

**UNIVERSIDAD NACIONAL
JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN**



ESCUELA DE POSGRADO

TESIS

**“ESTRÉS Y SATISFACCION LABORAL DEL
PROFESIONAL DE ENFERMERIA DE LOS
SERVICIOS DE HOSPITALIZACION DEL
HOSPITAL REGIONAL DE HUACHO 2016”**

PRESENTADO POR:

KIAN YSA, KARINA

**PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO EN GERENCIA DE
SERVICIOS DE SALUD**

ASESOR:

Mg. GUSTAVO AUGUSTO SIPAN VALERIO

HUACHO - 2019

**“ESTRÉS Y SATISFACCION LABORAL DEL PROFESIONAL DE
ENFERMERIA DE LOS SERVICIOS DE HOSPITALIZACION DEL
HOSPITAL REGIONAL DE HUACHO 2016”**

KIAN YSA, KARINA

TESIS DE MAESTRÍA

ASESOR: Mg. GUSTAVO AUGUSTO SIPAN VALERIO

**UNIVERSIDAD NACIONAL
JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN
ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRO EN GERENCIA DE SERVICIOS DE SALUD
HUACHO
2019**



DEDICATORIA

Dedico esta tesis primeramente a Dios por permitirme tener vida, salud y alcanzar esta meta.

A mis padres Simón y Carmen porque ellos siempre estuvieron a mi lado brindándome su amor, su apoyo incondicional y sus consejos para hacer de mí una mejor persona.

A mi esposo Pedro por estar siempre a mi lado, por incentivarne a ser mejor y apoyarme en cada momento de mi vida.

A mis hijos Hikaru y Katsuo, son el regalo más valioso que Dios me ha dado, fueron mi motivación más grande para concluir con éxito esta investigación.

KIAN YSA; Karina

AGRADECIMIENTO

Primeramente, agradezco a la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, por haberme permitido ser parte de ella y a todos los maestros que me brindaron sus conocimientos y su apoyo para seguir adelante.

Agradezco a mi Asesor de Tesis Mg. Gustavo Augusto Sipán Valerio, por haberme permitido recurrir a su capacidad y conocimiento científico, así también por haberme tenido paciencia para guiarme en todo el desarrollo de la tesis.

Mi agradecimiento también va dirigido a los profesionales de enfermería del Hospital Regional de Huacho, por su colaboración en la recolección de datos.

Y para finalizar, también agradezco a mis padres y esposo que siempre me apoyaron y alentaron a seguir adelante en mi carrera profesional.

KIAN YSA, Karina

ÍNDICE

DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO	iv
RESUMEN	ix
ABSTRACT	x
CAPÍTULO I	12
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	12
1.1 Descripción de la realidad problemática	12
1.2 Formulación del problema	15
1.2.1 Problema general	16
1.2.2 Problemas específicos	16
1.3 Objetivos de la investigación	16
1.3.1 Objetivo general	16
1.3.2 Objetivos específicos	16
1.4 Justificación de la investigación	16
1.5 Delimitaciones del estudio	17
1.6 Viabilidad del estudio	17
CAPÍTULO II	18
MARCO TEÓRICO	18
2.1 Antecedentes de la investigación	18
2.1.1 Investigaciones internacionales	18

2.1.2	Investigaciones nacionales	21
2.2	Bases teóricas	26
2.3	Definición de términos básicos	31
2.4	Hipótesis de investigación	35
2.4.1	Hipótesis general	35
2.4.2	Hipótesis específicas	35
2.5	Operacionalización de las variables	36
CAPÍTULO III		38
METODOLOGÍA		38
3.1	Diseño metodológico	38
3.2	Población y muestra	39
3.2.1	Población	39
3.2.2	Muestra	39
3.3	Técnicas de recolección de datos	39
3.4	Técnicas para el procesamiento de la información	43
CAPÍTULO IV		45
RESULTADOS		45
4.1	Análisis de resultados	45
4.2	Contrastación de hipótesis	52
CAPÍTULO V		56
DISCUSIÓN		56
5.1	Discusión de resultados	56

CAPÍTULO VI	59
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	59
6.1 Conclusiones	59
6.2 Recomendaciones	59
REFERENCIAS	1
7.1 Fuentes documentales	1
7.2 Fuentes bibliográficas	6
ANEXOS	8



INDICE DE TABLAS Y FIGURAS

TABLAS

Tabla 1 Distribución de los profesionales de enfermería según los indicadores sociodemográficos y laborales.....	45
Tabla 2 Respuestas de la dimensión efectos fisiológicos.....	46
Tabla 3 Respuestas de la dimensión efectos cognitivos.....	47
Tabla 4 Respuestas de la dimensión efectos motores.....	48
Tabla 5 Respuestas de la dimensión factores externos.....	49
Tabla 6 Respuestas de la dimensión factores internos.....	50
Tabla 7 Nivel de satisfacción laboral y su relación con el nivel de estrés laboral.....	51
Tabla 8 Medias de las dimensiones de satisfacción laboral.....	54
Tabla 9 Medias de las dimensiones del estrés.....	55

RESUMEN

El estrés es uno de los problemas más frecuentes que se da en el entorno laboral y sobretodo es tan importante porque trae consigo consecuencias que afecta a la salud y al trabajo mismo. Siendo la esencia fundamental del cuidado de enfermería la interacción con el usuario, y para ello, intervienen muchos factores que si no se encuentran adecuadamente ocasionan un desequilibrio biológico y mental, facilitando la aparición del estrés laboral, el cual afectará su rendimiento laboral y por ende no permitirá un adecuado desenvolvimiento y eficiencia en el trabajo.

El objetivo de la presente investigación 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 es de segundo nivel tipo correlacional y de corte transversal. El universo muestral estuvo constituido por 67 enfermeras, a quienes se aplicó dos instrumentos: Cuestionario para la Evaluación el estrés tres dimensiones (C.E.E. 3D) y Escala general de satisfacción.

Los resultados obtenidos mediante la prueba chi cuadrado ($X^2 = 23,24$), mostraron que existe relación significativa entre satisfacción laboral y los síntomas de estrés percibidos por los profesionales de enfermería. Las dimensiones de satisfacción laboral con respecto a los factores externos causantes de un alto nivel de satisfacción son relación con sus compañeros (61,8%), estabilidad en el empleo (54,5%); y los de baja satisfacción son el salario (90,9%), relación dirección trabajador (63,6%), modo de gestión (65,4%) y las condiciones físicas (50,9%); con respecto a los factores internos causantes de alta satisfacción son posibilidad de usar capacidades (74,5%), responsabilidad asignada (72,7%), y los de baja satisfacción son reconocimiento (56,4%), posibilidad de promoción (49,1%) y atención a sugerencias (49,1%). La dimensión efectos fisiológicos del estrés son los más padecidos por la mayoría de los profesionales de enfermería.

Palabras clave: Estrés, satisfacción laboral, síntomas, factores internos, factores eternos, profesionales de enfermería.

ABSTRACT

Stress is one of the most frequent problems that occur in the workplace and above all is so important because it brings consequences that affect health and work itself. Being the fundamental essence of nursing care the interaction with the user, and for this, many factors intervene that if they are not properly cause a biological and mental imbalance, facilitating the appearance of work stress, which will affect their work performance and therefore it will not allow an adequate development and efficiency in the work.

The objective of the present investigation was to determine the relationship that exists between the level of stress and job satisfaction of the nursing professional of the hospitalization services of the Regional Hospital of Huacho. The study is of second level correlational type and of cross section. The sample universe was constituted by 67 nurses, to whom two instruments were applied: Questionnaire for the evaluation of stress three dimensions (C.E.E. 3D) and General satisfaction scale.

The results obtained through the chi-squared test ($X^2 = 23.24$), showed that there is a significant relationship between job satisfaction and the symptoms of stress perceived by nursing professionals. The dimensions of job satisfaction with respect to external factors that cause a high level of satisfaction are related to their peers (61.8%), stability in employment (54.5%); and those with low satisfaction are salary (90.9%), worker management relationship (63.6%), management mode (65.4%) and physical conditions (50.9%); with respect to the internal factors that cause high satisfaction, it is possible to use capacities (74.5%), assigned responsibility (72.7%), and those with low satisfaction are recognition (56.4%), possibility of promotion (49 , 1%) and attention to suggestions (49.1%). The dimension physiological effects of stress are the most suffered by most of the nursing professionals.

Keywords: Stress, job satisfaction, symptoms, internal factors, external factors, nursing professionals

INTRODUCCIÓN

Algunas profesiones se encuentran más propensas a presentar niveles elevados de estrés, y dentro de ellas, el área de salud, y más específico el profesional de enfermería, éstos son considerados como uno de los ámbitos más expuestos debido a la naturaleza del trabajo.

El estrés es un trastorno provocado por situaciones agobiantes que originan reacciones en el organismo, que si no se controla puede traer problemas a la salud. Los perjudica al provocarles incapacidad física o mental en el desarrollo de sus actividades diarias. Las instituciones deben velar por las condiciones laborales de sus trabajadores y de esta manera propiciar mejoras que influyan en la satisfacción laboral; contribuyendo de esta manera que puedan realizar sus actividades de una manera eficiente y efectiva en la atención a los pacientes.

En este sentido, se presenta esta investigación cuyo objetivo es 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 2016.

En el capítulo I, encontramos el planteamiento y delimitación del problema, los objetivos y la justificación de la investigación.

En el capítulo II, se muestra el marco teórico, el cual comprende los antecedentes, bases teóricas, la definición de términos utilizados, hipótesis de estudio y la operacionalización de variables.

En el capítulo III, encontramos el área de estudio, el diseño utilizado, la descripción de nuestra población, las técnicas e instrumentos aplicados y el plan de análisis de datos.

En el capítulo IV, se presenta los resultados de nuestra investigación.

En el capítulo V, se presenta la discusión de los resultados obtenidos.

En el capítulo VI, hablamos finalmente las conclusiones y recomendaciones del presente estudio.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Descripción de la realidad problemática

El estrés laboral es uno de los grandes problemas que afecta hoy en día, y especialmente a la población trabajadora, “siendo considerado por la Unión Europea como la segunda patología más común en el mundo, no en vano muchos lo llaman la "Epidemia del Siglo XXI", y nuestro país no se queda al margen del problema. (Carvalho, 2009, párr. 4)

La Organización Mundial de la Salud (OMS, 1994) define al estrés como “un conjunto de reacciones fisiológicas que preparan al organismo para la acción ante cualquier estresor; aunque es una respuesta natural y automática de nuestro organismo, cuando esta situación es constante y sobrepasa las capacidades del individuo, llega a representar un problema de salud”.

En los últimos años, ha habido una creciente preocupación por los efectos del estrés sobre los profesionales de enfermería, que representan el colectivo sanitario más numeroso proporcionando cuidados a los pacientes las 24 horas al día. Según Malvarez (2005), el personal de enfermería representa el 50 a 60% de la fuerza laboral del sistema de salud por ser uno de los capitales humanos más importantes en salud; no sólo en el desempeño profesional, sino también por su capacidad resolutiva al conocer las necesidades reales o sentidas del usuario interno y externo, por lo que concentra el mayor porcentaje de costos fijos en los presupuestos de salud y participa, activamente, en la entrega de cuidados directos e indirectos a la persona, familia y a la comunidad; por lo tanto, constituye un importante grupo laboral.

El nivel de satisfacción laboral del personal de enfermería está disminuyendo en todo el mundo. Las principales fuentes de insatisfacción de enfermería incluyen la falta de personal, elevada presión asistencial y escaso reconocimiento profesional. (Malvarez, 2005)

A nivel **mundial**, en **España**, las enfermeras que trabajan en los hospitales toledanos tienen un nivel medio de satisfacción global en un 74,59 % y los estresores laborales en un 42,84%. Lo que hace notar que la satisfacción laboral es intermedia y los estresores están más elevados que lo encontrado en bibliografía. Existe una importante influencia negativa del turno rotatorio sobre los estresores. La carga de trabajo, la muerte y el sufrimiento son los estresores más frecuentes. Los resultados plantean la necesidad de estrategias de afrontamiento para los profesionales enfermeros, especialmente los más jóvenes y con menor experiencia. (López, 2011, p. 8)

Otro estudio en el mismo país, los niveles de estrés y satisfacción laboral de los profesionales son medios, obteniéndose puntuaciones medias de 44,23 y 65,46 puntos, respectivamente. El nivel de agotamiento emocional es medio, elevado para la despersonalización y bajo en la realización personal. Las variables que guardan relación con el nivel de estrés y satisfacción laboral son tener alumnos en prácticas a cargo del profesional y la edad. (Portero y Vaquero, 2015, p. 543)

A nivel **latinoamericano**, en **México**, se encontró que el 100% de los enfermeros presenta algún nivel de estrés, un 65,9% lo presenta a veces y un 34,1% de manera frecuente. El aspecto más afectado fue el físico, la carga de trabajo fue el factor que le genera más estrés (48,8%) seguido de la muerte y el sufrimiento (29,3%); así como la incertidumbre en el tratamiento (29,3%). Los enfermeros se perciben así mismos como personas estresadas, con sobrecarga de trabajo y sensibles al sufrimiento de los usuarios. (Cortaza y Francisco, 2014, p.20)

Un estudio realizado en Colombia, los resultados muestran que el 58 % de las enfermeras presenta un nivel medio de satisfacción laboral. Seguido del 31% que presenta un nivel alto y por último el 11% con un nivel bajo. De manera general podría decirse que la satisfacción laboral en enfermería es un fenómeno multidimensional que se encuentra condicionado a una variedad de factores que afectan el desempeño laboral y la calidad de los servicios prestados. (Contreras, 2013, p. 11)

A nivel nacional, las normas del profesional de enfermería no son las más adecuadas ya que no satisfacen las necesidades básicas, ni tampoco están en relación a su función y al rol que cumplen en la vida de las personas; sumado a esto el desamparo del gobierno al área de salud; es por eso que muchas veces los profesionales se ven obligados a buscar nuevos horizontes fuera de su país. En su mayoría, según el ministerio de salud, un 60,9% emigra a EE. UU, Italia y España.

Así tenemos un estudio realizado en **Lambayeque**, se tiene que las enfermeras se sienten insatisfechas con un 62% con respecto a su trabajo en general, 56% con la interacción con el jefe inmediato, y con un 44% las remuneraciones y los compañeros de trabajo. (Paredes y País, 2015, p.17)

Por otro lado, un estudio realizado en **Puno**, se encontró que el 62,5% de las enfermeras presenta un nivel moderado de estrés laboral, 6,25% nivel alto y 31,25% presenta nivel leve de estrés laboral. (Calsina, 2011, p. 7)

Del mismo modo un estudio realizado en Trujillo, se encontró que el 64% de las enfermeras del Hospital Belén de Trujillo (HBT) y el 51% del Hospital Regional Docente de Trujillo (HRDT) presentaron un nivel medio de estrés laboral, en tanto que el 49% de enfermeras del HRDT y 36% del HBT presento nivel bajo de estrés laboral. (Valle, 2014, p. 8)

Un estudio realizado en Lima, se encontró del 100%(42) profesionales de enfermería del servicio de neonatología del Instituto Nacional Materno Perinatal (INMP), 55%(23) tienen nivel de estrés medio, 24%(10) alto y 21%(9) bajo. En relación a la satisfacción laboral 45%(19) tienen satisfacción media, 29%(12) baja y 26%(11) alta. En donde el nivel de estrés de los profesionales en su mayoría es de medio a alto, referido a sentirse emocionalmente agotados por el trabajo, sentirse cansados al levantarse por las mañanas y tener que enfrentar otro día en el trabajo, no tener facilidad para crear una atmósfera relajada a los pacientes, sentirse cansados al final del turno de trabajo, preocuparse de que el trabajo le esté endureciendo emocionalmente, sentir que en el trabajo están al límite de sus posibilidades y sentir que no sabe tratar de forma adecuada los problemas emocionales en el trabajo. En

cuanto al nivel de satisfacción laboral, la mayoría tiene un nivel de satisfacción de media a baja ya que expresan que la remuneración económica que reciben es muy baja en relación a la labor que realizan y no se les reconoce el esfuerzo si realizan más de las horas programadas. (Taipe, 2014, pp. 7,8)

Otro estudio realizado en Lima (Pueblo Libre), se encontró que del 100% de los profesionales de enfermería, 63% tienen nivel de estrés medio, 20% nivel bajo y 17% alto. En la dimensión agotamiento emocional es de medio a bajo referido a que se sienten cansados al final del trabajo, en despersonalización de medio a bajo porque no tratan a algunos pacientes como si fueran objetos impersonales. (Velasquez, 2014, p. 7)

Por otra parte, la baja remuneración que reciben las obliga a tener más de un trabajo, teniendo largos días de trabajo con el consiguiente desgaste que ello implica. Asimismo, esta situación puede interferir en la vida familiar por los turnos rotativos, ya que a veces no coinciden con las rutinas normales de trabajo y estudios del resto de los miembros, por lo que la enfermera requiere de muchos esfuerzos para compartir sus actividades con las de su familia. Toda esta problemática trae, sin lugar a dudas, estrés en la vida personal y laboral. (Ben, Bauzá, Cruz y Calvo, 2009)

A nivel local no se encuentran estudios realizados sobre estrés y satisfacción laboral; pues el profesional de enfermería se enfrenta a un arduo trabajo y está sometida frecuentemente a diversas situaciones estresantes y de insatisfacción laboral; como por ejemplo: las enfermeras no cuentan con los recursos e insumos para realizar su trabajo, al interactuar refieren: “me duele la cabeza”, “los pacientes no tienen sus medicamentos”, “me siento cansada”, “tengo muchos pacientes”, entre otras expresiones. Todas estas situaciones que enfrentan, generan con frecuencia desequilibrios en la persona (incertidumbre, ansiedad, mal humor, malestar, entre otros); lo cual está llevando a interferir la esencia del rol profesional, que genera muchas veces respuestas no deseadas hacia la persona que recibe el servicio.

1.2 Formulación del problema

De acuerdo a todo lo expuesto anteriormente se plantea la siguiente pregunta de investigación.

1.2.1 Problema general

- ¿Qué relación existe entre el nivel de estrés y satisfacción laboral del profesional de enfermería de los servicios de hospitalización del Hospital Regional de Huacho – 2016?

1.2.2 Problemas específicos

- ¿Qué síntomas de estrés predominan en los profesionales de enfermería de los servicios de hospitalización del Hospital Regional de Huacho – 2016?

- ¿Qué factores de la satisfacción laboral son generadores de estrés en los profesionales de enfermería de los servicios de hospitalización del Hospital Regional de Huacho – 2016?

1.3 Objetivos de la investigación

1.3.1 Objetivo general

- 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 – 2016.

1.3.2 Objetivos específicos

- Identificar los síntomas de estrés que predominan en los profesionales de enfermería de los servicios de hospitalización del Hospital Regional de Huacho – 2016.

- Identificar los factores de satisfacción laboral generadores de estrés en los profesionales de enfermería de los servicios de hospitalización del Hospital Regional de Huacho – 2016.

1.4 Justificación de la investigación

El estrés se ha convertido hoy en día en uno de los grandes problemas que afecta a la población trabajadora, es producto del desgaste profesional y generalmente es consecuencia de un entorno laboral inadecuado.

Enfermería se ha catalogado como una de las profesiones más estresantes, debido a que el ejercicio de la profesión lleva consigo una gran responsabilidad, acerca de la vida, la salud y el cuidado de otras personas; y sumado a eso diversas situaciones, tanto a nivel personal,

organizacional, sobrecarga de pacientes y entre otros, es que el estrés constituye uno de los problemas que afecta su rendimiento y salud.

De igual manera la satisfacción laboral, es un factor muy importante para mantener el equilibrio en la realización de la actividad de un profesional de enfermería, según las nuevas tendencias a nivel gerencial, comienza a ser un punto importante a estudiar, el cual asegura un mejor desempeño en la actividad laboral.

En tal sentido la presente investigación fundamentándose en los diferentes criterios, se basa en la **conveniencia social**, debido al grupo determinado de personas las cuales van a ser beneficiadas, serán los profesionales de enfermería de los servicios de hospitalización del Hospital Regional de Huacho; la cual nos va a permitir observar y reflexionar sobre la realidad en la que actúan y de esta manera proporcionar conocimientos necesarios para desarrollar nuevos métodos y técnicas sobre el cuidado del paciente.

A su vez esta investigación se basa en el criterio **implicancias prácticas**, de acuerdo a los resultados obtenidos contribuirá a identificar que elementos de la SL pueden mejorarse para la prevención y control de los efectos del estrés en los profesionales de enfermería, y de esta manera coadyuvar a que las autoridades encargadas de este grupo profesional puedan tomar medidas y/o acciones correctivas para así aumentar su productividad, rendimiento y la calidad de trabajo.

Además, servirá como antecedente para futuras investigaciones, sobre las variables en estudio.

1.5 Delimitaciones del estudio

Los resultados que pueden devenir en esta investigación pueden estar sujeto a sesgos de invariabilidad dado la escasez poblacional por contar con una población pequeña.

1.6 Viabilidad del estudio

La investigación es viable porque existe la disponibilidad tanto de los recursos materiales, económicos y de información; lo cual permitirá realizar el presente estudio.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de la investigación

2.1.1 Investigaciones internacionales

- Portero y Vaquero, (2015). *Desgaste profesional, estrés y satisfacción laboral del personal de enfermería en un hospital universitario*. Córdoba, España.

Objetivos: Evaluar el grado de estrés laboral, desgaste profesional y satisfacción laboral de aquellos profesionales y estudiar la posible relación entre las dimensiones del desgaste profesional y los niveles de estrés y satisfacción laboral con variables de tipo sociolaboral. Método: estudio descriptivo transversal en una muestra de 258 enfermeros/as y auxiliares. Como instrumentos de investigación se utilizó un cuestionario original y específico que recogía variables de tipo sociolaboral, el Maslach Burnout Inventory, la Nursing Stress Scale y el cuestionario Font-Roja. Resultados: se obtuvieron puntuaciones medias en estrés laboral y satisfacción, de 44,23 y 65,46 puntos, respectivamente. En cuanto al desgaste profesional, se evidenció un nivel medio de la sub escala de agotamiento emocional; elevado para la despersonalización y bajo en el caso de la realización personal. Conclusiones: el nivel de agotamiento emocional es medio, elevado para la despersonalización y bajo en la realización personal. Resultan necesarios los estudios que traten de identificar los niveles de los mismos existentes en las organizaciones sanitarias y generar conocimiento acerca de sus interrelaciones. (p. 543)

- Cortaza y Francisco, (2014). *Estrés laboral en enfermeros de un hospital de Veracruz. México*.

Objetivo: Determinar el nivel de estrés e identificar los principales elementos estresores que afectan a enfermeros de un hospital de segundo nivel

de la Secretaría de Salud en el Sur de Veracruz, México. Método: estudio descriptivo y transversal. Participaron 41 enfermeros seleccionados mediante muestreo aleatorio simple. Se utilizó la Nursing Stress Scale para medir situaciones percibidas como estresantes. Resultados: se encontró que el 100% de los enfermeros presenta algún nivel de estrés, un 65,9% lo presenta a veces y un 34,1% de manera frecuente. El aspecto más afectado fue el físico, la carga de trabajo fue el factor que les genera más estrés (48,8%), seguido de la muerte y el sufrimiento (29,3%); así como la incertidumbre en el tratamiento (29,3%). Los varones se perciben más estresados (83,3%) que las mujeres (25,7%). Conclusiones: los enfermeros se perciben a sí mismos como personas estresadas, con sobrecarga de trabajo y sensibles al sufrimiento de los usuarios. (p. 20)

- Contreras, (2013). *Satisfacción laboral de los profesionales de enfermería vinculados a una I.P.S de III nivel de atención Bogotá 2013*. (Tesis de maestría). Universidad Nacional de Colombia, Bogotá.

El objetivo fue describir la satisfacción laboral de los profesionales de enfermería que laboran en una institución de tercer nivel de atención en salud de la ciudad de Bogotá. Metodología. Se realizó un estudio descriptivo de corte transversal, la población considerada para el presente estudio estuvo constituida por los profesionales de enfermería que laboran en las diferentes áreas de una institución de salud de tercer nivel de atención de la ciudad de Bogotá. Para medir el nivel de satisfacción laboral se utilizó el cuestionario Font-Roja de Aranaz y Mira. Resultados. El grupo de estudio, estuvo conformado por profesionales de enfermería representados en su totalidad por el género femenino, en su gran mayoría solteras representando el 60% de la población, con un rango de edad por encima de los 40 años, con estudios de formación post gradual en un 71.1%, y vinculadas en un 62.2% a la planta institucional por contrato indefinido, con un tiempo de vinculación laboral superior a los 20 años de servicio. Los resultados de este estudio muestran que el 58 % de la población presenta un nivel medio de satisfacción laboral.

Seguido del 31% de la población que presenta un nivel alto de satisfacción laboral y por último el 11% de la población con un nivel bajo de satisfacción laboral. De manera general podría decirse que la satisfacción laboral en enfermería es un fenómeno multidimensional que se encuentra condicionado a una variedad de factores que afectan el desempeño laboral y la calidad de los servicios prestados. (p. 11)

- López, et al (2011). *Estrés y satisfacción laboral de las enfermeras de hospitales toledanos*. España.

El objetivo fue determinar el nivel de satisfacción laboral y estresores laborales percibidos por los profesionales de Enfermería del ámbito hospitalario y analizar la influencia del centro de trabajo y factores sociolaborales tanto en la satisfacción como en los estresores laborales. Material y método: diseño descriptivo y transversal. Variables y medición: sociolaborales mediante hoja de registro de elaboración propia y las principales del estudio (satisfacción laboral y estresores laborales) mediante cuestionarios validados Font Roja y Escala de Estresores Laborales. Tras un primer análisis descriptivo, la significación estadística de las diferencias de medias se valoró mediante la prueba de T de Student, ANOVA y pruebas post hoc. Resultados: satisfacción laboral global: 74,59 y Estresores laborales 42,84. Conclusiones: la satisfacción en los profesionales enfermeros de los hospitales toledanos es intermedia y los estresores son elevados. Existe una importante influencia negativa del turno rotatorio sobre los estresores. La carga de trabajo, la muerte y el sufrimiento son los estresores más frecuentes, concordando con otros trabajos similares. Los resultados obtenidos plantean la necesidad de estrategias de afrontamiento para los profesionales enfermeros, especialmente los más jóvenes y con menor experiencia. (p. 8)

- Juárez, (2011). *Satisfacción laboral del personal operativo de enfermería y clima organizacional en un hospital de 2º nivel en Aguascalientes*. México.

El objetivo principal es analizar la relación entre la satisfacción laboral del personal operativo de enfermería y el clima organizacional en un hospital de segundo nivel de atención. El estudio fue de tipo descriptivo, correlacional y transversal. La población de estudio fue de 190 enfermeras (os) de un hospital de segundo nivel de atención de Aguascalientes. Para la satisfacción laboral se utilizó el instrumento de Chiang Vega y cols; y la escala para medir el clima organizacional de Koys y Decottis adaptado al español. Resultados: El nivel de satisfacción global fue de medianamente satisfecho en un 62,1 %. Conclusiones: Es importante conocer la percepción que el personal de enfermería tiene hacia su trabajo y el clima en donde lo desarrolla para establecer estrategias de mejora. (p. 5)

2.1.2 Investigaciones nacionales

- Carhuachin, (2018), *Condiciones de trabajo y estrés laboral en enfermeras(os) del Hospital I ESSALUD – Tumbes. 2015*

El objetivo del estudio fue determinar si existe relación entre las condiciones de trabajo: Ambiente físico, sobrecarga de trabajo, clima laboral y el nivel de estrés de las enfermeras del Hospital I “Carlos Cortez Jimenez” de ESSALUD – Tumbes. La investigación es de tipo cuantitativo, descriptivo – correlacional. La muestra estuvo formada por 40 enfermeras que constituyen el 100%. Conclusión: Se percibió la relación que conforme mejoran las condiciones de trabajo en las enfermeras(os), la frecuencia de nivel de estrés tiende a ser moderado y a disminuir el severo. (p. 5)

- Paredes y País, (2015). *Satisfacción laboral de las enfermeras del Hospital Provincial Docente Belén de Lambayeque durante julio – agosto del 2012*, Chiclayo.

El objetivo fue determinar el nivel de satisfacción laboral de las enfermeras/os con la finalidad de proponer estrategias de mejora mediante un

estudio descriptivo transversal en 55 Enfermeras/os de los diferentes servicios del Hospital Provincial Docente Belén de Lambayeque, durante julio – agosto del 2012. Como técnica de recolección de datos se utilizó, la encuesta y como instrumento el Cuestionario “Satisfacción Laboral del Enfermero” elaborada por el Ministerio de Salud en el 2002, agrupadas en cinco dimensiones. Los resultados de las dimensiones con los valores de satisfacción fueron con el trabajo actual (48%), trabajo general (38%), interacción con el jefe inmediato (44%), oportunidad de progreso (62%), remuneraciones e incentivos y la interrelación con los compañeros de trabajo (56%), y en el ambiente de trabajo (60%), de satisfacción; existiendo sólo diferencia significativa ($p < 0.05$) en las dimensiones de oportunidad de progreso y ambiente de trabajo entre los niveles de satisfacción e insatisfacción. Concluyendo que el nivel de satisfacción de las enfermeras/os corresponde solo a las dimensiones de oportunidad de progreso y al ambiente de trabajo. (p. 17)

- Velásquez, (2014), *Nivel de estrés laboral en los profesionales de enfermería del Departamento de Emergencia y Cuidados Críticos del Hospital Santa Rosa, Pueblo Libre 2014*. (Tesis de especialidad). Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima.

El objetivo fue determinar el nivel de estrés laboral en los profesionales de enfermería del departamento de emergencia y cuidados críticos del Hospital Santa Rosa – Pueblo Libre 2014. Material y Método. El estudio es de tipo cuantitativo, nivel aplicativo, de corte trasversal. La población estuvo conformada por 35 enfermeros. La técnica fue la encuesta y el instrumento el Maslach Burnout Inventory (MBI). Resultados. Del 100% (35), 63% (22) tienen medio, 20% (07) bajo y 17% (06) alto. En agotamiento emocional, 63% (22) tienen medio, 20% (07) bajo y 17% (06) alto. En la despersonalización 60% (21) tiene medio, 20% (07) bajo y 20% (07) alto, en realización personal 57% (20) es medio, 26% (09) alto y 17% (06) bajo. Conclusiones. El nivel de estrés laboral en su mayoría es medio, en la dimensión agotamiento emocional

de medio a bajo referido a que se sienten cansados al final de la jornada de trabajo, en despersonalización de medio a bajo porque no tratan a algunos pacientes como si fueran objetos impersonales, mientras que en la dimensión realización personal la mayoría es de medio a alto porque pueden crear una atmosfera relajada con sus pacientes, ha conseguido muchas cosas útiles con su profesión, se siente muy activo, se sienten estimulados después de trabajar con los pacientes, tratan muy eficazmente los problemas de los pacientes, fácilmente comprenden como se sienten los pacientes. (p. 7)

- Valle, (2014). *Nivel de Estrés Laboral de la enfermera de Centro Quirúrgico de los Hospitales de nivel III. Trujillo, 2014.* (Tesis para obtener el título profesional de Licenciada). Universidad Privada Antenor Orrego, Trujillo.

Este estudio de tipo descriptivo - comparativo de corte transversal; se desarrolló con la finalidad de comparar los niveles de estrés laboral de las enfermeras de Centro Quirúrgico del Hospital Belén de Trujillo (HBT) con las enfermeras del Hospital Regional Docente de Trujillo (HRDT). La muestra estuvo constituida por un total de 17 enfermeras de ambas instituciones hospitalarias. La recolección de datos se realizó utilizando el cuestionario “The Nursing Stress Scale”. Los resultados obtenidos arrojaron que el 64% de las enfermeras del HBT y el 51% del HRDT presentaron un nivel Medio de estrés laboral en tanto que el 49% de enfermeras del HRDT y 36% del HBT presentó nivel Bajo de estrés laboral. (p. 8)

- Cavero, (2014). *El estrés como consecuencia del clima organizacional en profesionales de la salud del servicio de Medicina Física y Rehabilitación del Hospital Central Coronel Luis Arias Schreiber Lima-2014.*

El presente trabajo tiene como objetivo determinar el estrés como consecuencia del clima organizacional en los profesionales de la salud del servicio de Medicina Física y Rehabilitación del Hospital Central Coronel

Luis Arias Schreiber Lima-2014. Siendo una investigación básica de nivel de descriptivo correlacional, la población estuvo conformada por 30 profesionales de la salud. Se aplicó a los sujetos dos cuestionarios, el primero identifica los síntomas de estrés y el segundo las dimensiones que causan mayor influencia en el clima organizacional, ambos fueron diseñados por la investigadora, y ambos con la prueba de Alfa de Cronbach, mostrando una fiabilidad de 0,943 y 0,980 respectivamente. Los resultados obtenidos mostraron que existe una alta correlación entre las dimensiones del clima organizacional y los síntomas de estrés percibidos por los profesionales de la salud. La dimensión liderazgo es la que más repercute en el inadecuado clima organizacional y síntomas fisiológicos son los padecidos por la mayoría de los profesionales de la salud. (p. 5)

- Taipe, (2014). *Nivel de estrés y satisfacción laboral del Profesional de enfermería del servicio de neonatología del Instituto Nacional Materno Perinatal 2013*. (Tesis de especialidad). Universidad Mayor de San Marcos, Lima.

El presente estudio tuvo como objetivo; determinar el nivel de estrés y satisfacción laboral del profesional de enfermería del servicio de neonatología del INMP 2013. Material y Método, el estudio es de nivel aplicativo, tipo cuantitativo, método descriptivo de corte transversal. La población estuvo conformada por 147 profesionales de enfermería, la muestra fue de 42 enfermeras, la técnica fue la encuesta y los instrumentos aplicados el inventario de Maslach y la escala de satisfacción laboral de Sonia Palma Carrillo. Resultados: del 100%(42) profesionales de enfermería, 55%(23) tienen nivel de estrés medio, 24%(10) alto y 21%(9) bajo. En relación a la satisfacción laboral 45%(19) tienen satisfacción media, 29%(12) baja y 26%(11) alta. Conclusiones: El nivel de estrés de los profesionales de enfermería del servicio de neonatología del INMP, en su mayoría es de medio a alto, referido a sentirse emocionalmente agotados por el trabajo, sentirse cansados al levantarse por las mañanas y tener que enfrentar otro día en el trabajo, no tener facilidad para crear una atmósfera relajada a los pacientes,

sentirse cansados al final del turno de trabajo, preocuparse de que el trabajo le esté endureciendo emocionalmente, sentir que en el trabajo están al límite de sus posibilidades y sentir que no sabe tratar de forma adecuada los problemas emocionales en el trabajo. En cuanto al nivel de satisfacción laboral, la mayoría tiene un nivel de satisfacción de media a baja ya que expresan su trabajo les hace sentir realizados, la relación que tienen con sus inmediatos superiores es cordial, es buena la disposición de los jefes cuando se pide una consulta sobre su trabajo, su jefe inmediato valora el esfuerzo que hacen en su trabajo, sin embargo la remuneración económica que reciben es muy baja en relación a la labor que realizan, no se les reconoce el esfuerzo si realizan más de las horas programadas y sentir que felizmente su trabajo le permite en ocasiones cubrir sus expectativas económicas. (pp. 7,8)

- Calsina, (2012). *Nivel de Estrés de las Enfermeras de Centro Quirúrgico del Hospital III Salcedo - Puno*. (Tesis de especialidad). Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, Tacna.

Su objetivo principal fue determinar el nivel de estrés laboral de la enfermera que labora en Centro Quirúrgico del Hospital III Salcedo. El estudio es de nivel aplicativo, tipo cuantitativo, método descriptivo de corte transversal. La población estuvo conformada por 16 enfermeras asistenciales que laboran en esta área. El instrumento utilizado fue el inventario de Maslach. Los resultados y las conclusiones a las que se llegaron fueron: que 10 (62,5%) enfermeras presenta un nivel de estrés laboral moderado. Con respecto a las sub escalas en la dimensión de cansancio emocional presentan nivel moderado 10 (62,5%) enfermeras; en la dimensión de despersonalización 8 (50,0%) enfermeras presentan nivel moderado seguido de 07 (43,75%) enfermeras que presentan un nivel leve; en la dimensión de realización personal 08 (50%) enfermeras presentan un nivel moderado, 01 (6,25%) enfermera presenta un nivel alto; siendo estos resultados motivo para que se tome

medidas con respecto a este tema ya que esto puede llegar a repercutir en la calidad de atención que se brinda al usuario. (pp. 6,7)

2.2 Bases teóricas

A continuación, se presenta la base científica que dio sustento a los hallazgos así tenemos:

ESTRÉS

Según la Organización Mundial de la Salud (OMS, 1994) el estrés es “el conjunto de reacciones fisiológicas que prepara al organismo para la acción”. Una definición clásica del estrés: respuesta que da el organismo a toda situación que le exige un gran esfuerzo.

En principio, el estrés puede considerarse como un mecanismo para afrontar los problemas que se nos presenta. Esta energía puede ser positiva cuando nos ayuda a salir de una situación o a resolverla satisfactoriamente. Pero esta energía nos puede dañar si no se recupera el equilibrio una vez pasada la emergencia.

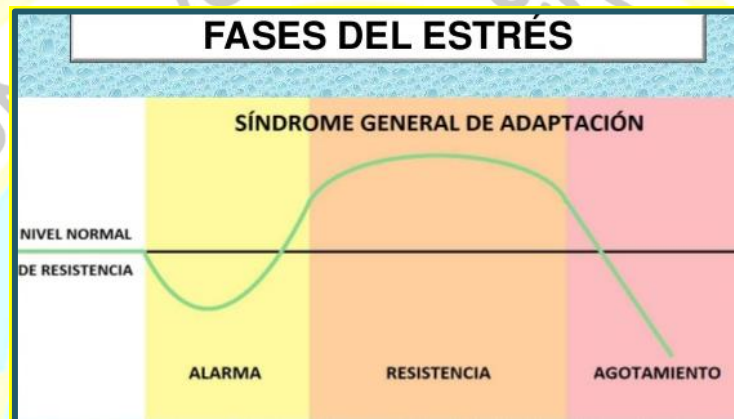
Cuando el estrés se convierte en un estado de tensión afectando a nuestro cuerpo, tenemos que deducir que esa energía de adaptación está “mal gestionada”, por eso al estrés se le considera una respuesta negativa, especialmente cuando sus efectos indeseables se tornan crónicos. Por eso podemos decir que el estrés en nuestras vidas tiene una doble naturaleza: Aliado o Enemigo. (Hans Selye)

- **Eustrés:** estrés positivo, capaz de llenarnos de energía y vigor para enfrentar adecuadamente una situación.
- **Distrés:** estrés negativo, capaz de arruinar nuestro cuerpo y nuestra mente.

El **estrés laboral** es un concepto que fue introducido por primera vez por Hans Selye en el año 1936 y lo define como un “conjunto coordinado de mecanismos biológicos y fisiológicos que permiten la preparación del individuo para la adaptación, la defensa o el ataque (Síndrome General de Adaptación). Se clasifica en 3 etapas: **Reacción de alarma** que

funciona como medio preventivo frente a un estímulo estresor, después se produce la **resistencia** (estrés negativo) o adaptación (estrés positivo); y para concluir si se generó resistencia se produce agotamiento o alteración de la persona.

La respuesta de nuestro organismo no debe llegar siempre hasta la fase de agotamiento, sino que lo ideal es que nuestra resistencia nos permita luchar y adaptarnos sin agotar nuestra capacidad de respuesta.



Fuente: Fases del Estrés según Hans Selye

TIPOS DE ESTRÉS:

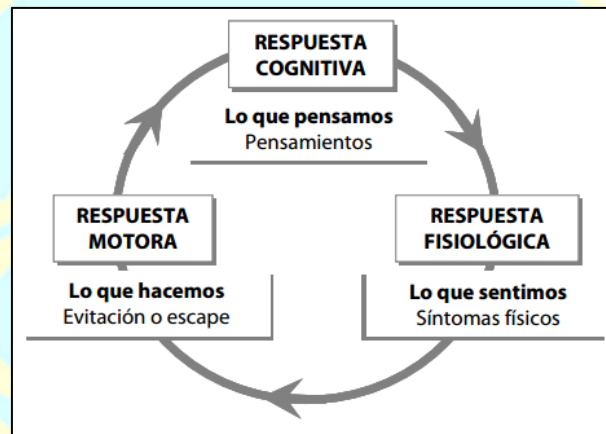
Según Slipack (1996) existen dos tipos de estrés laboral:

- **El episódico:** Es aquel que ocurre momentáneamente, es decir no dura mucho tiempo y luego de que se enfrenta desaparecen todos los síntomas que lo originaron.
- **El crónico:** es aquel que se presenta varias veces cuando es sometido a un agente estresor de manera constante, por lo que los síntomas aparecen cada vez que la situación se presenta y mientras el individuo no afronte éste no desaparecerá.

ESTRÉS LABORAL

TEORIA: TRIPLE SISTEMA DE RESPUESTA

El estrés siempre es un aumento de activación fisiológica y cognitiva (pensamientos), así como una preparación del organismo para una intensa actividad motora (conductas), (Labrador, 1992). Esto es lo que se llama Triple Sistema de Respuesta: fisiológico-cognitivo-motor. En 1971, Lang acuñó el término Triple Sistema de Respuesta.



Fuente: Triple Sistema de Respuesta según Lang

A la hora de evaluar cómo respondemos ante situaciones de riesgo, debemos tener en cuenta estos tres niveles de respuesta, pues están íntimamente relacionados. Además, según Lang el modelo es extendible o válido para el resto de las emociones, y así los define:

1) RESPUESTA FISIOLÓGICA:

Cuando se percibe una situación estresante, el sistema nervioso transmite una señal de alarma al tálamo y la amígdala, y prepara al cuerpo para actuar (luchar o huir), lo que supone una activación fisiológica de todos los órganos del cuerpo. Los síntomas más frecuentes son: Sudoración, Tensión muscular, taquicardia, temblor, molestias en el estómago, sequedad de boca, dolores de cabeza, mareo, náuseas, etc.

2) RESPUESTA COGNITIVA:

Una vez que el cuerpo se ha preparado fisiológicamente para la lucha o la huida, la señal de peligro llega a la corteza cerebral, donde reside el pensamiento consciente, que es donde se analiza la situación para determinar si es amenazante o no. Si el pensamiento advierte que la situación es amenazante, la reacción fisiológica se intensifica para mantener el nivel de activación del organismo hasta que la percepción de peligro pase y el organismo vuelva a la normalidad. El problema surge cuando se activa todo el sistema, y nos quedamos anclados en la fase de evaluación y no pasamos de la fase de análisis de las habilidades y recursos de los que disponemos, bien porque nos da miedo o porque no estamos seguros de que sepamos hacerlo.

Los síntomas más frecuentes son: preocupación, temor, inseguridad, dificultad para decidir, sentimientos negativos, temor a la pérdida de control, dificultad para pensar, etc.

3) RESPUESTA MOTORA:

Se refiere a la conducta que tenemos cuando estamos ante una situación de estrés. Estas conductas están automatizadas, y no nos damos cuenta de si son adecuadas o no para resolver los problemas.

Podemos distinguir tres tipos de conductas no adecuadas: las de enfrentamiento agresivo, las de huida y las de pasividad.

Los síntomas más frecuentes son: dificultad para hablar, tartamudez, aumento de la conducta de comer, movimientos repetitivos de pies y/o manos, etc.

SATISFACCION LABORAL

TEORÍA DE LOS DOS FACTORES DE HERZBERG

(Herzberg,1968) Teoría de la Motivación-Higiene, también conocida como “Teoría de los dos Factores” establece que los factores que generan insatisfacción en los trabajadores son de naturaleza totalmente diferente de los factores que producen la satisfacción. La teoría parte de que el hombre tiene un doble sistema de necesidades:

- ✓ La necesidad de evitar el dolor o las situaciones desagradables y,
- ✓ La necesidad de crecer emocional e intelectualmente.

Por ser cualitativamente distintos, cada tipo de necesidad, en el mundo del trabajo, requiere de incentivos diferentes. Por eso se puede hablar de dos tipos de factores que intervienen en la motivación en el trabajo.

a) Factores higiénicos o factores extrínsecos:

Herzberg, lo define como “el ambiente y las condiciones en que se desempeñan su trabajo. Esas condiciones son dadas por la empresa”. Como esas condiciones son administradas y decididas por la empresa, los factores higiénicos están fuera de control de las personas.

Los principales factores higiénicos son:

- Condiciones físicas del trabajo
- Condiciones de seguridad
- Horario
- Cantidad de recursos materiales
- Forma y frecuencia de la Supervisión
- Salario
- Relaciones entre dirección y trabajadores del hospital

- Relación con el jefe inmediato
- Relación con los compañeros de trabajo
- El modo en que el hospital está gestionado
- La estabilidad en el empleo

b) Factores motivacionales o factores intrínsecos:

Herzberg, manifiesta que se relacionan con lo que él hace y desempeña. Están relacionados con el crecimiento individual, el reconocimiento, la necesidad de autorrealización en su trabajo.

Los principales factores motivacionales son:

- Reconocimiento que obtienes por el trabajo realizado
- Atención a sugerencias
- Trabajo innovador
- El trabajo que realizan
- Variedad de tareas
- Responsabilidad que se te ha asignado.
- Posibilidades de promoción
- Libertad para elegir tu propio trabajo
- La posibilidad de utilizar tus capacidades
- Sentimiento de realizar algo productivo.
- Oportunidad de especializarse
- Oportunidad de desarrollo profesional

2.3 Definición de términos básicos

ESTRÉS LABORAL:

- **Estrés:**

Sensación provocada por situaciones difíciles que originan respuestas en el organismo, que si no se controla puede traer problemas a la salud.

- **Eustres:**

Estrés positivo, es aquel que nos ayuda a enfrentar los problemas y brinda herramientas necesarias para resolver de la mejor manera dicha situación.

- **Distres:** Estrés negativo, trae problemas a nuestro cuerpo y mente.

- **Estrés episódico:**

Es aquel que ocurre en un breve periodo de tiempo, y normalmente desaparece con rapidez. Debido a la duración no trae problemas considerables para la salud.

- **Estrés crónico:**

Es aquel que se presenta varias veces, los síntomas aparecen cada vez que la situación se presenta; y mientras que la persona no resuelva el proceso no desaparecerá.

- **Respuesta fisiológica:**

La persona frente a un estímulo estresor, prepara el cuerpo y se manifiesta con síntomas físicos, es decir es lo que siente la persona de la situación.

- **Respuesta cognitiva:**

Frente a una situación amenazante, el cuerpo se intensifica para lograr salir de la situación; en este tipo de respuesta interviene los pensamientos que tiene la persona frente al peligro, sea real o no.

- **Respuesta motora:**

Es la respuesta conductual, es decir lo que hacemos, y muchas veces no nos damos cuenta si son las más adecuadas para solucionar el problema.

SATISFACCION LABORAL:

- **Satisfacción laboral:**

Es la sensación de conformidad que se tiene a las condiciones o características del puesto en donde uno labora.

- **Factores Higiénicos:**

Es el ambiente y las condiciones en que se desempeña el trabajador.

- **Factores Motivacionales:**

Se refiere a todos los factores que estén bajo el control de los individuos ya que se relaciona con el quehacer y desempeño de la persona.

- **Condiciones físicas del trabajo:**

Escenario físico (entorno laboral) donde labora todo tipo de persona.

- **Condiciones de seguridad:**

Ambiente de protección que se le brinda a un trabajador en su entorno laboral.

- **Cantidad de recursos materiales:**

Suministro de materiales con que brinda una empresa y/o organización para desempeñarse adecuadamente.

- **Horario:** Distribución de las horas en que se realiza un trabajo.

- **Frecuencia de la Supervisión:**

Periodicidad con que el que una persona encargada (supervisor), controla o inspecciona a los demás trabajadores.

- **Forma de la supervisión:**

Manera con que tiene una empresa para vigilar aspectos del ámbito laboral.

- **Salario:**

Dinero que recibe una persona por su trabajo o servicios prestados.

- **Relaciones entre dirección y trabajadores del hospital:**

Asociación que hay entre los altos mandos y las personas que laboran en la organización con bajo estatus en la empresa.

- **Relación con los compañeros de trabajo:**

Asociación que hay entre los compañeros de trabajo, siendo muy importante favorecer que el clima de trabajo sea bueno porque repercutirá positivamente en todos los empleados, incluso en la productividad.

- **El modo en que el hospital está gestionado:**

Manera en que la empresa tramita sus documentos para cumplir un objetivo.

- **La estabilidad en el empleo:**

Derecho del trabajador de conservar su puesto, salvo algún motivo grave.

- **Reconocimiento que obtienes por el trabajo realizado:**
Premio que se gana un trabajador cuando se desempeña correctamente en una empresa.
- **Atención que se presta a las sugerencias que haces:**
Forma de cambio en el actuar de un trabajador cuando esta errado o se ha equivocado en sus acciones.
- **Trabajo innovador:**
Forma de trabajo nuevo que realiza o que está acorde con la vanguardia.
- **El trabajo que realizan:**
Labor que realiza una persona dentro de una organización.
- **Variedad de tareas:** se refiere a la diversidad de actividades que tiene un trabajador para evitar la monotonía y de esta manera poner en práctica habilidades y talentos diferentes.
- **Responsabilidad que se te ha asignado:**
Cargo que se le da a cada uno de los trabajadores de la empresa
- **Posibilidades de promoción:**
Suceso de impulso que tiene cada persona
- **Libertad para elegir tu propio trabajo:**
Autonomía que tienen cada persona en desempeñarse dentro de su entorno laboral.
- **La posibilidad de utilizar tus capacidades:**
Eventualidad de realizar tus aptitudes para dar un buen desempeño.
- **Sentimiento de realizar algo productivo:**
Sensación de satisfacción al realizar una acción dentro de un trabajo.
- **Oportunidad de especializarse:**
Circunstancia que se le presenta a un trabajador para que pueda optimizar sus conocimientos.
- **Oportunidad de desarrollo profesional:**
Circunstancia que se le presenta a un trabajador para que pueda optimizar sus capacidades propias e inherentes a él.

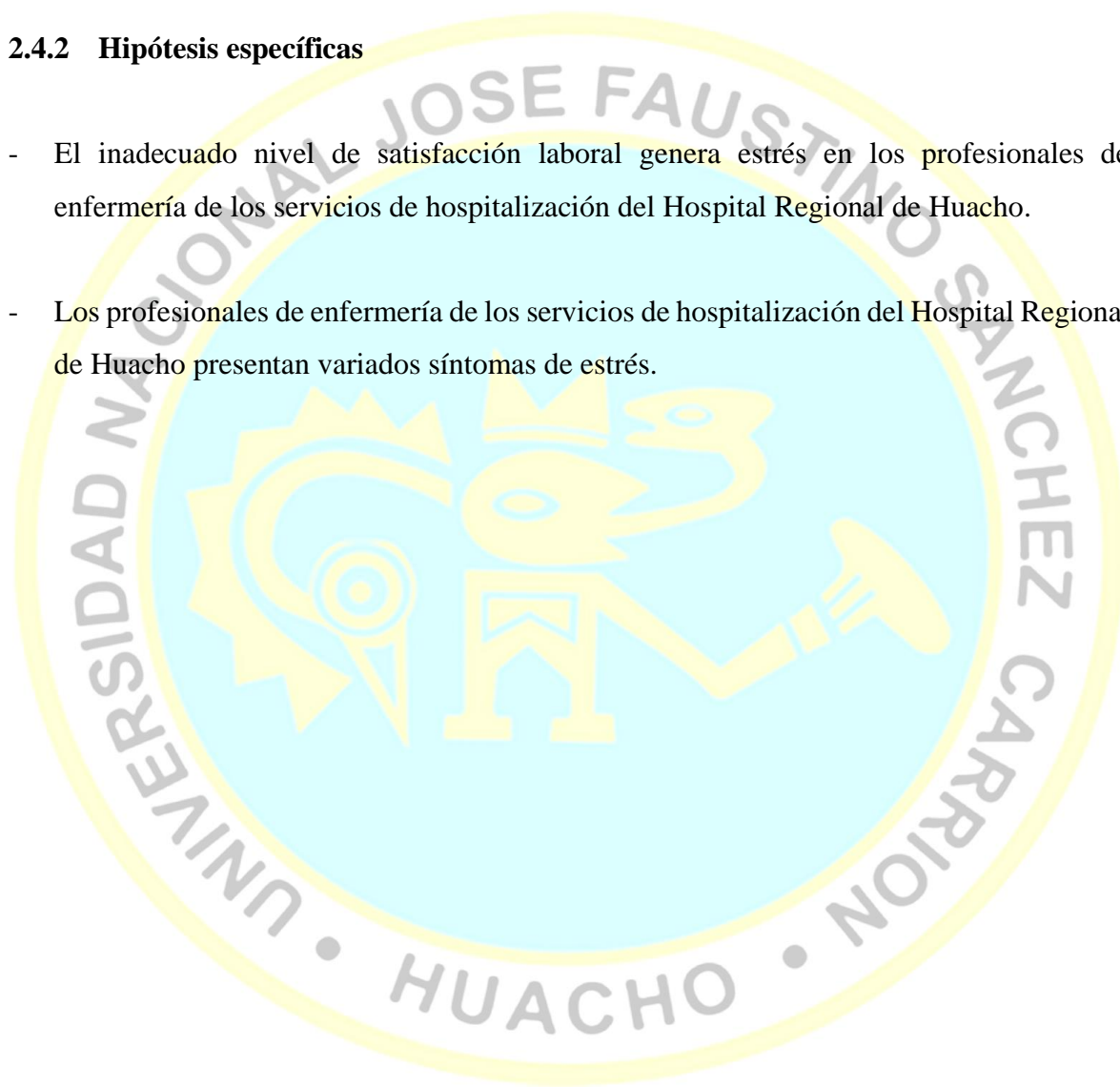
2.4 Hipótesis de investigación

2.4.1 Hipótesis general

- Existe relación entre el estrés y la satisfacción laboral del profesional de enfermería de los servicios de hospitalización del Hospital Regional de Huacho.

2.4.2 Hipótesis específicas

- El inadecuado nivel de satisfacción laboral genera estrés en los profesionales de enfermería de los servicios de hospitalización del Hospital Regional de Huacho.
- Los profesionales de enfermería de los servicios de hospitalización del Hospital Regional de Huacho presentan variados síntomas de estrés.



2.5 Operacionalización de las variables

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS
ESTRÉS LABORAL	RESPUESTA FISIOLOGICA	Dolor	1.-Tengo frecuentes dolores de cabeza. 2.-Tengo dolores de cuello y espalda. 3.-Siento molestias estomacales.
		Dificultad del sueño	4.-A veces tengo dificultad para conciliar el sueño.
		Concentración	1.-Tengo dificultad para concentrarme.
ESTRÉS LABORAL	RESPUESTA COGNITIVA	Irritabilidad	2.-Me irrito con facilidad.
		Dificultad de decisión	3.-Tengo dificultad para tomar decisiones.
		Confusión	4.-Frecuentemente me siento confundido.
ESTRÉS LABORAL	RESPUESTA MOTORA	Hablar	1.-En ocasiones hablo demasiado rápido.
		Dificultades en el habla	2.-A veces me trabo al hablar. 3.-En ocasiones tartamudeo.
		Temblor	4.-A veces me tiemblan las manos.

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS
SATISFACCIÓN LABORAL	FACTORES HIGIÉNICOS O EXTRINSECOS	Condiciones físicas	1.-Condiciones físicas de su trabajo
		Compañeros de trabajo	2.- Tus compañeros de trabajo.
		Superior inmediato	3.- Tu superior inmediato.
		Salario	4.-Tu salario
		Relación entre dirección y trabajadores	5.- Relación entre dirección y trabajadores en su empresa.
		Modo de gestión	6.- El modo en que el hospital está gestionado
		Horario	7.- El horario de trabajo
		Estabilidad en el empleo	8.- Tu estabilidad en el empleo
	FACTORES MOTIVACIONALES O INTRINSECAS	Libertad de elegir	1.-La libertad para elegir su propio método de trabajo.
		Reconocimiento	2.- Reconocimiento que obtienes por el trabajo bien hecho.
		Responsabilidad	3.- Responsabilidad que usted tiene asignada.
		Demostrar capacidad	4.-La posibilidad de utilizar tus capacidades.
		Posibilidad de promoción	5.-Tus posibilidades de promoción
		Atención a sugerencias	6.-La atención que se presta a las sugerencias que usted hace.
Variedad de tareas		7.-La variedad de tareas que realiza en el trabajo	

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

3.1 Diseño metodológico

Área de estudio:

El Hospital Regional de Huacho se encuentra ubicado en la calle José Arámbulo La Rosa N° 251, en la ciudad de Huacho a 150 Km. al norte de la ciudad de Lima, en la Provincia de Huaura, Distrito de Huacho.

El hospital actualmente tiene categoría II-2. Los servicios de hospitalización con los que cuenta son:

- ✓ Servicio de Medicina
- ✓ Servicio de Pediatría
- ✓ Servicio de Ginecobstetricia
- ✓ Servicio de Neonatología
- ✓ Servicio de Cirugía

Nivel y Tipo de Estudio:

La investigación es de segundo nivel. Se considera de tipo correlacional porque su finalidad es conocer la relación que exista entre las dos variables (satisfacción – estrés laboral). Es de corte transversal, porque estudia ambas variables a la vez en un momento y tiempo. Es prospectivo porque utiliza datos actuales. (Hernández, 2010, pág.127,196)

Diseño de investigación:

El presente estudio es de un diseño no experimental, porque este tipo de investigación se realiza sin manipular deliberadamente las variables, es decir en esta investigación se

observa el fenómeno tal como se da en su contexto natural, para después analizarlo. (Hernández,2010, pág. 191)

3.2 Población y muestra

3.2.1 Población

Está conformado por todo el personal de enfermería que labora en los servicios de hospitalización, siendo un total de 67 enfermeras.

3.2.2 Muestra

Se utiliza el tipo de muestra censal pues se seleccionó el 100% de la población, dado que éste es pequeño para obtener una muestra.

El censo es una de las operaciones estadísticas que no trabaja sobre una muestra, sino que consiste en estudiar a todo el conjunto en su totalidad. Por lo tanto, en este caso, se tomó en cuenta a toda la población, cuyo tamaño es de 67 profesionales de enfermería.

- **Criterios de inclusión:** Los enfermeros que labora en los servicios de hospitalización del Hospital General de Huacho, que acepten llenar el cuestionario a emplear.

- **Criterios de exclusión:** Se excluye al personal de enfermería que no deseen participar en el estudio y/o se encuentren de descanso médico prolongado, licencia, vacaciones durante la realización del estudio y los que tengan menos de un año laborando.

3.3 Técnicas de recolección de datos

Para la recolección de la información requerida para el estudio se hará uso de la técnica encuesta, el cual es un método que permite obtener información de los sujetos en estudio,

proporcionada por ellos mismos (Canales, 2004:163), y de esta manera conocer la opinión que tienen sobre el tema en estudio.

El instrumento que se utilizará será un cuestionario, que es un método que utiliza un instrumento impreso, con la finalidad de obtener respuestas sobre el problema en estudio y que el investigado llena por sí mismo. (Canales, 2004:165)

El estudio se realiza mediante la técnica de la encuesta, aplicando dos cuestionarios auto administrables, uno para cada variable. Las respuestas serán anónimas y personales.



FICHA TECNICA DEL INSTRUMENTO

- **NOMBRE:** CUESTIONARIO PARA LA EVALUACIÓN DEL ESTRÉS TRES DIMENSIONES (C.E.E.3D)
- **AUTOR:** Mg. Evelyn Cavero Yañez.
- **TIEMPO DE APLICACIÓN:** 10 minutos
- **AÑO:** 2014
- **OBJETIVO:** Evaluar los síntomas de estrés presentes en los sujetos de estudio.
- **NÚMERO DE ITEMS:** 12

DIMENSIONES	ITEMS	ESCALA	
EFFECTOS FISIOLÓGICOS	1.-Tengo frecuentes dolores de cabeza. 2.-Tengo dolores de cuello y espalda. 3.-Siento molestias estomacales 4.-A veces tengo dificultad para conciliar el sueño.	SI 2	NO 1
EFFECTOS COGNITIVOS	5.- Tengo dificultad para concentrarme. 6.- Me irrito con facilidad. 7.- Tengo dificultad para tomar decisiones 8.-Frecuentemente me siento confundida.	SI 2	NO 1
EFFECTOS MOTORES	9.- En ocasiones hablo demasiado rápido. 10.-A veces me trabo al hablar. 11.-En ocasiones tartamudeo. 12.-A veces me tiemblan las manos.	SI 2	NO 1

FICHA TECNICA DEL INSTRUMENTO

- **NOMBRE:** ESCALA GENERAL DE SATISFACCION
- **AUTOR:** Warr, Cook y Wall
- **TIEMPO DE APLICACIÓN:** 15 minutos
- **AÑO:** 1979, pero adaptado por Jesús Pérez Bilbao y Manuel Fidalgo Vega.
- **OBJETIVO:** Identificar el nivel de satisfacción de los trabajadores.
- **NÚMERO DE ITEMS:** 15

DIMENSIONES	ITEMS	ESCALA						
		1	2	3	4	5	6	7
FACTORES EXTRÍNSECOS	1.-Condiciones físicas de su trabajo 3.-Tus compañeros de trabajo 5.-Tu superior inmediato 7.-Tu Salario 9.-Relacion entre dirección y trabajadores en su empresa 11.-El modo en que su empresa está gestionada 13.-El horario de trabajo 15.-Tu estabilidad en el empleo							
FACTORES INTRÍNSECOS	2.-La libertad para elegir su propio método de trabajo. 4.-Reconocimiento que obtienes por el trabajo bien hecho. 6.-Responsabilidad que usted tiene asignada. 8.-La posibilidad de utilizar tus capacidades 10.-Tus posibilidades de promoción 12.-La atención que se presta a las sugerencias que usted hace. 14.-La variedad de tareas que realiza en el trabajo.							

(1)	Muy insatisfecho	(5)	Moderadamente satisfecho
(2)	Insatisfecho	(6)	satisfecho
(3)	Moderadamente insatisfecho	(7)	Muy satisfecho
(4)	Ni satisfecho ni insatisfecho		

El test permite obtener 2 puntajes diferentes. Una mayor puntuación indica un mayor nivel de satisfacción.

- **Nivel de satisfacción extrínseca:** Plantea la satisfacción respecto a los factores externos en relación al trabajo, tales como: condiciones físicas del trabajo, horario, remuneración económica, etc. Para su obtención se debe evaluar los ítems impares (1,3, 5, 7, 9, 11,13 y 15).
- **Nivel de satisfacción intrínseca:** Plantea la satisfacción respecto a los factores internos al trabajo, tales como: el reconocimiento que obtienes por el trabajo realizado, responsabilidad, promoción, aspectos relativos al contenido de la tarea, etc. Para su obtención se debe evaluar los ítems pares (números 2, 4, 6, 8, 10,12 y 14).

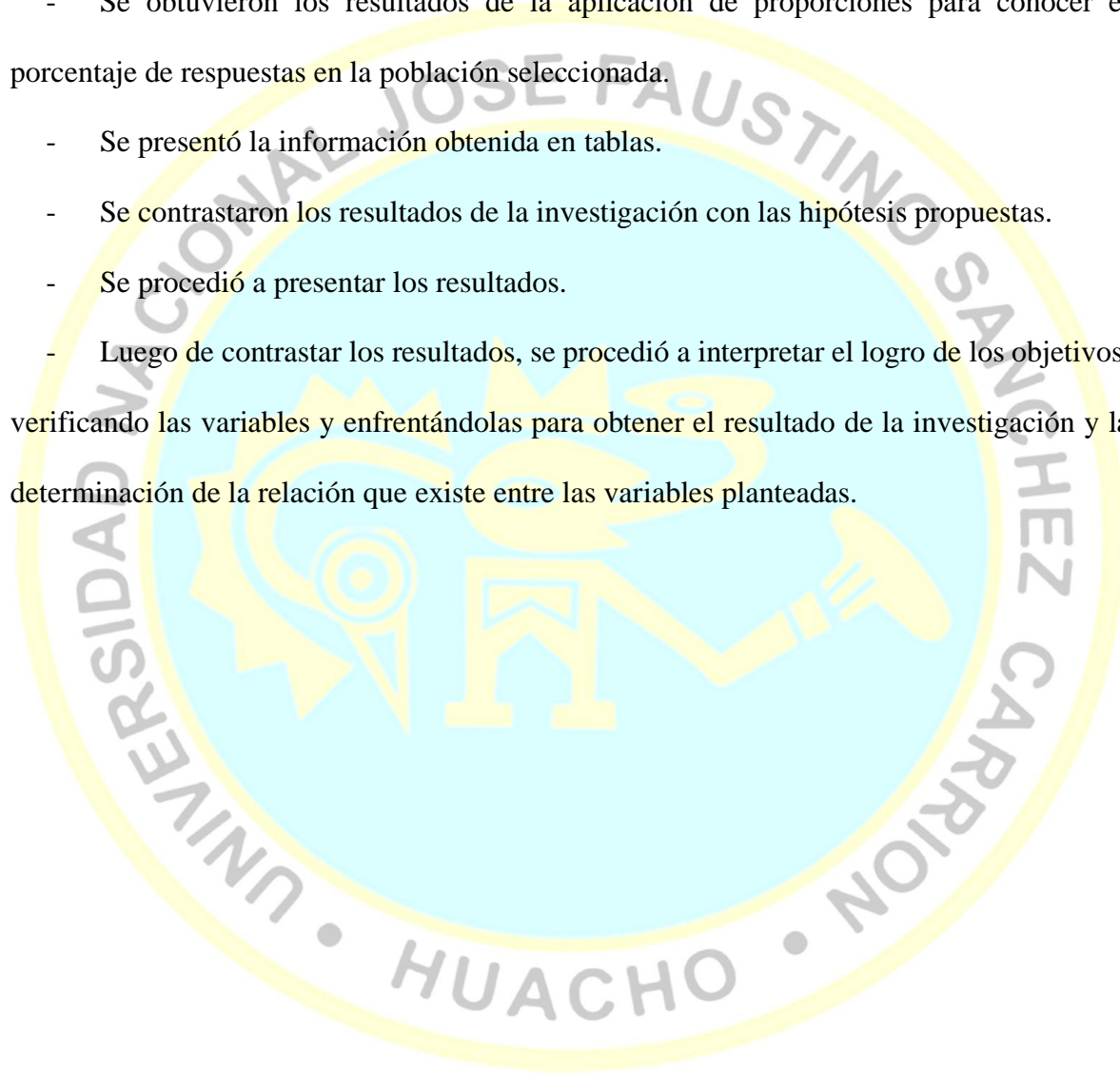
3.4 Técnicas para el procesamiento de la información

La técnica para el procesamiento de la información que se va a utilizar en este estudio es la estadística inferencial no paramétrica, debido a la naturaleza de las variables, se utilizará Chi cuadrado para establecer si existe relación entre ellas.

ANALISIS DE DATOS:

- Se identificaron los test para identificar la relación que existe entre los factores de la SL y el nivel de estrés en la población asignada.

- Las respuestas fueron clasificadas de acuerdo a la escala de valoración, y fueron interpretadas por unidad de análisis.
- Luego se procedió a ordenar los resultados de la población encuestada agrupándolas en tablas estadísticas de acuerdo a los criterios de valoración alcanzada por cada ítem.
- Se obtuvieron los resultados de la aplicación de proporciones para conocer el porcentaje de respuestas en la población seleccionada.
- Se presentó la información obtenida en tablas.
- Se contrastaron los resultados de la investigación con las hipótesis propuestas.
- Se procedió a presentar los resultados.
- Luego de contrastar los resultados, se procedió a interpretar el logro de los objetivos, verificando las variables y enfrentándolas para obtener el resultado de la investigación y la determinación de la relación que existe entre las variables planteadas.



CAPÍTULO IV

RESULTADOS

4.1 Análisis de resultados: Variables intervinientes

Tabla 1

Distribución de los profesionales de enfermería según los indicadores sociodemográficos y laborales.

	<i>Frecuencia</i>	<i>%</i>
EDAD		
25 – 40 años	14	26
41 - más	41	74
SEXO		
Hombre	2	4
Mujer	53	96
SITUACIÓN LABORAL		
Contratado	13	24
Nombrado	36	65
Otros	6	11
TIEMPO DE SERVICIO		
1 – 15 años	24	44
16 – más años	31	56

Fuente: Cuestionario de satisfacción y estrés laboral de los profesionales de enfermería de los servicios de hospitalización. HRH

La tabla 1 muestra la distribución de los profesionales de enfermería según los indicadores sociodemográficos y laborales, observándose que pertenecen al grupo etáreo 41 a más años 74%, son mujeres 96%, son nombrados 65%, con un tiempo de servicio mayor o igual a 16 años 56%.

VARIABLE ESTRÉS LABORAL

Dimensión efectos fisiológicos:

Tabla 2

Respuestas de la dimensión efectos fisiológicos

EFFECTOS FISIOLÓGICOS	SI	%	NO	%	TOTAL	%
Tengo frecuentes dolores de cabeza	18	32,7	37	67,3	55	100
Tengo dolores de cuello y espalda	43	78,2	12	21,8	55	100
Siento molestias estomacales	34	61,8	21	38,2	55	100
A veces tengo dificultad para conciliar el sueño	21	38,2	34	61,8	55	100

Fuente: Cuestionario estrés laboral de los profesionales de enfermería de los servicios de hospitalización.

HRH

Al analizar la dimensión efectos fisiológicos, los profesionales de enfermería manifestaron al enunciado tengo dolores de cabeza si un 32,7%, y no un 67,3%. Ante el enunciado tengo dolores de cuello y espalda, manifestaron si un 78,2%, y no un 21,8%. Ante el enunciado siento molestias estomacales, los profesionales de salud manifestaron que si un 61,8%, y no un 38,2%. ante el enunciado a veces tengo dificultad para conciliar el sueño, manifestaron que si un 38,2% y no un 61,8%.

De los resultados obtenidos podemos afirmar: los síntomas que más presentan los profesionales de enfermería son dolor de cuello y espalda, seguido de molestias estomacales. No ocurrió lo mismo con el síntoma dificultad para conciliar el sueño y dolor de cabeza, los profesionales de enfermería lo manifiestan sentir, pero en menor porcentaje.

Dimensión efectos cognitivos:

Tabla 3

Respuestas de la dimensión efectos cognitivos

EFFECTOS COGNITIVOS	SI	%	NO	%	TOTAL	%
Tengo dificultad para concentrarme	19	34,5	36	65,5	55	100
Me irrito con facilidad	17	30,9	38	69,1	55	100
Tengo dificultad para tomar decisiones	2	3,6	53	96,4	55	100
Frecuentemente me siento confundida	4	7,3	51	92,7	55	100

Fuente: Cuestionario estrés laboral de los profesionales de enfermería de los servicios de hospitalización. HRH

Al analizar la dimensión efectos cognitivos, los profesionales de enfermería manifestaron al enunciado tengo dificultad para concentrarme si un 34,5%, y no un 65,5%. Ante el enunciado me irrito con facilidad, manifestaron si un 30,9%, y no un 69,1%. Ante el enunciado tengo dificultad para tomar decisiones, los profesionales de salud manifestaron que si un 3,6%, y no un 96,4%. ante el enunciado frecuentemente me siento confundido, manifestaron que si un 7,3% y no un 92,7%.

En esta dimensión los profesionales de enfermería manifestaron sentir los síntomas, pero en un menor grado. De estos síntomas los que más se presentan son dificultad para concentrarse seguido de irritabilidad. En menor grado manifestaron sentirse confundidos y tener dificultad para tomar decisiones.

Dimensión efectos motores

Tabla 4

Respuestas de la dimensión efectos motores

EFFECTOS MOTORES	SI	%	NO	%	TOTAL	%
En ocasiones hablo demasiado rápido	31	56,4	24	43,6	55	100
A veces me trabo al hablar	13	23,6	42	76,4	55	100
En ocasiones tartamudeo	1	1,8	54	98,2	55	100
A veces me tiemblan las manos	3	5,5	52	94,5	55	100

Fuente: Cuestionario estrés laboral de los profesionales de enfermería de los servicios de hospitalización.

HRH

Al analizar la dimensión efectos motores, los profesionales de enfermería manifestaron al enunciado en ocasiones hablo demasiado rápido si un 56,4%, y no un 43,6%. Ante el enunciado a veces me trabo al hablar, manifestaron si un 23,6%, y no un 76,4%. Ante el enunciado en ocasiones tartamudeo, los profesionales de salud manifestaron que si un 1,8%, y no un 98,2%. ante el enunciado a veces me tiemblan las manos manifestaron que si un 5,5% y no un 94,5%.

Se puede observar que el síntoma que más presentan los profesionales de enfermería es hablar en ocasiones demasiado rápido, en un menor porcentaje se presenta el síntoma trabarse al hablar, seguido de temblor de manos y en ocasiones tartamudeo.

VARIABLE SATISFACCION LABORAL

Dimensión Factores externos o extrínsecos

Tabla 5

Respuestas de la dimensión factores externos

FACTORES EXTERNOS	Bajo		medio		Alto		Total	
	f	%	f	%	f	%	f	%
Condiciones físicas de su trabajo.	18	32,7	3	5,5	34	61,8	55	100
Tus compañeros de trabajo.	17	30,9	11	20	27	49,1	55	100
Tu superior inmediato.	50	90,9	4	7,3	1	1,8	55	100
Relación entre dirección y trabajadores en su empresa.	35	63,6	10	18,2	10	18,2	55	100
El modo en que su empresa está gestionado.	36	65,4	10	18,2	9	16,4	55	100
El horario de trabajo.	11	20	16	29,1	28	50,9	55	100
Tu estabilidad en el empleo.	22	40	3	5,5	30	54,5	55	100

Fuente: Cuestionario satisfacción laboral de los profesionales de enfermería de los servicios de hospitalización. HRH

En la tabla, se evidencia que los factores con alta satisfacción laboral en las enfermeras son en relación con sus compañeros de trabajo (61,8%) y su estabilidad en el empleo (54,5%), las enfermeras con un nivel medio en los factores están relacionadas con las condiciones físicas de su trabajo (32,7%) y las enfermeras con un nivel bajo en los factores de la satisfacción laboral son las relacionadas al salario (90,9%).

Dimensión Factores internos o intrínsecos

Tabla 6.

Respuestas de la dimensión factores internos

FACTORES INTERNOS	Bajo		medio		Alto		Total	
	f	%	f	%	f	%	f	%
La libertad para elegir su propio método de trabajo.	9	16,4	16	29,1	30	54,5	55	100
Reconocimiento que obtienes por el trabajo bien hecho.	31	56,4	7	12,7	17	30,9	55	100
Responsabilidad que usted tiene asignada.	8	14,6	7	12,7	40	72,7	55	100
La posibilidad de utilizar tus capacidades	5	9,1	9	16,4	41	74,5	55	100
Tus posibilidades de promoción	27	49,1	4	7,3	24	43,6	55	100
La atención que se presta a las sugerencias que usted hace.	27	49,1	3	5,4	25	45,5	55	100
La variedad de tareas que realiza en el trabajo	18	32,7	6	10,9	31	56,4	55	100

Fuente: Cuestionario satisfacción laboral de los profesionales de enfermería de los servicios de hospitalización. HRH

En la tabla se evidencia que los factores con alta satisfacción laboral en las enfermeras son la posibilidad de usar sus capacidades (74,5%) y la responsabilidad asignada (72,7%), las enfermeras con un nivel medio en los factores están relacionadas con la libertad para elegir su propio método de trabajo (29,1%) y las enfermeras con un nivel bajo en los factores de la satisfacción laboral está relacionado con el reconocimiento que obtiene por el trabajo bien hecho (56,4%).

Nivel de Satisfacción Laboral y su relación con el nivel de Estrés Laboral

Tabla 7

Nivel de satisfacción laboral y su relación con el nivel de estrés laboral

Estrés Laboral	Satisfacción Laboral							
	Alto		Moderado		Bajo		Total	
	f	%	f	%	f	%	f	%
Leve	13	24	9	16	4	7	26	47
Moderado	2	4	4	7	23	42	29	53
Alto	0	0	0	0	0	0	0	0
Total	15	28	13	23	27	49	55	100

Fuente: Cuestionario de satisfacción y estrés laboral de los profesionales de enfermería de los servicios de hospitalización. HRH

En la tabla se evidencia que las enfermeras con un nivel alto de satisfacción presentan un nivel de estrés leve (24%), y las enfermeras con un nivel moderado de satisfacción también presentan un nivel de estrés leve con un (16%), mientras que las enfermeras con nivel bajo de satisfacción laboral presentan un nivel de estrés moderado (42%) a leve (7%). Ante la aplicación de la prueba estadística chi cuadrado con un margen de error 0,05, determinando que si existe una relación significativa entre el nivel de satisfacción y el estrés laboral.

4.2 Contrastación de hipótesis

Hipótesis General

Existe relación significativa entre el estrés y la satisfacción laboral del profesional de enfermería de los servicios de hospitalización del Hospital Regional de Huacho.

a) Planteamiento de las hipótesis estadísticas

$H_0 = 0$, No existe

$H_1 \neq 0$, Existe

b) Resultado de la prueba de hipótesis

Procedimiento para hallar chi cuadrado: Significativo 0.05

Casillas x,y	O	E	(O-E)	(O-E) ²	(O-E) ² / E
S. Alta y E. Leve	13	7,09	5,91	34,92	4,92
S. Alta y E. Moderado	2	7,90	-5,90	34,81	4,40
S. Alta y E. Alto	0	0	0	0	0
S. Moderado y E. Leve	9	6,14	2,86	8,17	1,33
S. Moderado y E. Moderado	4	6,85	-2,85	8,12	1,18
S. Moderado y E. Alto	0	0	0	0	0
S. Bajo y E. Leve	4	12,76	-8,76	76,73	6,01
S. Bajo y E. Moderado	23	14,23	8,77	76,91	5,40
S. Bajo y E. Alto	0	0	0	0	0
				$X^2 =$	23,24

Grado de libertad (gl) = (Nº de filas – 1) (Nº de columnas – 1)

$$= (3-1) (3-1) = 4$$

Distribución de X^2

Grados de libertad	Probabilidad										
	0.95	0.90	0.80	0.70	0.50	0.30	0.20	0.10	0.05	0.01	0.001
1	0.004	0.02	0.06	0.15	0.46	1.07	1.64	2.71	3.84	6.64	10.83
2	0.10	0.21	0.45	0.71	1.39	2.41	3.22	4.60	5.99	9.21	13.82
3	0.35	0.58	1.01	1.42	2.37	3.66	4.64	6.25	7.82	11.34	16.27
4	0.71	1.06	1.65	2.20	3.36	4.88	5.99	7.78	9.49	13.28	18.47
5	1.14	1.61	2.34	3.00	4.35	6.06	7.29	9.24	11.07	15.09	20.52
6	1.63	2.20	3.07	3.83	5.35	7.23	8.56	10.64	12.59	16.81	22.46
7	2.17	2.83	3.82	4.67	6.35	8.38	9.80	12.02	14.07	18.48	24.32
8	2.73	3.49	4.59	5.53	7.34	9.52	11.03	13.36	15.51	20.09	26.12
9	3.32	4.17	5.38	6.39	8.34	10.66	12.24	14.68	16.92	21.67	27.88
10	3.94	4.86	6.18	7.27	9.34	11.78	13.44	15.99	18.31	23.21	29.59
No significativo									Significativo		

X^2 calculada > X^2 tabla (rechaza hipótesis nula)

23,24 > 9,49 Entonces si hay relación entre las variables

Entonces se acepta la hipótesis alternativa (H_1) y se rechaza la hipótesis nula (H_0); es decir hay evidencias para afirmar 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.

Hipótesis Específicas

Hipótesis específica 1

El inadecuado nivel de satisfacción laboral genera estrés en los profesionales de enfermería de los servicios de hospitalización del Hospital Regional de Huacho.

Tabla 8
Medias de las dimensiones de satisfacción laboral

Dimensión SL	Media	Factores	Porcentaje
Factores externos	27.1	Condiciones físicas	50,9
		Compañeros de trabajo	32,7
		Superior inmediato	30,9
		Salario	90,9
		Relación dirección - trabajador	63,6
		Gestión de la empresa	65,4
		Horario	20
		Estabilidad laboral	40
Factores internos	17.9	Libertad método de trabajo	16,4
		Reconocimiento	56,4
		Responsabilidad asignada	14,6
		Posibilidad usar habilidades	9,1
		Promoción	49,1
		Atención a las sugerencias	49,1
		Variedad de tareas	32,7

Según las medias obtenidas en las tablas 5 y 6; podemos concluir que el inadecuado nivel de satisfacción presentes en el Hospital Regional de Huacho, son los generadores de estrés en los profesionales de enfermería de los servicios de hospitalización. Por tanto, se comprueba la hipótesis específica 1.

Hipótesis específica 2

Los profesionales de enfermería de los servicios de hospitalización del Hospital Regional de Huacho presentan variados síntomas de estrés.

Tabla 9

Medias de las dimensiones del estrés

Dimensiones del estrés	Media	Síntomas del estrés	Porcentaje
Efectos fisiológicos	52.7	Dolor	57,6
		Sueño	38,2
Efectos cognitivos	19.1	Concentración	34,5
		Irritabilidad	30,9
		Dificultad toma de decisión	3,6
		Confusión	7,3
Efectos motores	21.8	Hablar rápido	56,4
		Dificultad del habla	12,7
		Temblor	5,5

Según las tablas 2,3 y 4; podemos concluir que los profesionales de enfermería de los servicios de hospitalización del Hospital Regional de Huacho presentan variados síntomas de estrés. Por lo tanto, se comprueba la hipótesis específica 2.

CAPÍTULO V

DISCUSIÓN

5.1 Discusión de resultados

En la tabla N° 1, en la distribución de los profesionales de enfermería según los indicadores sociodemográficos y laborales; observamos que el grupo de estudio estuvo conformado por 55 enfermeros pertenecientes a los servicios de hospitalización del Hospital Regional de Huacho, con un rango de edad por encima de los 40 años (74%), de ambos sexos (2 varones y 53 mujeres), con una situación laboral de 85% nombrados y con respecto a los años de servicio prestados a la institución es superior a los 16 años de servicio con un 56 %.

Respecto a la variable Estrés Laboral, en la tabla N° 2, en la distribución de las respuestas de la dimensión efectos fisiológicos, ante las afirmaciones presentadas, tengo frecuentes dolores de cabeza, tengo dolores de cuello y espalda, siento molestias estomacales y a veces tengo dificultad para conciliar el sueño; los profesionales de enfermería contestaron si en un 32,7%, 78,2%, 61,8% y 38,2% respectivamente. Estos resultados se refuerzan con los hallazgos de Cavero en el año 2014, con resultados similares, con un 33,3%, 76,7%, 60% y 60% respectivamente; que evidenciaban que los síntomas fisiológicos son los padecidos por la mayoría de los profesionales de la salud.

En la tabla N° 3, en la distribución de las respuestas de la dimensión efectos cognitivos, ante las afirmaciones tengo dificultad para concentrarme, me irrito con facilidad, tengo dificultad para tomar decisiones y frecuentemente me siento confundido, los resultados fueron: 34,5%, 30,9%, 3,6% y 7,3% respectivamente. Estos resultados se refuerzan por Córdova en el año 2005, quien encontró que existían varias manifestaciones cognitivas del estrés como: sentirse desmotivado, enojarse con facilidad y sentirse triste con frecuencia.

En la tabla N° 4, en la distribución de las respuestas de la dimensión efectos motores, se obtuvieron resultados de 56,4%, 23,6%, 1,8% y 5,5%; respecto a los ítems, en ocasiones hablo demasiado rápido, a veces me trabo al hablar, en ocasiones tartamudeo y a veces me tiemblan las manos. Estos resultados se refuerzan con los hallazgos en la investigación de Cavero en el año 2014, en donde halló que los profesionales en estudio presentaron resultados de 50%, 23,3%, 0% y 10 % respectivamente.

Respecto a la variable Satisfacción Laboral, en la tabla N° 5, en la distribución de la dimensión factores externos, se evidencia que los resultados con mayor frecuencia en el nivel alto de satisfacción laboral en el profesional de enfermería son en relación a sus compañeros, horario de trabajo y su estabilidad en el empleo; mientras que los factores con un nivel bajo de satisfacción laboral en un porcentaje significativo son en relación a condiciones físicas, su salario, modo de gestión y relación entre dirección y trabajadores. Estos resultados se reafirman con lo hallado por Contreras en el año 2013, quien halló resultados similares, con un nivel de satisfacción alta (31%), seguido de satisfacción media y baja (58 y 11% respectivamente), de la misma manera lo corrobora Taipe en el 2014, quien encuentra que la remuneración económica que reciben es muy baja en relación a la labor que realizan. De manera que podría decirse que la satisfacción laboral del profesional de enfermería es un fenómeno que se encuentra condicionado a múltiples factores que afectan el desempeño, la calidad y eficiencia de los servicios prestados.

En la tabla N° 6, en la distribución de la dimensión factores internos, los resultados con mayor frecuencia en el nivel alto de satisfacción laboral son en relación a la libertad para elegir su propio trabajo, responsabilidad asignada, posibilidad de usar sus capacidades y la variedad de tareas; mientras que los factores con un nivel medio y bajo de satisfacción laboral son en relación al reconocimiento que obtiene por su trabajo, posibilidad de promoción y la atención que se presta a sus sugerencias. Estos resultados se contrastan con lo hallado por Taipe en el año 2014, quien halló que la mayoría tiene un nivel de satisfacción de media a baja, ya que expresan su trabajo les hace sentir realizados, es buena la disposición de los jefes cuando se pide una consulta sobre su trabajo, su jefe inmediato valora el esfuerzo que hacen en su trabajo. De manera que es necesario conocer la opinión que el profesional de enfermería

tiene hacia su trabajo y el entorno en donde se desarrolla para establecer estrategias de mejora.

En la tabla N° 7, con respecto al nivel de satisfacción laboral y la relación con el estrés laboral del profesional de enfermería, se obtiene que los profesionales de enfermería con satisfacción baja (42%) tienen un nivel de estrés moderado, con satisfacción moderada (16%) tienen un nivel de estrés leve y con satisfacción alta (24%) tienen un nivel de satisfacción leve. Estos resultados se refuerzan con los hallazgos en la investigación de López en el año 2011, quien halló que la satisfacción y los estresores en los profesionales enfermeros es intermedia y, que los resultados obtenidos plantean la necesidad de estrategias de afrontamiento para los profesionales, especialmente los más jóvenes y con menor experiencia.



CAPÍTULO VI

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1 Conclusiones

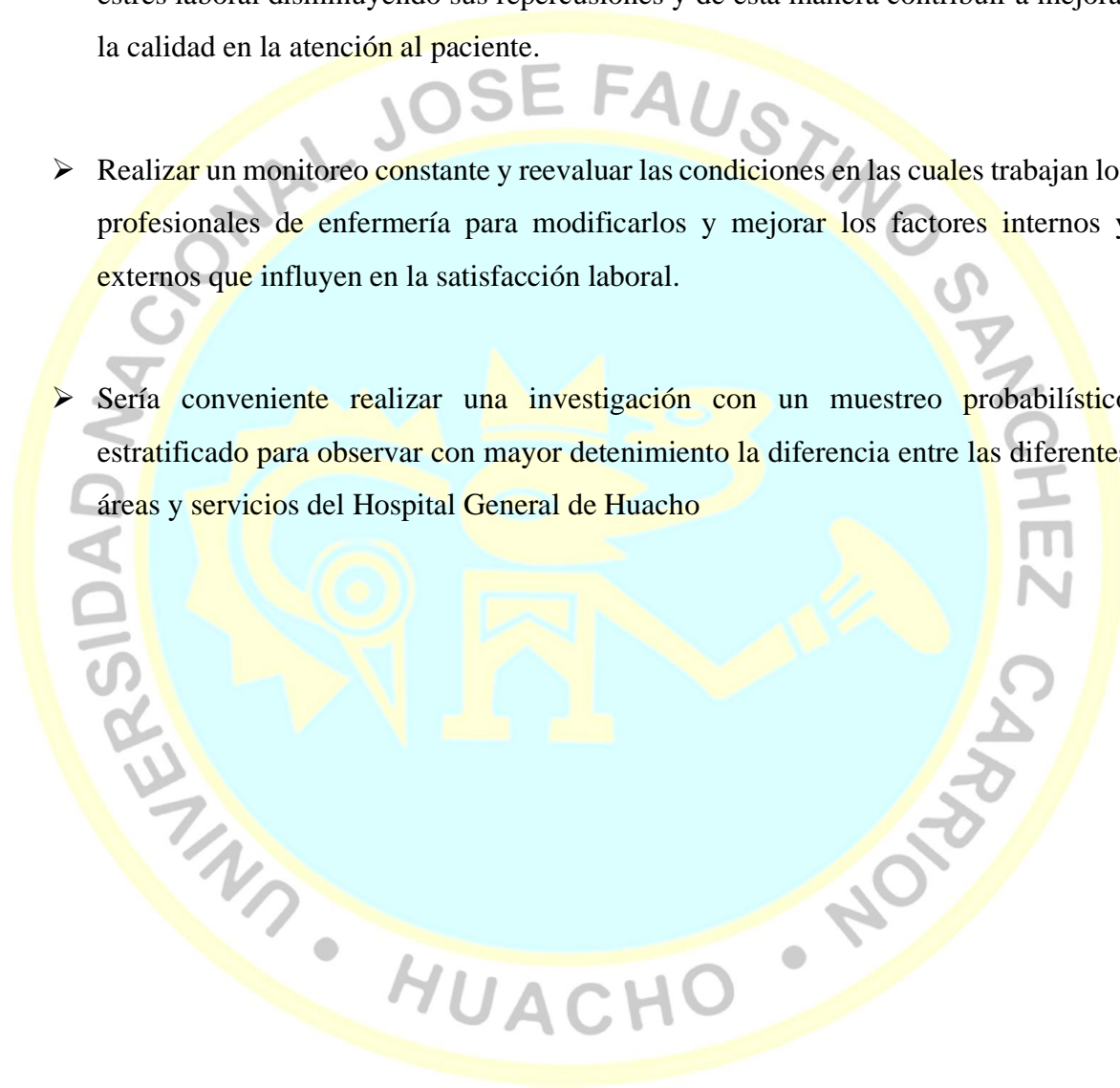
- Con los resultados obtenidos de la investigación se concluye que las condiciones laborales del profesional de enfermería están menguando la satisfacción laboral y, por tanto, la presencia de estrés laboral
- Los profesionales de enfermería de los servicios de hospitalización presentan variados síntomas de estrés; dentro de ellos los más comunes son dolores de cuello y espalda, molestias estomacales y en ocasiones hablar demasiado rápido.
- Con respecto a los factores externos causantes de un alto nivel de satisfacción laboral se tienen en relación con sus compañeros de trabajo, el horario de trabajo y su estabilidad en el empleo; y los causantes de baja satisfacción son el salario, la relación entre dirección y trabajadores, el modo de gestión y las condiciones físicas del trabajo.
- Con respecto a los factores internos causantes de un alto nivel de satisfacción laboral se tienen a responsabilidad asignada, posibilidad de usar capacidades, variedad de tareas y libertad de elegir su propio método de trabajo; y los causantes de baja satisfacción son reconocimiento, posibilidad de promoción y atención que se presta a sugerencias.
- En cuanto a la prueba de hipótesis, se comprobó estadísticamente que existe relación entre la variable estrés y satisfacción laboral.

6.2 Recomendaciones

- La institución debe velar por las condiciones laborales del trabajador, por lo tanto, se aconseja que evalúen los datos presentados e intervengan para prevenir un daño

mayor, ya que trabajadores mentalmente sanos tendrá una mayor productividad, menos ausentismo y menos conflictos laborales.

- Que los directivos de la institución y el Departamento de Enfermería elaboren programas y/o estrategias para fortalecer los mecanismos de afronte en relación al estrés laboral disminuyendo sus repercusiones y de esta manera contribuir a mejorar la calidad en la atención al paciente.
- Realizar un monitoreo constante y reevaluar las condiciones en las cuales trabajan los profesionales de enfermería para modificarlos y mejorar los factores internos y externos que influyen en la satisfacción laboral.
- Sería conveniente realizar una investigación con un muestreo probabilístico estratificado para observar con mayor detenimiento la diferencia entre las diferentes áreas y servicios del Hospital General de Huacho



REFERENCIAS

7.1 Fuentes documentales

Aguado, J., Batiz, A. y Quintana, S. (2013). El estrés en personal sanitario hospitalario: estado actual. *Medicina y Seguridad del Trabajo*, 59 (231), 259-275. <https://dx.doi.org/10.4321/S0465-546X2013000200006>

Alba, A., Salcedo, RA., Zarate, RA. e Higuera, F. (2008). Satisfacción laboral del personal de enfermería en el Hospital General de México. *Revista de Enfermería del Instituto Mexicano del Seguro Social*, 16(3), 155-160. <https://www.medigraphic.com/pdfs/enfermeriamss/eim-2008/eim083e.pdf>

Azocar, M. y Betancourt, Y. (2011) *Estrés laboral en el personal de la unidad oncológica del Hospital Universitario Antonio Patricio de Alcalá, Cumaná, Estado de Sucre. Año 2010*. (Tesis de pregrado). Universidad de Oriente núcleo de Sucre: Venezuela.

Ben, R., Bauzá, V., Cruz, S. y Calvo M. (2009). "Caracterización gnoseológica sobre el comportamiento organizacional y la satisfacción laboral". Contribuciones a la Economía. Recuperado de: <http://www.eumed.net/ce/2009a/>

Calsina, Y. (2012). *Nivel de Estrés de las Enfermeras de Centro Quirúrgico del Hospital III Salcedo - Puno*. (Tesis de especialidad). Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, Tacna.

Carhuachin, Ch. (2018). *Condiciones de trabajo y estrés laboral en enfermeras(os) del Hospital I ESSALUD – Tumbes, 2015*. (Tesis de especialidad). Universidad Nacional de Trujillo, Perú.

Carrillo, C., Ríos, M., Fernández, M., Celdrán, F., Vivo, M. del C. y Martínez, M. (2015) La satisfacción de la vida laboral de los enfermeros de las unidades móviles de emergencias de la Región de Murcia. *Enfermería. Global*,14(4), 266-275. <https://doi.org/10.6018/eglobal.14.4.198061>

Carvalho, F. (26 de diciembre, 2009) “Epidemia del Siglo XXI” o estrés laboral crece en el Perú y el mundo. RPP Noticias (parr.4) Recuperado de <http://rpp.pe/economia/negocios/epidemia-del-siglo-xxi-o-estres-laboral-crece-en-el-peru-y-el-mundo-noticia-231540>.

Cavero, Y. (2014). *El estrés como consecuencia del clima organizacional en profesionales de la salud del servicio de Medicina Física y Rehabilitación del Hospital Militar Central Coronel Luis Arias Schreiber Lima-2014*. (Tesis de maestría). Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, Perú

Contreras, M. (2013). *Satisfacción laboral de los profesionales de enfermería vinculados a una I.P.S de III nivel de atención Bogotá 2013*. (Tesis de maestría). Universidad Nacional de Colombia, Bogotá.

Córdova, J., Santisteban, N. (2005). *Nivel de estrés en los enfermeros que laboran en el Hospital del MINSA y de ESSALUD de Tumbes, noviembre 2004- abril 2005* (Tesis de pregrado). Universidad Nacional Tumbes, Perú.

Cortaza, L. y Francisco, M (2014). Estrés laboral en enfermeros de un hospital de Veracruz. México. *Revista Iberoamericana de Educación e Investigación en Enfermería*,4(1),20-26.
<http://www.enfermeria21.com/revistas/aladefe/articulo/103/>

Hernández, Y., Aguirre D., Díaz B. y Curbelo, J. (2010). Satisfacción laboral en enfermeras de la atención primaria municipio Pinar del Rio, 2009, *Revista Habanera de Ciencias Médicas*, 9(3),441-451. Recuperado de <http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sciarttex&pid=S1729519x2010000300019&Ing=es&Ing=es>

Juárez, L. (2011). *Satisfacción laboral del personal operativo de enfermería y clima organizacional en un hospital de 2° nivel en Aguascalientes*. (Tesis de maestría). San Luis Potosí, México: Universidad Autónoma de San Luis Potosí, 2011. Disponible en: <http://ninive.uaslp.mx/jspui/bitstream/i/3033/4/MAE1SLP01101.pdf>

López, J. (2014). Motivación Laboral y Gestión de Recursos Humanos en la Teoría de Frederick Herzberg. *Gestión en el Tercer Milenio*, 8(15),25-36.
Recuperado de

<http://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/administrativas/article/view/9692>

López, M., Torrejón, G., Martín, A., Martín, J., Pleite, F. y Torres, M. (2011). Estrés y satisfacción laboral de las enfermeras de hospitales toledanos. *Metas de Enfermería*. 14(8),8-14 Recuperado de: <https://medes.com/publication/69219>

Malvarez, M. (2005). Panorama de la fuerza de trabajo en enfermería en América Latina. Washington, DC. OPS, <http://www.ops.org.bo/textocompleto/ift26346.pdf>

Manso, J. (2002). El Legado de Frederick Irving Herzberg. *Revista Universidad EAFIT*,128,78-86.<http://publicaciones.eafit.edu.co/index.php/revista-universidad-eafit/article/view/849/757>

Mercado, G. (2006). *Nivel de estrés laboral en enfermeras en el Hospital Nacional Dos de Mayo. Enero – 2006*. (Tesis de pregrado). Universidad Nacional Mayor de San Marcos: Perú.

Paredes, M. y País, D. (2015). Satisfacción laboral de las enfermeras del Hospital Provincial Docente Belén de Lambayeque durante julio – agosto del 2012. *Revista Científica Salud & Vida Sipanense*,2(1),17-25. Disponible en: <http://revistas.uss.edu.pe/index.php/SVS/article/view/78>

Pérez, J. y Fidalgo, M. (1995). NTP 394: *Satisfacción laboral: escala general de satisfacción. Ministerio de trabajo y asuntos sociales. INSHT*. Recuperado 03 de marzo de: <http://www.insstes/Inshtweb/Contenidos/Documentación/Fichas Técnicas/NTP/Ficheros/301a400/ntp-394.pdf>

Portero, S. y Vaquero, M. (2015). Desgaste profesional, estrés y satisfacción laboral del personal de enfermería en un hospital universitario. *Revista Latino-Americana de Enfermagem*, 23(3), 543-552. Recuperado 20 de marzo de: <http://dx.doi.org/1001590/0104-1169.0284.2586>

Taipe, N. (2014). *Nivel de estrés y satisfacción laboral del Profesional de enfermería del servicio de neonatología del Instituto Nacional Materno Perinatal 2013*. (Tesis de especialidad). Universidad Mayor de San Marcos, Lima.

Urbina, A. y Victoria, F. (2013). Satisfacción laboral y calidad de vida profesional de las enfermeras del Hospital Regional Docente de Trujillo 2009. *In Crescendo*, 4(1), 141-152. Doi:<https://doi.org/10.21895/incres.2013.v4n1.12>

Valle, R. (2014). *Nivel de Estrés Laboral de la enfermera de Centro Quirúrgico de los Hospitales de nivel III. Trujillo, 2014*. (Tesis de pregrado). Universidad Privada Antenor Orrego, Trujillo.

Velásquez, I. (2014), *Nivel de estrés laboral en los profesionales de enfermería del Departamento de Emergencia y Cuidados Críticos del Hospital Santa Rosa*,

Pueblo Libre 2014. (Tesis de especialidad). Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima.

7.2 Fuentes bibliográficas

Borhams, L. (1995). *El estrés profesional*. Mexico: Universitaria.

Canales, F. (2004). *Metodología de la investigación. Manual para el desarrollo de personal de salud*. Mexico: LIMUSA.

Confederacion Empresarial de Madrid. (2013). *Control del estrés*. España: La Suma de Todos.

Gestal J. (1995). *Riesgo del trabajo del personal sanitario*. España: McGraw-Hill.

Gutiérrez, R., Contreras, C. e Ito, E. (2007). *Salud mental, estrés y trabajo en profesionales de la salud*. México: Fondo Editorial UNAM.

Hernández, R. (2010). *Metodología de la investigación*. México: McGraw-Hill.

Labrador, F. (1992) *El Estrés Nuevas Técnicas de Control*. Madrid, España: Temas de hoy.

Peiró, J. (2009). *Estrés laboral y riesgos psicosociales: Investigaciones recientes para sus análisis y prevención*. España: Universitat de Valencia

Polit D, Hungles B. (1991) *Análisis de los datos de investigación. Investigación científica en ciencias de la salud.* México: McGraw-Hill.



ANEXOS

ANEXO I: Matriz de consistencia

ANEXO II: Consentimiento Informado

ANEXO III: Instrumento N° 1: Cuestionario para la evaluación del estrés, tres dimensiones.

ANEXO IV: Instrumento N° 2: Escala General de Satisfacción.



ANEXO I: MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLE	INDICADOR	ESCALA DE MEDICION	METODOS
<p>Problema General</p> <p>¿Qué relación existe entre el nivel de estrés y satisfacción laboral del profesional de enfermería de los servicios de hospitalización del Hospital Regional de Huacho – 2016?</p>	<p>Objetivo General</p> <p>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 – 2016.</p>	<p>Hipótesis general</p> <p>Existe relación entre el estrés y la satisfacción laboral del profesional de enfermería de los servicios de hospitalización del Hospital Regional de Huacho.</p>	<p>Variable</p> <p>Estrés laboral</p>	<p>Dolor</p> <p>Dificultad del sueño</p> <p>Concentración</p> <p>Irritabilidad</p> <p>Dificultad de decisión</p> <p>Confusión</p> <p>Hablar</p> <p>Dificultades en el habla</p> <p>Temblor</p>	<p>Nominal</p>	<p>Tipo de investigación</p> <p>El tipo de investigación que se adapta al presente estudio es correlacional.</p>
<p>Problemas Específicos</p> <p>¿Qué síntomas de estrés predominan en los</p>	<p>Objetivos Específicos</p> <p>Identificar los síntomas de estrés que predominan en los profesionales de</p>	<p>Hipótesis Específicos</p> <p>Los profesionales de enfermería de los servicios de hospitalización del Hospital</p>	<p>Variable</p> <p>Satisfacción laboral</p>	<p>Condiciones físicas</p> <p>Compañeros de trabajo</p> <p>Superior inmediato</p> <p>Salario</p> <p>Relación entre dirección y trabajadores</p> <p>Modo de gestión</p> <p>Horario</p> <p>Estabilidad en el empleo</p> <p>Libertad de elegir</p> <p>Reconocimiento</p> <p>Responsabilidad</p> <p>Mostrar capacidad</p> <p>Posibilidad de promoción</p> <p>Atención a sugerencias</p> <p>Variedad de tareas</p>	<p>Ordinal</p>	<p>Unidad de análisis</p> <p>Profesional de enfermería</p> <p>Población</p> <p>Está conformado por todo el personal de enfermería que labora en los servicios de hospitalización, siendo un total de 67 enfermeras.</p> <p>Muestra</p> <p>Se utiliza el tipo de muestra censal (100% de la población), dado</p>

<p>profesionales de enfermería de los servicios de hospitalización del Hospital Regional de Huacho – 2016?</p>	<p>enfermería de los servicios de hospitalización del Hospital Regional de Huacho – 2016.</p>	<p>Regional de Huacho presentan variados síntomas de estrés.</p>				<p>que éste es pequeño para obtener una muestra. Por lo tanto, se tomó en cuenta a toda la población.</p>
<p>¿Qué factores de la satisfacción laboral son generadores de estrés en los profesionales de enfermería de los servicios de hospitalización del Hospital Regional de Huacho – 2016?</p>	<p>Identificar los factores de satisfacción laboral generadores de estrés en los profesionales de enfermería de los servicios de hospitalización del Hospital Regional de Huacho – 2016.</p>	<p>El inadecuado nivel de satisfacción laboral genera estrés en los profesionales de enfermería de los servicios de hospitalización del Hospital Regional de Huacho.</p>				<p><u>Técnicas e instrumento de recolección de datos</u></p> <p>Se aplicará la técnica de la encuesta con un cuestionario para cada variable.</p> <p><u>Análisis de información de datos</u></p> <p>Se utilizará la estadística inferencial no paramétrica, debido a la naturaleza de las variables, la prueba chi cuadrado para establecer relación entre ellas.</p>

ANEXO II

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Título de la investigación:

“Estrés y satisfacción laboral del profesional de enfermería de los servicios de hospitalización del Hospital Regional de Huacho 2016”

Objetivo: El objetivo es 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 – 2016.

Procedimiento: Este proyecto está siendo realizado por la Lic. Karina Kian Ysa, con la asesoría del Mg. Gustavo Sipán Valerio, docente de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión. La aplicación de los instrumentos tiene un tiempo de duración de aproximadamente 15 minutos.

Riesgos y beneficios: El estudio no conlleva ningún riesgo y el participante no recibe ningún beneficio o compensación monetaria.

Confidencialidad: El proceso será estrictamente confidencial. Su nombre no será utilizado en ningún informe cuando los resultados sean publicados.

Participación voluntaria: Se me ha comunicado que mi participación en el estudio es completamente voluntaria y que tengo el derecho de retirar mi consentimiento en cualquier punto antes que el informe esté finalizado, sin ningún tipo de penalización.

Preguntas e información: Si tengo cualquier pregunta acerca de mi consentimiento informado o de la investigación puedo comunicarme con:

- **Investigadora:** Lic. Karina Kian Ysa
Celular: 984748418
e-mail: Karina_kian@hotmail.com

- **Asesor:** Mg. Gustavo A. Sipán Valerio
e-mail: srdesipan_09@hotmail.com

He leído el consentimiento y he oído las explicaciones de la investigadora. Como prueba de mi consentimiento voluntario para participar en este estudio, firmo a continuación.

Nombre del participante

Firma del participante



ANEXO III

INSTRUMENTO

UNIVERSIDAD NACIONAL JOSE FAUSTINO SANCHEZ CARRION

ESCUELA DE POSTGRADO

MAESTRIA EN GERENCIA DE SERVICIOS DE SALUD

1.- PRESENTACION:

Estimado(a) licenciado(a):

Soy licenciada en enfermería cursando estudios de maestría en Gerencia de Servicios de Salud en la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, en esta oportunidad estoy realizando un estudio en coordinación con el Hospital Regional de Huacho, a fin de obtener información sobre el nivel de estrés y satisfacción laboral del profesional de enfermería de los servicios de hospitalización; por lo cual solicito su colaboración a fin de que proporcione respuestas veraces, garantizándole que es de carácter anónimo y confidencial.

Agradeciendo anticipadamente su participación.

DATOS GENERALES

Sexo:	(1) Masculino (2) Femenino
Edad:	(1) 25 – 40 (2) 41 – más
Estado civil:	(1) Soltero (2) Casado (3) Viudo (4) Divorciado
Número de Hijos:	(1) De 0 – 3

	(2) De 4 – Más
Situación laboral:	(1) Contratado (2) Nombrado (3)Otro Especifique: _____
Años de ejercicio Prof.:	(1) 1 – 15 años (2) 16 – más años
Grado Académico:	(1) Licenciada(o) de enfermería (2) Enfermera(o) especialista
Servicio en el que labora:	(1) Medicina (2) Pediatría (3) Gineco – Obstetricia (4) Neonatología (5) Cirugía

**CUESTIONARIO PARA LA EVALUACION DEL ESTRÉS, TRES
DIMENSIONES**

A continuación, se le pide que lea atentamente y responda SI o NO, si el enunciado representa lo que usted siente o ha sentido en los últimos meses, debido al trabajo que realiza.

SI Si la situación se aplica a usted.

NO Si la situación no se aplica a usted.

Nº	ITEMS	SI	NO
1	Tengo frecuentes dolores de cabeza.		
2	Tengo dolores de cuello, espalda y/o cintura.		
3	Siento molestias estomacales		
4	A veces tengo dificultad para conciliar el sueño.		
5	Tengo dificultad para concentrarme.		
6	Me irrito con facilidad.		
7	Tengo dificultad para tomar decisiones		
8	Frecuentemente me siento confundida.		
9	En ocasiones hablo demasiado rápido.		
10	A veces me trabo al hablar.		
11	En ocasiones tartamudeo.		
12	A veces me tiemblan las manos.		

ANEXO IV

ESCALA GENERAL DE SATISFACCION

A continuación, se presenta una serie de afirmaciones en relación a su trabajo. Señale la opción de respuesta que más represente su grado de satisfacción. Para ayudarle a elegir mejor la opción más acorde a sus sensaciones le mostraremos en detalle el significado de cada número de la escala:

- (1) Muy insatisfecho (5) Moderadamente satisfecho
(2) Insatisfecho (6) satisfecho
(3) Moderadamente insatisfecho (7) Muy satisfecho
(4) Ni satisfecho ni insatisfecho

Nº	ITEMS	1	2	3	4	5	6	7
1	Condiciones físicas de su trabajo.							
2	La libertad para elegir su propio método de trabajo.							
3	Tus compañeros de trabajo.							
4	Reconocimiento que obtienes por el trabajo bien hecho.							
5	Tu superior inmediato.							
6	Responsabilidad que usted tiene asignada.							
7	Tu Salario.							
8	La posibilidad de utilizar tus habilidades.							
9	Relación entre dirección y trabajadores en su empresa.							

10	Tus posibilidades de promoción.								
11	El modo en que su empresa está gestionada.								
12	La atención que se presta a las sugerencias que usted hace.								
13	El horario de trabajo								
14	La variedad de tareas que realiza en el trabajo.								
15	Tu estabilidad en el empleo.								



Mg. GUSTAVO AUGUSTO SIPAN VALERIO

ASESOR



Dra. KATHELIN ALEXANDRA LOZANO VASQUEZ

VOCAL

