIAL	SI	No	SI	No	SI	No
18. Recibo un buen trato en la institución donde laboro.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
19. Me gusta involucrarme en las comisiones de trabajo de mi institución.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
20. Prefiero establecer vínculos con las personas con quienes trabajo.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
21. Las tareas que realizo, las percibo como de suma importancia.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
22. Compartir el trabajo con otros compañeros me resulta entretenido.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
BENEFICIOS ECONOMICOS	SI	NO	SI	NO	SI	NO
23. Percibo un salario justo por la labor que realizo.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
24. Tengo una posición económica confortable.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
25. Tengo un sueldo más alto que el de mis compañeros.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
26. Me valoran por el trabajo que realizo.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL ESCALA DE SATISFACCIÓN LABORAL

Sonia Palma Carrillo (2005)

Observaciones:

Opinión de aplicabilidad: No aplicable [] Aplicable Aplicable después de corregir []

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mgr:

Mg. Judith Rocío Villavicencio Laviana

DNI: 15612675

Formación académica del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Institución	Especialidad	Periodo formativo
01	UNIVERSIDAD SAN FOSTIN HUACHO	MAESTRIA EN SALUD PUBLICA	2017-2018
02	UNIVERSIDAD NOBBERG WIENER	ESPECIALISTA EN SALUD OCCUPACIONAL	2016-2017

Experiencia profesional del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Institución	Cargo	Lugar	Periodo laboral	Funciones
01	HOSPITAL REGIONAL HUACHO	ME. ENFERMERA	HUACHO	10 años	ME. ENFERMERIA EN CONSULTORIAS EXTERNAS
02	UNIVERSIDAD JOSE FOSTIN HUACHO	DOCENTE	HUACHO	3 años	JEFA DE PRACTICA ADULTO PERIODO - 2018
03	UNIVERSIDAD SAN PEDRO	DOCENTE	HUACHO	4 años	JEFA DE PRACTICA EN EL SERVICIO CONSULTORIAL S.P.H.

¹ Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

² Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³ Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Lic. JUDITH R. VILLAVICENCIO L.
CER. 13054

mayo de



“AÑO DEL FORTALECIMIENTO DE LA SOBERANÍA NACIONAL”

Huacho, mayo del 2022

MG:

MAURA IRMA LÓPEZ GONZÁLES

ASUNTO: Validación de instrumento por juicio de experto.

Por la presente reciba Ud., mi saludo cordial y fraterno como estudiante de la Maestría en Docencia Superior e Investigación Universitaria de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión.

Asimismo, manifestarle que estoy, desarrollando el Trabajo de investigación denominado **“ESTRÉS OCUPACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN EL PERSONAL DE ENFERMERÍA DEL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL REGIONAL DE HUACHO – 2019”** por lo conocedor de su trayectoria profesional y vinculación en el campo de la investigación, solicito su colaboración en emitir su juicio de experto para la validación del instrumento de recolección de datos. Para lo cual acompaño:

1. Matriz de consistencia.
2. Matriz de operacionalización de variables
3. Instrumentos de investigación.
4. Ficha de opinión de expertos

Agradeciendo por anticipado su colaboración como experto en la materia, quedo de usted muy reconocido. Atentamente.

.....
LIC. YESSENDIA LEYDI

ROSALES SANCHEZ

DNI: 46512765

Definiciones conceptuales de la variable y sus dimensiones

Variable estrés ocupacional

I. Según la Organización Mundial de la Salud (OMS), el estrés son reacciones fisiológicas que percibe el organismo para la acción. El estrés puede afectar a la persona con desequilibrio en las capacidades físicas y mentales dando efectos de cansancio, depresión, ansiedad, agotamiento, cefalea, alteración del sueño y pueda ser ocasionados por factores internos y externos

II. Dimensiones:

Agotamiento emocional: se define como cansancio y fatiga que puede manifestarse física, psíquicamente o ambas combinadas. En el campo laboral se refiere a la percepción que la persona tiene cuando su facultad de sentir disminuye o desaparece, es la sensación de no poder dar más de sí mismo a los demás

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

Realización personal: Se define como la necesidad de logro que tiene todo ser humano para competir con criterios hacia la excelencia. Los criterios de la excelencia deberían estar relacionados con la realización de una tarea, con uno mismo o relacionado con los otros. Estos comportamientos se combinan con emociones de orgullo y de satisfacción. En el caso contrario, resultaría una frustración que podría obstaculizar el aprendizaje

Tabla de especificaciones / Matriz de Operacionalización

Variables	Definición conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Items	Ponderación por dimensión	Ponderación total
VI Estrés ocupacional	respuesta general del organismo ante cualquier estímulo estresor o situación estresante" Hans Selye (1956)	Escala de Estrés ocupacional	Agotamiento emocional	<ul style="list-style-type: none"> • Agotamiento físico durante las horas de trabajo. • Sentimientos y actitudes negativas en el desempeño laboral. • Frustración por el trabajo que realiza. 	Del 1 al 09	leve: (9-18) moderado: (19-28) severo: (29-38)	<ul style="list-style-type: none"> • leve: (22-44) • Moderada: (45-67) • Severa: (68-88)
			Realización personal	<ul style="list-style-type: none"> • Atención inadecuada hacia los pacientes • Trato despectivo frente a sus compañeros de trabajo. • Falta de preocupación de los problemas de otros. • Indiferencia 	Del 10 al 17	leve: (8-16) moderado: (17-25) severo: (26-32)	
			Despersonalización	<ul style="list-style-type: none"> • Apreciación sobre el trabajo que desempeña. • Interés sobre el trabajo que desempeña. • Interés por las tareas cotidianas del trabajo • Baja autoestima del personal 	Del 18-22	leve: (5-10) moderado: (11-16) severo: (17-20)	

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide Estrés ocupacional

DIMENSIONES / Items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias/Observaciones
	Sí	No	Sí	No	Sí	No	
Dimensión: Agotamiento personal							
1. Me siento emocionalmente cansado(a) por mi trabajo en el servicio.	✓		✓		✓		
2. Cuando termino mi turno en el servicio me siento insatisfecho.	✓		✓		✓		
3. Me encuentro cansado cuando me levanto por las mañanas y tengo que enfrentarme a otro día de trabajo.	✓		✓		✓		
4. Trabajar con pacientes todos los días es una tensión para mí.	✓		✓		✓		
5. Siento que el trabajo que realizo con los pacientes es agotador.	✓		✓		✓		
6. Me siento frustrado por la carga laboral y responsabilidades en mi trabajo.	✓		✓		✓		
7. Siento que dedico demasiado tiempo a mi trabajo	✓		✓		✓		
8. Trabajar en contacto directo con los pacientes me genera bastante estrés.	✓		✓		✓		
9. Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades	✓		✓		✓		
Dimensión: Despersonalización	Sí	No	Sí	No	Sí	No	
10. Siento que trato a algunos pacientes como si fueran objetos..	✓		✓		✓		
11. Creo que tengo un comportamiento más insensible con la gente desde	✓		✓		✓		

que realizo este trabajo.	✓						
12. Me preocupa que este trabajo me esté insensibilizando emocionalmente.	✓		✓		✓		
13. Realmente no me importa lo que les ocurrirá a algunos de los pacientes a los que tengo que atender.	✓		✓		✓		
14. Me parece que los pacientes me culpan de algunos de sus problemas.	✓		✓		✓		
Dimensión: Realización personal	Sí	No	Sí	No	Sí	No	
15. Siento que no puedo entablar relaciones con los pacientes fácilmente	✓		✓		✓		
16. Siento que trato con mucha eficacia los problemas de mis pacientes.	✓		✓		✓		
17. Siento que estoy influyendo positivamente en la vida de los pacientes a través de mi trabajo.	✓		✓		✓		
18. Me encuentro animado después de trabajar junto con los pacientes.	✓		✓		✓		
19. Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con mis pacientes	✓		✓		✓		
20. Me siento estimulado después de haber trabajado con mis pacientes.	✓		✓		✓		
21. Creo que me siento fortalecido emocionalmente en mi trabajo con los pacientes.	✓		✓		✓		
22. Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada	✓		✓		✓		

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL CUESTIONARIO DE MASLACH
BURNOUT INVENTORY MASLACH Y JACKSON (1986)**

Observaciones:

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg:
.....Mg. MAURA IRMA LÓPEZ GONZÁLEZ.....

DNI:.....17856806.....

Formación académica del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Institución	Especialidad	Periodo formativo
01	UNIVERSIDAD SAN PEDRO	DOCENCIA UNIVERSITARIA E INVESTIGACION PEDAGOGICA	2013 - 2016
02	UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CAJON	ESPECIALISTA EN EMERGENCIAS Y DESASTRE	2011 - 2013

Experiencia profesional del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

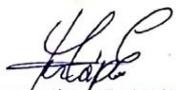
	Institución	Cargo	Lugar	Periodo laboral	Funciones
01	HOSPITAL REGIONAL DE HUACHO	ENFERMERA	HUACHO	10 AÑOS	LIC. ENFERMERIA EN EL SERVICIO DE EMERGENCIAS
02	UNIVERSIDAD JOSE FAUSTINO SANCHEZ.C.	DOCENTE	HUACHO	5 años	JEFE DE PRÁCTICA CON SUJETA DE VÍCTIMO - EN EMERGENCIAS
03	UNIVERSIDAD SAN PEDRO	DOCENTE	HUACHO	3 años	JEFE DE PRÁCTICAS EN EL SERVICIO DE EMERGENCIAS

- ¹ **Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- ² **Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- ³ **Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

FIRMA

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

mayo de 2022



Mg. Maura Irma López González
 ENFERMERA PSICÓLOGA - EMERGENCISTA
 C.E.P. Nº 27410 - RNEE: 4602 - 5656

**Certificado de validez de contenido del instrumento que mide Satisfacción
Laboral**

DIMENSIONES / Items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias/Observaciones
	Sí	No	Sí	No	Sí	No	
SIGNIFICATIVIDAD DE TAREAS							
1. Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser	✓		✓		✓		
2. La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra	✓		✓		✓		
3. Me siento útil con la labor que realizo.	✓		✓		✓		
4. Me complacen los resultados de mi trabajo.	✓		✓		✓		
5. Mi trabajo me hace sentir realizado como persona.	✓		✓		✓		
6. Me gusta el trabajo que realizo.	✓		✓		✓		
7. Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo.	✓		✓		✓		
CONDICIONES DE TRABAJO							
8. Me gusta la actividad que realizo.	✓		✓		✓		
9. La distribución física del ambiente de trabajo, facilita la realización de mis labores.	✓		✓		✓		
10. El ambiente donde trabajo es confortable.	✓		✓		✓		
11. Me siento a gusto con mi horario.	✓		✓		✓		
12. Llevarse bien con el director, beneficia la calidad del trabajo.	✓		✓		✓		
13. La comodidad del ambiente de trabajo es inigualable.	✓		✓		✓		

14. Mi horario de trabajo se acomoda a mis necesidades.	✓		✓		✓	
15. En el ambiente físico en el que laboro, me siento cómodo.	✓		✓		✓	
16. Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias.	✓		✓		✓	
17. El director valora el esfuerzo que pongo en mi trabajo.	✓		✓		✓	
RECONOCIMIENTO PERSONAL Y/O SOCIAL	SI	No	SI	No	SI	No
18. Recibo un buen trato en la institución donde laboro.	✓		✓		✓	
19. Me gusta involucrarme en las comisiones de trabajo de mi institución.	✓		✓		✓	
20. Prefiero establecer vínculos con las personas con quienes trabajo.	✓		✓		✓	
21. Las tareas que realizo, las percibo como de suma importancia.	✓		✓		✓	
22. Compartir el trabajo con otros compañeros me resulta entretenido.	✓		✓		✓	
BENEFICIOS ECONOMICOS	SI	NO	SI	NO	SI	NO
23. Percibo un salario justo por la labor que realizo.	✓		✓		✓	
24. Tengo una posición económica confortable.	✓		✓		✓	
25. Tengo un sueldo más alto que el de mis compañeros.	✓		✓		✓	
26. Me valoran por el trabajo que realizo.	✓		✓		✓	

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL ESCALA DE SATISFACCIÓN LABORAL

Sonia Palma Carrillo (2005)

Observaciones:

Opinión de aplicabilidad: No aplicable [] Aplicable Aplicable después de corregir []

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg:
 M.C. MAURA IRMA LÓPEZ GONZÁLEZ

DNI: 7851806

Formación académica del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Institución	Especialidad	Periodo formativo
01	UNIVERSIDAD SAN PEDRO	DOCENCIA UNIVERSITARIA E INVESTIGACIÓN PEDAGÓGICA	2013-2016
02	UNIVERSIDAD NACIONAL DEL COLOMBIA	ESPECIALISTA EN EMERGENCIAS Y DESASTRES	2011-2013

Experiencia profesional del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Institución	Cargo	Lugar	Periodo laboral	Funciones
01	HOSPITAL REGIONAL DE HUACHO	ENFERMERA	HUACHO	10 años	MC-ENFERMERA EN EL SERVICIO DE EMERGENCIAS
02	UNIVERSIDAD JOSÉ ROUSTINO SANCHEZ C.	DOCENTE	HUACHO	5 años	JEFE DE PRÁCTICAS CON ALUMNOS DE UICULO - EN EMERGENCIAS
03	UNIVERSIDAD SAN PEDRO	DOCENTE	HUACHO	3 años	JEFE DE PRÁCTICAS EN EL SERVICIO DE EMERGENCIAS

- ¹ Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- ² Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- ³ Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

mayo de

Maura Irma López González
 Mg. Maura Irma López González
 ENFERMERA ONCOLOGA - EMERGENCISTA
 C.E.P. Nº 27410 - RNEE: 4602 - 6856

Anexo 4. Confiabilidad

Instrumento de estrés ocupacional

Confiabilidad de la variable estrés ocupacional

Alfa de Cronbach	N de elementos
,870	22

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido.	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido.	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido.
P1	48,17	43,076	,452	,867
P2	51,03	42,963	,821	,853
P3	50,48	44,044	,428	,866
P4	50,55	47,185	,190	,874
P5	50,52	46,687	,336	,868
P6	50,79	46,027	,322	,869
P7	51,03	42,963	,821	,853
P8	50,34	46,163	,252	,873
P9	51,03	42,963	,821	,853
P10	48,00	46,357	,404	,866
P11	48,00	46,357	,404	,866
P12	50,62	46,030	,368	,867
P13	51,10	47,239	,290	,869
P14	50,76	46,904	,184	,875
P15	50,79	48,670	,055	,876
P16	48,00	46,357	,404	,866
P17	51,03	42,963	,821	,853
P18	51,03	42,963	,821	,853
P19	51,03	42,963	,821	,853
P20	47,93	45,495	,461	,864
P21	48,10	49,025	,021	,876
P22	51,03	42,963	,821	,853

Instrumento de satisfacción laboral

Confiabilidad de la variable satisfacción laboral

Alfa de Cronbach	N de elementos
,868	27

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
S1	83,57	107,771	,113	,869
S2	83,30	108,769	,041	,870
S3	86,03	92,516	,881	,848
S4	83,33	107,333	,181	,868
S5	86,03	92,516	,881	,848
S6	83,40	106,386	,267	,867
S7	86,03	92,516	,881	,848
S8	83,60	108,593	,044	,871
S9	83,67	105,609	,194	,869
S10	84,37	106,723	,111	,872
S11	83,97	106,447	,173	,869
S12	84,03	105,620	,170	,870
S13	84,63	104,861	,337	,865
S14	83,67	107,678	,097	,870
S15	83,90	107,817	,060	,872
S16	84,33	104,644	,267	,867
S17	86,03	92,516	,881	,848
S18	84,40	106,248	,176	,869
S19	83,80	104,855	,347	,865
S20	83,53	107,361	,172	,868
S21	86,03	92,516	,881	,848
S22	86,30	100,355	,493	,861
S23	86,27	101,995	,532	,861
S24	86,03	91,206	,730	,851
S25	86,03	92,516	,881	,848
S26	85,37	99,620	,352	,867
S27	85,47	98,326	,383	,866

Anexo 5. Base de datos

N°	Variable 1																						Variable 2																											
	AGOTAMIENTO EMOCIONAL									DESPERSONALIZACIÓN					REALIZACIÓN PERSONAL								SIGNIFICATIVIDAD DE TAREAS							CONDICIONES DE TRABAJO										RECONOCIMIENTO PERSONAL Y/O SOCIAL						BENEFICIOS ECONÓMICOS				
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	S1	S2	S3	S4	S5	S6	S7	S8	S9	S10	S11	S12	S13	S14	S15	S16	S17	S18	S19	S20	S21	S22	S23	S24	S25	S26	S27	
1	2	1	2	3	2	2	3	2	2	2	1	2	2	1	1	4	3	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	1	1	1	4	5	
2	2	1	3	2	2	1	2	3	1	1	1	2	1	1	2	4	3	3	4	4	4	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	5	4	4	2	4	3	4	4	
3	1	1	1	1	1	1	5	2	1	1	1	1	1	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	2	4	2	2	4	4	2	2	2	2	4	4	4	4	2	2	2	2	4		
4	3	2	3	2	3	3	4	3	3	2	1	2	1	3	1	3	3	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	3	3	3	4	3	5	3	3	3	3	3	3	3	5	5	3	3	3	3	3		
5	2	1	1	1	2	1	2	2	1	2	1	2	1	3	1	2	3	4	4	3	4	3	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	4	5	5	4	4	3	3	4	4	4		
6	2	1	2	2	2	1	3	2	2	2	1	2	2	3	1	2	3	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	1	1	1	4	4		
7	1	1	1	2	2	1	2	3	1	2	1	2	1	1	2	2	3	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	5	4	3	1	1	1	4	1	
8	2	1	3	2	2	1	2	3	1	1	1	2	1	1	2	4	3	3	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4	5	4	2	4	3	4	4	
9	1	2	1	1	2	1	4	3	1	1	2	1	1	2	1	3	3	3	4	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5	3	4	3	4	4	4	3	3	4	5	4	4	5	2	5	4	5	4
10	2	1	3	2	2	2	3	3	1	1	1	1	1	2	4	3	4	5	5	4	4	4	5	5	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	3	4	5	5	4	4	2	4	3	4	4	
11	2	2	3	2	1	1	2	3	1	1	2	2	1	2	2	3	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	5	4	4	3	4	4	3	5	5	4	1	3	4	5	4	3	1	2	2	3	3			
12	1	2	3	2	2	3	4	2	2	1	1	2	2	1	2	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	3	4	5	3	4	4	3	2	3	4	4	5	4	1	1	1	3	3	
13	2	1	2	3	2	2	3	1	1	2	1	2	2	1	2	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	3	4	5	3	4	5	3	3	3	4	5	5	4	1	2	2	2	1		
14	1	1	2	2	3	3	4	2	1	1	2	1	2	1	1	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	3	5	5	4	4	3	4	2	3	5	4	5	4	2	1	3	1	2		
15	2	1	2	2	2	1	3	2	2	2	1	2	2	1	2	3	3	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	5	5	4	4	2	2	2	2	2
16	2	1	3	3	2	1	2	3	1	2	2	1	1	1	2	3	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	3	4	3	3	4	4	4	3	4	4	5	4	4	2	4	3	4	4	4	
17	3	2	2	2	1	2	2	1	1	2	1	2	1	1	1	2	3	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	5	5	4	5	5	4	4	2	3	4	4	5	4	2	1	2	2	3
18	2	1	1	1	2	2	3	2	2	1	2	2	2	3	2	4	4	5	5	5	4	4	4	5	4	5	4	5	5	4	4	5	3	4	5	4	3	3	4	4	4	5	1	2	1	3	2			
19	1	2	2	1	2	2	3	2	2	1	2	2	1	2	2	3	3	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	4	3	5	4	4	2	3	4	5	4	5	2	1	1	1	2				
20	2	1	2	3	2	2	3	2	2	2	1	2	1	2	2	3	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	2	2	4	5	5	4	1	1	1	3	2
21	1	1	3	2	3	2	3	3	2	1	2	3	2	2	1	2	4	5	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4	3	4	3	3	3	4	5	4	3	1	3	3	4	5	5	1	2	2	2	2		
22	1	2	2	2	2	2	2	3	1	2	1	3	2	3	2	4	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	4	5	3	4	5	4	5	5	4	2	4	5	5	4	4	1	1	1	2	1			
23	2	2	2	1	1	2	1	2	2	2	1	2	2	1	1	4	3	4	4	4	4	5	4	5	5	4	5	5	4	3	4	5	4	4	5	5	4	2	4	4	4	4	4	2	2	2	2	1		
24	1	2	1	1	2	2	2	1	1	2	1	1	1	2	2	3	4	5	4	5	5	5	3	4	4	4	4	5	5	5	4	5	3	3	3	3	3	3	4	2	3	5	4	5	5	1	1	2	2	2
25	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	2	3	1	2	2	4	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	5	4	5	5	3	4	5	5	1	4	4	4	4	4	3	2	1	2	1			
26	2	3	3	3	1	1	1	2	2	2	2	2	2	1	1	3	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	4	3	3	3	4	4	4	1	1	1	2	1	
27	1	2	2	2	2	2	2	1	1	1	2	1	1	1	2	4	3	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	3	4	5	4	3	5	5	2	5	4	4	5	5	2	1	2	1	2			

28	2	2	1	1	2	2	2	1	2	2	1	2	1	2	3	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	3	3	4	3	2	5	4	5	5	4	2	1	1	1	2			
29	1	2	1	2	2	1	2	1	1	2	2	1	1	2	1	2	4	5	5	4	4	4	5	4	4	5	5	4	5	4	5	5	3	4	3	4	5	3	3	4	4	4	4	5	2	1	1	1	1
30	2	2	1	1	2	1	3	2	1	2	1	2	1	2	2	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	3	4	3	3	5	4	3	2	4	5	4	5	5	2	1	2	1	1	



Anexo 6. Evidencia fotográfica









Dr. Isaul Mauricio Alor Herbozo

ASESOR

Dr. Augusto Ramiro Brito Díaz
PRESIDENTE

Dra. Antonia Susaníbar Gonzales
SECRETARIO

M(a). Carmen Guliana Ordoñez Villaorduña
VOCAL

