

**UNIVERSIDAD SAN PEDRO**  
**FACULTAD CIENCIAS DE LA SALUD**  
**PROGRAMA DE ESTUDIOS DE ENFERMERÍA**



**Estrés y satisfacción laboral de las enfermeras del Servicio de  
Emergencia Hospital Eleazar Guzmán Barrón de Nuevo Chimbote,  
2018**

Tesis para obtener el Título de Segunda Especialidad en Enfermería en  
Cuidado Enfermero en Emergencias y Desastres

**Autora:**

**Beltrán Colonia, Luz Marina**

**Asesora:**

**Mg. Trujillo Roldan, Liz Margot (ORCID: 0000-0001-8624-6850 )**

**Chimbote – Perú**

**2019**

## ACTA DE SUSTENTACIÓN

### FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ENFERMERIA

#### ACTA DE DICTAMEN DE APROBACIÓN DEL INFORME DE TESIS N.º 001-2019

En la ciudad de Chimbote, siendo las 5.00 pm del día 29 de Mayo del año dos mil Diecinueve, y estando dispuesto al Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad San Pedro/RCU 3036-2016 en su artículo 21º, se reunió el Jurado Evaluador integrado por:

Mg. Luz Marina García Espejo	Presidenta
Mg. Janeth Guevara Carranza	Secretaria
Mg. Flor María Córdova Alva	Vocal

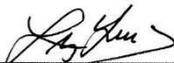
Con el objetivo de evaluar la sustentación del informe de tesis titulado "Estrés y satisfacción laboral de las enfermeras del Servicio de Emergencia Hospital Eleazar Guzmán Barrón, 2018", presentado por la Licenciada:

**Luz Marina Beltrán Colonia**

Efectuada la revisión y evaluación del mencionado informe, el Jurado Evaluador emite el siguiente fallo: Aprobado por Unánimidad la sustentación de tesis, quedando expedita la Licenciada para optar el Título Profesional de Segunda Especialidad en Enfermería en Cuidado Enfermero en Urgencia y Desastres.

Acto seguido fue llamada la Licenciada, a quien la Secretaria del Jurado Evaluador dio a conocer en acto público el resultado obtenido en la sustentación. Siendo las 6.00 pm se dio por terminado dicho acto.

Los miembros del Jurado Evaluador firman a continuación, dando fe de las conclusiones del acta:



Mg. Luz Marina García Espejo  
Presidenta



Mg. Janeth Guevara Carranza  
Secretaria



Mg. Flor María Córdova Alva  
Vocal

c.c.: Interesada  
Expediente  
Archivo.

## **DEDICATORIA**

A Dios, por la salud, la vida y la oportunidad de seguir superándome cada día.

A mis padres, por haberme forjado como la persona que ahora soy y muchos de mis logros se los debo a ellos. Desde el cielo recibo sus bendiciones y siempre estarán en mi corazón. Los amo Aquilina y Pedro.

A mis amores, mi hijo Hugo Fernando y mi nieta Luhana Marina por estar en mi vida y ser mi motivación y que todo lo logrado con mucho esfuerzo esmero y trabajo se los dedico a ellos

A mis hermanos, Doris, Dario y Maria por estar pendientes de mi cuidarme y engreírme.

## **AGRADECIMIENTOS**

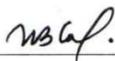
A mi asesora de tesis, Mg. Liz Margot Trujillo Roldán que en base a sus conocimientos direccionó mis conocimientos.

A mis colegas enfermeras del servicio de emergencia por su participación y aporte.

## **DERECHOS DE AUTORÍA Y DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD**

Quien suscribe, Luz Marina Beltrán Colonia, con Documento de Identidad N° 18054751, autora de la tesis titulada “Estrés y satisfacción laboral de las enfermeras del Servicio de Emergencia Hospital Eleazar Guzmán Barrón de Nuevo Chimbote, 2018” y a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad San Pedro, declaro bajo juramento que:

1. La presente tesis es de mi autoría. Por lo cual otorgo a la Universidad San Pedro la facultad de comunicar, divulgar, publicar y reproducir parcial o totalmente la tesis en soportes analógicos o digitales, debiendo indicar que la autoría o creación de la tesis corresponde a mi persona.
2. He respetado las normas internacionales de cita y referencias para las fuentes consultadas, establecidas por la Universidad San Pedro, respetando de esa manera los derechos de autor.
3. La presente tesis no ha sido publicada ni presentada con anterioridad para obtener grado académico título profesional alguno.
4. Los datos presentados en los resultados son reales; no fueron falseados, duplicados ni copiados; por tanto, los resultados que se exponen en la presente tesis se constituirán en aportes teóricos y prácticos a la realidad investigada.
5. En tal sentido de identificarse fraude plagio, auto plagio, piratería o falsificación asumo la responsabilidad y las consecuencias que de mi accionar deviene, sometiéndome a las disposiciones contenidas en las normas académicas de la Universidad San Pedro.



Mg. Luz Marina Beltrán Colonia

Chimbote, mayo 29 de 2019.

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

Acta de sustentación	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimientos	iv
Derechos de autoría y declaración de autenticidad	v
Índice de contenidos	vi
Índice de tablas	vii
Palabras clave	viii
Resumen	ix
Abstract	x
INTRODUCCIÓN	1
1. Antecedentes y fundamentación científica	1
2. Justificación de la investigación	21
3. Problema	23
4. Conceptuación y operacionalización de la variable	24
5. Hipótesis	25
6. Objetivos	26
METODOLOGÍA	27
1. Tipo y diseño de la investigación	27
2. Población y muestra	27
3. Técnicas e instrumentos de investigación	28
4. Procesamiento y análisis de la información	30
RESULTADOS	31
ANÁLISIS Y DISCUSIÓN	35
CONCLUSIONES	39
RECOMENDACIONES	40
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	41
ANEXOS Y APÉNDICE	49

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	Matriz de operacionalización de la variable	25
Tabla 2	Baremos de satisfacción laboral	30
Tabla 3	Nivel de estrés de las enfermeras del Servicio de Emergencia Hospital Eleazar Guzmán Barrón de Nuevo Chimbote, 2018	31
Tabla 4	Nivel de satisfacción laboral de las enfermeras del Servicio de Emergencia Hospital Eleazar Guzmán Barrón de Nuevo Chimbote, 2018	32
Tabla 5	Nivel de satisfacción laboral de las dimensiones de las enfermeras del Servicio de Emergencia Hospital Eleazar Guzmán Barrón de Nuevo Chimbote, 2018	33
Tabla 6	Relación entre estrés y satisfacción laboral de las enfermeras del Servicio de Emergencia Hospital Eleazar Guzmán Barrón de Nuevo Chimbote, 2018	34

## Palabras clave

Tema	Estrés - Satisfacción laboral
Especialidad	Enfermería

Tema	Estrés - Satisfacción laboral
Especialidad	Nursing

## Líneas de investigación

Según las líneas prioritarias de actuación de la UNESCO se encuentra: Las Ciencias Sociales y Humanas Sociales y Humanas

Universidad San Pedro 02020003- Salud Pública

## RESUMEN

El presente trabajo de investigación busca relacionar el estrés y la satisfacción del profesional de enfermería, del servicio de emergencia del Hospital Eleazar Guzmán Barrón Nuevo Chimbote 2018, mediante la identificación de situaciones en el ámbito hospitalario que son percibidas como estresantes y las percepciones que tienen las enfermeras de su ambiente de trabajo y que se traduce generalmente en la satisfacción o insatisfacción, por ser el profesional que pasa las 24 horas del día en contacto directo con el paciente y su familia; y que día a día se enfrenta a situaciones que lo ponen en conflicto, los cuales debe tomar decisiones adecuadas para la protección de la salud. Tipo de investigación es descriptivo correlacional de corte transversal con un enfoque cuantitativo, con una población de 28 enfermeras que trabajan en el servicio de emergencia del Hospital Eleazar Guzmán Barrón, para la recolección de la información se realizó a través de la encuesta y como instrumentos: Escala de Valoración del Nivel de Estrés del Profesional de Enfermería, elaborado por Chero, J. (2014) y la encuesta de satisfacción laboral del MINSA, (MINSA 2002 Encuesta de satisfacción laboral en hospitales. Doc. Técnico DSP-UGC) que pretende conocer el grado de satisfacción del personal de salud del MINSA con su institución y las labores que realiza e identificar los factores determinantes del clima organizacional satisfactorio o insatisfactorio. Los datos fueron procesados con el software Excel y SPSS, para el análisis de los datos se elaboraron tablas y para determinar la relación se utilizó la prueba Chi-Cuadrado.

Resultados. Del 100% (28), 46.4% (13) tienen nivel de estrés medio, 28.6% (08) alto y 25% (07) bajo. En la satisfacción Laboral 71.4% (20) nivel alto, 28.6% (8) nivel bajo. Conclusiones: El nivel de estrés laboral en enfermeras en el Servicio de emergencia del Hospital Eleazar Guzmán Barrón, en su mayoría es de medio por que se sienten cansados al final de su jornada de trabajo, alto en razón a que creen que trabajan demasiado. No existe relación significativa entre Estrés y Satisfacción Laboral.

## ABSTRACT

The present research seeks to relate the stress and satisfaction of the nursing professional, of the emergency service of the Hospital Eleazar Guzmán Barrón Nuevo Chimbote 2018, by identifying situations in the hospital environment that are perceived as stressful and the perceptions that the patients have. nurses from their work environment and which usually results in satisfaction or dissatisfaction, as the professional who spends 24 hours a day in direct contact with the patient and their family; and that every day he faces situations that put him in conflict, which must make adequate decisions for the protection of health. Type of research is cross-sectional descriptive correlation with a quantitative approach, with a population of 28 nurses working in the emergency service of the Eleazar Guzmán Barrón Hospital, for the collection of information was made through the survey and as instruments: Stress Level Rating Scale of the Nursing Professional, prepared by Chero, J. (2014) and the MINSA labor satisfaction survey, (MINSA 2002 Hospital satisfaction survey, Technical Document DSP-UGC) that seeks to know the degree of satisfaction of the MINSA health personnel with their institution and the work they do and identify the determining factors of the satisfactory or unsatisfactory organizational climate. The data were processed with the Excel and SPSS software, for the analysis of the data tables were elaborated and to determine the relationship the Chi-square test was used. Results of the 100% (28), 46.4% (13) have medium stress level, 28.6% (08) high and 25% (07) low. In Labor Satisfaction 71.4% (20) high level, 28.6% (8) low level. Conclusions The level of work stress in nurses in the emergency service of the Eleazar Guzmán Barrón Hospital, is mostly of medium because they feel tired at the end of their work day, high because they think they work too much. There is no significant relationship between stress and work satisfaction.

## INTRODUCCIÓN

### 1. Antecedentes y fundamentación científica

En los antecedentes relacionados al Estrés y Satisfacción laboral de las enfermeras del servicio de emergencia encontramos trabajos relacionados como Carrillo, C.; Rios, M.; Fernández, M. (2015) en España. Denominado “*La satisfacción de la vida laboral de los enfermeros de las unidades móviles de emergencias de la Región de Murcia*”.

Tuvo como objetivo analizar la satisfacción en el ámbito laboral de 77 enfermeras que trabajaban en vehículos de emergencias durante tres meses en el año 2013. Siendo un estudio cuantitativo transeccional, donde se empleó la escala de satisfacción laboral. Obteniendo una media en satisfacción general, donde “horarios y compañeros de trabajo” son los mejores evaluados. Concluyendo así un elevado nivel en la satisfacción laboral de los enfermeros que trabajan. Así mismo este análisis presenta indicador de calidad para una adecuada atención de salud.

En México Cortaza, L. y Ramírez, M. (2014). En su trabajo de investigación *Estrés laboral en enfermeros de un hospital de Veracruz*. México. Desearon conocer el nivel de estrés y los elementos que influyen en su aparición de los 41 profesionales enfermeros. El presente estudio es descriptivo transeccional. Donde emplearon la Nursing Stress Scale para identificar aquellas situaciones que consideran estresantes, obteniendo que la carga laboral es el causante de mayor estrés, posteriormente la muerte y el sufrimiento, sumándose la duda en el tratamiento. Siendo mayor para los enfermeros de sexo masculino que femenino. Así mismo concluyen que estos profesionales se perciben como estresados, con cargas laborales más de lo habitual, así como perceptivos al padecimiento de los pacientes. Con estos resultados se debería considerar también lo relacionado con el ambiente psicosocial y así implementar planes de mejora para lograr el bienestar del personal de enfermería.

Contreras, M. (2013), en su investigación *Satisfacción laboral de los profesionales de enfermería vinculados a una I.P.S de III nivel de atención Bogotá 2013*. Siendo un estudio descriptivo transeccional. Donde emplearon el cuestionario Font- Roja de Aranaz y Mira para medir el nivel de satisfacción en los profesionales en su totalidad

mujeres con más de 20 años de servicio, obteniendo como resultados que más de la mitad de la población presentan un nivel medio de satisfacción laboral. Mientras que la tercera parte muestra un nivel alto y muy pocos indican un nivel bajo de satisfacción laboral. Siendo multifactorial las razones que influyen en un adecuado desempeño del trabajador que repercute en los servicios que este pueda brindar.

Por otro lado, en España Piñeiro, M. (2013). Investigaron el *Estrés y factores relacionados en el personal sanitario de hospitalización psiquiátrica*. Un estudio de prevalencia” tipo descriptivo transversal se planteó conocer el nivel de estrés, así como factores involucrados en la aparición de este, tanto en enfermeros como en auxiliares de enfermería, siendo la sobrecarga laboral fuera de sus competencias profesionales la principal causante de estrés, seguido de las diversas frustraciones que acompañan cuando el avance y recuperación del paciente no son lo esperado y por último el interrumpir de manera continua con sus labores. Por otro lado, el 74% está satisfecho laborando, 88, 9% tiene una relación acorde y un 51.8% está de acuerdo con la adecuación del trabajo.

También tomamos en cuenta a los autores Gonzales, Guevara, Morales, Segura y Luengo (2013) Chile en la investigación “*Relación de la satisfacción laboral con estilos de liderazgo en enfermeros de hospitales públicos, Santiago Chile*”; investigación descriptiva correlacional, donde se plantearon verificar la relación existente entre la satisfacción laboral y los estilos de liderazgo de Hersey Blanchard, donde obtuvieron que el más de la mitad de la población (58.3%) está satisfecho y el 41.6% muestran insatisfacción laborando. Por otro lado, identificaron que perciben un liderazgo: Entrenador, delegador y participativo con un 37.9%, 23.4% y 20.6% respectivamente.

En Colombia encontramos el aporte con la investigación de Castillo, Torres, Ahumada, Gómez y otros (2013). *Estrés laboral en enfermería factores asociados*. El estudio fue analítico transeccional. Que tuvo como objetivo determinar los factores involucrados en el estrés laboral de 156 enfermeros(as), de dos hospitales de Cartagena, utilizaron la escala de Nursing Stress Scale, donde reportaron un alto nivel de estrés con un 33.9%. Mientras que tener más de un hijo, pareja, contrato de término

fijo, ser menor de 30 años, tener más de un lustro en su puesto de trabajo, así como no realizar otra actividad extralaboral.

Hernández, M., Nava, G. y Pérez, T. (2012) en México al estudiar *La satisfacción laboral del profesional de enfermería en cuatro instituciones de salud*". Estudio descriptivo transeccional, donde el objetivo fue establecer el nivel de satisfacción laboral e identificación de los diversos factores que la provocan, en 594 enfermeros, donde utilizaron encuestas relacionadas a descubrir estas dudas, inspiradas en el instrumento de Font, hallando un promedio global de 101+-10, siendo la competencia profesional y promoción causantes de un nivel más alto de insatisfacción laboral, por el contrario la buena relación con los compañeros y jefes son las causantes de adecuada satisfacción.

Alcaraz, G. (2012) en Colombia, su investigación "*Satisfacción laboral de las enfermeras en sala de hospitalización de adultos. Un sentimiento ambivalente*", de estudio cualitativo, donde se entrevistaron a 17 enfermeros y se observaron en el lugar de trabajo de estos profesionales. Obteniendo primacía en la insatisfacción entre los encuestados debido a disminución de demanda laboral, exceso de trabajo, pierden autonomía, por el contrario, la recuperación del paciente o los resultados alentadores con su gestión lo que crea satisfacción laboral en ellos.

Cifuentes, J. (2012) en Colombia, cuando estudió la "*Satisfacción laboral en enfermería en una institución de salud de cuarto nivel de atención*". El presente estudio fue descriptivo transeccional que buscó identificar el grado de satisfacción laboral de 105 enfermeros. Donde utilizaron el Cuestionario de Font Roja, hallando como resultados un 2.91 de 0.23. Los varones se encuentran más satisfechos que las mujeres. Donde no identificaron relación entre la satisfacción laboral con su edad, género y formación académica.

Otra investigación en España Iriarte en el 2012, estudiaron "*Factores que influyen en la Satisfacción Laboral de Enfermería en el Complejo Hospitalario de Navarra*", donde obtuvieron como resultados que la unidad donde laboran, influye en el grado de su satisfacción, así mismo la libertad de decisiones, diversos permisos, responsabilidad y atención en el trabajo, sin embargo, varían en los profesionales longevos.

En España Figueiredo, Grau, Gil, y García, (2012). Al estudiar el “*Síndrome de Quemarse por el trabajo y Satisfacción Laboral en Profesionales de Enfermería*”. Tuvo como objetivo analizar la relación de ambas variables, en 316 enfermeros donde el trabajo fue longitudinal con diferencia de un año. Donde hallaron que existía agotamiento emocional y despersonalización, el primer año a diferencia del segundo. Concluyendo que existe relación bidireccional y longitudinal entre ambas variables.

Souza, Costa, Hoffmeister, Souza, Pinheiro, Figueiredo, (2011) en Brasil, investigaron el “*Estrés en el trabajo de enfermería en hospital de emergencia*”. Cuyo estudio fue transeccional, donde desearon identificar el estrés en el trabajo de 388 enfermeros. Haciendo uso del instrumento de Job Stress Scale, donde los resultados arrojaron una asociación significativa con los auxiliares de enfermería, con más de 15 años laborando y escaso apoyo social.

Bonfill, E., Lleixa, M. y Sáez, Romaguera F. (2010) presentaron el trabajo “*Estrés en los cuidados: una mirada desde el modelo de Roy*”. El estrés se entiende como una sucesión de emociones que tiene la finalidad de adaptarse a determinados o diversos momentos, donde es necesario poner en práctica los diversos mecanismos para hacer frente y resolver conflictos o problemas, sin embargo, cuando esto perdura en el tiempo comprende un factor de riesgo para la integridad de la persona, tanto física como psicológica. Esta investigación busca identificar y dar a conocer tanto al estrés a lo largo de la historia como la repercusión que tiene este en la toma de decisiones y el bienestar de la persona que lo padece. Es por ello, que si se aborda de manera oportuna el estrés que sufren muchos del personal de enfermería podría contribuir al cuidado de su persona y por ende, repercutir en el de las personas a las cuales les brinda sus atención principalmente los enfermos, como también los familiares y la comunidad, etc.

Roldan, M. Barrios, G. (2010) en Venezuela presentaron el presente trabajo “*Estrés en el personal de enfermería del área Emergencia de adultos, en el Hospital Ruíz y Páez*”, Ciudad Bolívar, estudio descriptivo, transeccional, teniendo por objetivo determinar el nivel de estrés y los diferentes estresores y consecuencias psicofisiológicas de los 44 enfermeros, haciendo uso del cuestionario de Ascanio y

Coronado , obteniendo como resultados que la totalidad de los profesionales presentan algún grado de estrés , siendo un nivel bajo un 63.64% el que predominó, así mismo se identificó que el aumento de temperatura, la sobre carga laboral, miedo a equivocarse, interrupciones e inseguridad son los estresores externos. Por otro lado, la ansiedad, dolor y rigidez en la espalda, son las respuestas psicofisiológicas.

Chero, J. (2015) en Trujillo investigó el “*Nivel de estrés y satisfacción laboral del profesional de enfermería del servicio de emergencia Hospital Víctor Echeagaray ESSALUD*”. Siendo un estudio descriptivo, correlacional, transeccional. Donde buscaron determinar la relación entre la satisfacción laboral y el nivel de estrés de los 40 enfermeros. Aplicaron encuestas realizadas por el mismo autor. Dichos resultados indicaron que 77.5% mantienen un nivel bajo de estrés, así mismo un 52.5% arrojaron un nivel laboral alto, esto concluye que a menor nivel de estrés la satisfacción de los trabajadores es alta.

Zelada, V. (2014) en Lima realizó la investigación para ver el “*Nivel de satisfacción laboral del personal asistencial del Centro de Salud Conde de la Vega Baja 2014, Lima*”. Estudio cuantitativo, descriptivo, transeccional. Curo objetivo fue determinar el nivel de satisfacción laboral en 28 enfermeros. Utilizaron el cuestionario de satisfacción laboral validado en el 2002 por el Ministerio de Salud. Concluyendo que la mayoría tiene un bajo nivel de satisfacción por las deficientes herramientas para laborar como el poco reconocimiento y la indiferencia en sus decisiones.

Álvarez, A. en el 2013, investigó. “*El estrés y su influencia en la satisfacción laboral en el cuerpo de enfermeras del hospital Edmundo Escomel. Arequipa 2013*”. La presente investigación tuvo el objetivo general de establecer la relación entre el nivel de estrés y la satisfacción laboral en 112 enfermeras que desempeñan sus actividades en el hospital Edmundo Escomel. Un estudio descriptivo correlacional transeccional, donde utilizaron la escala de satisfacción laboral, de Meliá y Peiró (1998) y el Inventario de Burnout de Malach. Sus resultados indicaron un nivel de estrés de 31.25% en nivel medio y un 35.71% nivel regular.

Curiñaupa, L. (2013). Investigó el “*Nivel de estrés laboral en enfermeras en el Servicio de Emergencia Hospital Regional de Ayacucho*”, siendo un estudio

descriptivo, transeccional, cuyo objetivo fue determinar el nivel de estrés laboral en las 16 enfermeras, a las cuales le aplicaron el inventario Maslach Burnout. Obteniendo como resultados un nivel medio de estrés debido al cansancio, malos tratos de los pacientes, y sobre carga laboral.

Urbina, M. y Luna Victoria, F. (2013). Investigaron la "*Contribución de la satisfacción laboral y calidad de vida profesional de las enfermeras del hospital Regional Docente de Trujillo, 2013*" Siendo un estudio descriptivo correlacional, cuyo objetivo fue determinar la relación del nivel satisfacción laboral y nivel de calidad de vida profesional de las 84 enfermeras, utilizaron la escala de satisfacción laboral de Núñez y calidad de vida profesional de Sánchez. Donde los resultados arrojaron que existe una relación significativa entre la satisfacción laboral y la calidad de vida profesional. la competencia profesional y la propia satisfacción del trabajo, obtuvieron un nivel alto de satisfacción laboral y con un nivel bajo las de promoción, presión del trabajo. Así mismo la motivación intrínseca y la capacidad de realizar el trabajo y la carga de trabajo percibido demuestran un nivel bueno de calidad de vida profesional.

Calsina, Y. (2011), investigaron un "*Nivel de Estrés de las Enfermeras de Centro Quirúrgico Del Hospital III Salcedo Puno*". Los resultados arrojaron que 10 enfermeras muestran un nivel de estrés laboral moderado. Las diversas dimensiones indican que 10 presentan nivel moderado de cansancio emocional; 8 nivel moderado y 7 nivel leve de despersonalización, mientras que la realización personal 8 enfermeras presentan un nivel moderado y una enfermera presenta un nivel alto.

Correa, M. (2014) investigó el "*Nivel de estrés y su relación con la satisfacción laboral del profesional de enfermería de hospitalización del hospital Eleazar Guzmán Barrón, Nuevo Chimbote, 2014*". Estudio correlacional transeccional. Tuvo como objetivo determinar la relación entre el nivel de estrés y la satisfacción laboral de 63 enfermeras. Utilizaron la escala de estrés en el trabajo de Romero (1991) y la encuesta de satisfacción del personal de salud del MINSA 2001. El 79.2% mantuvo un nivel medio de estrés y el 20.8% un nivel de estrés. Respecto a la satisfacción laboral el 67.9% de los profesionales de enfermería presentó una satisfacción moderada, seguido de una satisfacción alta (28.3) y el 3.8% presentó un nivel bajo de

satisfacción laboral. No existió relación estadísticamente significativa entre el nivel de estrés y la satisfacción laboral.

Amaya, N. y Santamaría, D. (2012) investigó el “*Síndrome de Burnout y satisfacción laboral del profesional de enfermería, Hospital La Caleta*”. Estudio descriptivo correlacional en donde los resultados mostraron que 58.1% de los profesionales presentaron un nivel moderado de satisfacción laboral, seguido de un nivel alto como es 23.3% y solo 18.6% los profesionales de enfermería presentan un nivel bajo de satisfacción laboral; el 88.4% de profesionales de enfermería presentan un grado medio de síndrome de Burnout, el 9.3% bajo y solo 2.3% de los profesionales de enfermería presenta un grado de síndrome de Burnout, se concluye que si existe estadísticamente una relación significativa entre ambas variables, es decir el estrés prolongado crónico es moderado, y la satisfacción fluctúa de un nivel medio a un nivel alto, contexto que indica que si existe satisfacción aun cuando no es la óptima aunado al estrés crónico y prolongado.

### **Fundamentación Científica**

La presente investigación se basa en los siguientes conceptos: estrés, satisfacción laboral del profesional de enfermería.

A lo largo de la historia el estrés, etiología que en griego significa apretar o provocar tensión, fue concebida en el siglo XX por el Dr. Seyle en 1956 como un estímulo y respuesta, definiéndola como un conjunto de signos y síntomas que provocan respuestas del propio organismo ante diversos estímulos ambientales (La Dou, 1999).

Por otro lado, Lazarus y Folman, conciben al estrés como aquello que resulta de la relación existente entre una persona y su entorno. Siendo amenazante, demandante, cuando sobre pasa sus recursos y conlleva a poner en peligro su cuidado personal. (Calsina, 2011).

Cuando un individuo se siente amenazado o en peligro, el estrés se activa para su supervivencia, e intenta adaptarse a las condiciones de su entorno o por el contrario busca la mejor decisión ya se luchar o huir (Huber, 1980).

Eustres conocido como el estrés positivo, la persona puede manejar la situación estresante de manera creativa sin sentirse afectada por este, resolviendo y enfrentando de manera adecuada algún tipo de situación estresante. Por el contrario cuando las demandas de la persona están por encima de sus capacidades y recursos de afrontamiento aparece el distrés, es un estrés negativo que perjudica al individuo, provocando una alteración en su homeostasis, teniendo consecuencias como una disminución de productividad, diversas enfermedades que no tiene origen orgánico e incluso envejecer de manera rápida. Un generador de estrés negativo puede estar ocasionado por un ambiente de trabajo inadecuado, problemas familiares, fracasos y diversos duelos por lo que atraviesa el ser humano y esto a su vez puede perjudicar en el rendimiento laboral óptimo de las personas llegando incluso a perderlo (Quispe, citado en Calsinas, 2011).

El estrés que ocasiona el trabajo acarrea consecuencias notorias en la vida de quien lo sufre tanto personal, afectando el bienestar físico y psicológico como socialmente, interrumpiendo o afectando sus labores y por ende perjudicando su desempeño y a los usuarios que se les brinda sus servicios (Dávalos, 2004).

Si bien el estrés es inevitable en la mayoría de trabajos, cuando no es manejable repercute de manera negativa tanto en las emociones como pensamiento y estado físico de quien lo padece, siendo definida como el estrés como situaciones que superan las capacidades de resolución del individuo, donde afecta su vida individual y laboral (Calsina 2011).

Para el MINSA, el estrés es concebido como una expresión o respuesta ya sea de corto o largo plazo, liviano o pesado, según su duración, impacto y recursos en la persona. Así mismo consideran al estrés episódico siendo esta circunstancial como un despido, y el crónico donde el factor estresor se encuentra perenne o afecta la labor del profesional como, por ejemplo, los cambios de temperatura, la poca iluminación ya sea artificial o natural, o la contaminación de aire y sonora. Así mismo la alteración de sus funciones vitales como el sueño en trabajadores que laboran en las noches, afectando su ciclo circadiano, que a su vez afectan a los usuarios que son atendidos por ellos, y las decisiones que toman, sus eficacia y adaptación.

Tanto el estrés que pueda presentar una persona en su trabajo como en su vida diaria están muy conectadas, y en ocasiones puede verse afectado sus labores y en su vida familiar, manteniendo fatigas mentales, desmotivación y deterioro en su función familiar. Generalmente cuando existen discrepancias en su medio laboral, dejando de lado sus necesidades, expectativas y capacidades y en otro lugar las oportunidades, logros y exigencias laborales (LEVI, 1980).

Las consecuencias del estrés laboral en las personas, pueden estar ocasionadas por el incierto o poco conocimiento de su rol, conflicto de rol, sobrecarga de rol (sobrecarga cuantitativa y sobrecarga cualitativa), territorialidad organizacional (se relaciona con personal de diversas áreas de trabajo) responsabilidad por personas, relaciones pobres con otros, participación (tomar decisiones sobre los procesos de sus trabajos), y por último las diferencias ocupacionales (French y Caplan, 1972).

Las consecuencias negativas que provoca el estrés afectan a la persona, su familia, sociedad y organización para la que laboran. En el aspecto físico, aparecen ciertos cambios en el metabolismo, dolores de espalda y cabeza, dificultades respiratorias, gastrointestinales, garganta y boca seca, presión sanguínea, incremento del ritmo cardiaco, etc. Mientras que, a nivel psicológico, puede repercutir en la aparición de irritabilidad, apatía, tensión, ansiedad, depresión, baja autoestima, falta de concentración, motivación, memoria, etc. A nivel conductual, consumo de estupefacientes (alcohol, tabaco, drogas), atracones de comida, inapetencia, verborrea, problemas para conciliar, mantener o levantarse del sueño, risas y conductas compulsivas nocivas e intentos de suicidio.

Mientras que en la organización las consecuencias pueden ir desde un rendimiento poco óptimo como menor productividad, permisos, tardanzas y faltas constantes, accidentes laborales, rotación continua de trabajadores, relaciones escasas entre los compañeros o con el jefe, clima laboral tenso, protestas y huelgas, poca iniciativa. Motivación y compromiso con el trabajo.

Según Peiró en 1993, el estrés laboral afecta la salud de diversas maneras, en primer lugar, con enfermedades y patologías, seguido de una salud mental y bienestar total inestable, y por último consecuencias negativas en la conducta del individuo afectando

su desempeño y rendimiento laboral.

La Organización Internacional del Trabajo (OIT) manifiesta que la salud mental en el trabajo se encuentra en riesgo. La gran mayoría de los trabajadores pasan por agotamientos, mucho estrés, estado de ánimo bajos, ansiedad, etc. que a su vez pueden conllevar a la pérdida de su trabajo.

Los profesionales de enfermería, están expuestos a gran carga emocional, con los pacientes que atienden, sumándole a ello, la sobrecarga laboral, horarios y guardias variadas, la falta de recursos para trabajar de manera adecuada con los pacientes, donde aparecen irritabilidad, frustración, dolores de cabeza, problemas de sueño, y gastrointestinales, deterioro en las relaciones familiares y conyugales, así mismo existen riesgos físicos, biológicos y químico, ocasionada por un desajuste del individuo, su organización y trabajo (Satse, 1997).

Los profesionales cumplen mayor responsabilidad en el cuidado del paciente, y sus roles se han visto ampliados no solo al cuidado de estos sino también al adiestramiento de la salud, interviniendo en la prevención y promoción de la salud, educación, de la comunidad, tanto del paciente como de su familia y entorno, personas que estén a su cargo o que frecuenten su puesto de salud, o centro laboral (Gren, 1991).

Las enfermeras con especialidades en diversas áreas sobre todo en situaciones de emergencia o críticas, deben contar con adecuadas habilidades como paciencia, tacto, empatía y comunicación para informar de manera asertiva, capacidad para adelantarse y prepararse para los siguientes procedimientos que se realizarán en los pacientes, resolución de problemas, control de situaciones difíciles, mucha comprensión y discreción. Siendo una función recibir al paciente, ser soporte y atenderlo si es necesario e indicarles el proceso por el cual debe continuar, garantizando su estabilidad física y un adecuado confort para el y los que lo acompañan. También deben trabajar en equipo para el bienestar de todos los involucrados sobre todo del paciente, evitando efectos perjudiciales para la vida del profesional y bienestar personal (Pla y col., 1998).

## **El modelo de Callista Roy como herramienta de adaptación al estrés**

En 1970, Roy Callista, elabora un modelo de adaptación hacia el estrés, haciendo hincapié a las respuestas adaptativas que suman al crecimiento, dominio y supervivencia de la persona. Señalando la importancia de los diversos roles que cumplen los profesionales enfermeros y estrategias para disminuir factores causantes de estrés.

Roy, en su trabajo pudo observar que los infantes tienen un nivel de adaptación importante, tanto física como psicológica que repercutía de manera positiva en su recuperación. Siendo denominado como estímulo focal (estímulo interno y/ externo), que enfrenta la persona, mientras que, a los factores del entorno, los denominó estímulos contextuales y por último los estímulos residuales que tienen en particular todas y cada una de las personas.

Existen diversos mecanismos innatos con que cuenta un individuo para afrontar ciertas dificultades o problemas y que se formaron por experiencias vividas en su vida, sin embargo, otras situaciones a lo que algunas no han estado expuestas se perciben como estresantes por ello Roy presenta su modelo para identificar personas generadoras de estrés y por ende evitar y/o disminuir conductas poco saludables e ineficaces.

*Modo fisiológico de adaptación:* Son reacciones fisiológicas y conductas que presentan algún grado de estrés. Los profesionales enfermeros pueden intervenir ayudando y guiando al individuo a canalizar y reconocer las alteraciones que provocan un aumento en su frecuencia cardíaca, respiración, sudoración, tensión, etc. enseñando técnicas de respiración, relajación, para controlar, disminuir y hacer más manejable estas conductas que se presentan en los pacientes, con la finalidad de recuperar su equilibrio y estabilidad y las cuales la pueden practicar en otras posibles situaciones de estrés.

*Modo de adaptación del autoconcepto de grupo:* son los aspectos espirituales y psicológicos que presenta el ser humano, su autoestima, autoconcepto, la visión positiva que tiene de sí mismo, de su entorno y del mundo en general, influirá en la posibilidad de convertir una situación o factor estresante en una oportunidad o logro

que contribuya a la mejora del paciente. Los profesionales de enfermería que cuenten con estas visiones también ayudarán a los demás a encontrar sus propios recursos para un mejor afronte.

*Modo de adaptación de desempeño de rol:* Es el papel que desempeña un individuo en la sociedad y que busca saber quién es y cómo actuar en relación con los demás. Las enfermeras pueden identificar el comportamiento expresivo de sus pacientes, basado en su situación, pensamiento, gustos, e intervenir en lo que para los pacientes representan mucha carga, y tratar de encontrar o balancear comportamientos, y verificar si son esenciales o no en la vida de la persona a través del reconocimiento de sus prioridades, espacios para trabajar de manera conjunta.

*Modo de adaptación de la interdependencia:* Las personas cuando están atravesando situaciones complicadas o adversas buscan apoyo de su entorno con alguien que les brinde soporte para lidiar con aquella situación conflictiva, los enfermeros podrían identificar aquellas situaciones estresores y ofreciéndole recursos asistenciales para mermar la problemática.

En general Roy, presenta un modelo que busca disminuir el estrés del paciente sin dejar de lado definitivamente el papel y función principal con que cuenta el profesional, pero contribuyendo a la adaptación del individuo y su entorno.

Los profesionales enfermeros deben contar con habilidades y capacidades que vayan más allá de sus conocimientos de la carrera es decir saber, saber hacer y estar para el paciente, la cual contribuirá de manera positiva considerando las demandas de nuestra realidad y asumir retos que lleven a una eficacia en su desempeño laboral y personal. Por su parte Lluch considera que los profesionales de la salud deberían cuidarse de manera óptima para que puedan ayudar a los demás y así como también ser referentes de conductas saludables.

Trabajar como enfermeras de emergencia se ve expuesta a sufrir diversas cargas traumáticas por la complejidad de casos que ven a diario en los pacientes, lidiar con las órdenes de los médicos, escases de recursos materiales y la resolución que tienen que mostrar con la falta de estos.

Los profesionales de enfermería que laboran en el área de emergencia del HEGB, se encuentran expuestas a diversos estresores tales como la multitud de personas, espacio inadecuado con poca iluminación, temperaturas altas, ausencia de personal que cubra las necesidades del servicio, sobre carga laboral, críticas de otros profesionales que laboran en la misma área, falta de comunicación e información entre los compañeros, que repercute en la escasa información del paciente y nulo trabajo en equipo. Dichos factores estresantes repercuten negativamente en la salud de las enfermeras alterando diversas esferas biopsicosociales, disminuyendo la eficacia en su desempeño laboral.

La mayoría de profesionales de enfermería son de sexo femenino, las cuales tienen otras responsabilidades extralaborales que demandan su esfuerzo físico, psicológico y su tiempo, como las obligaciones familiares, de pareja, domésticas, etc.; aunque algunos cuenten con ciertas habilidades para separar los asuntos laborales con los familiares y/o personales, el ser humano es biopsicosocial, se ve afectado por el estrés que pueden mantener en cualquiera de ambas responsabilidades creando problemas de estrés en las enfermeras, como agotamiento, fatigas continuas y diversas enfermedades.

### **Satisfacción laboral:**

Es considerada como una respuesta de la capacidad de la organización, debido al clima laboral que se han encontrado en sus trabajadores, por otro lado, lo han estudiado como indicador del desempeño personal como salud, expectativas de vida y desempeño organizacional como tasas rotación y faltas e indicadores de productividad. Siendo de variables diversas como las antes mencionadas. Actualmente no han llegado a un consenso del concepto de satisfacción laboral, sin embargo, existen diversas definiciones que afirman que es un estado emocional, sentimental y de respuestas afectivas (Cifre,1979).

Otro grupo de investigadores se refieren a la satisfacción laboral como aquellas que van más allá de las respuestas emocionales y afectivas agregándole las conductuales, por ello Peeters (2005) considera que es una actitud generalizada ante el trabajo.

La satisfacción laboral es importante en toda profesión tanto para el trabajador como

para la eficacia y productividad de calidad que presenten los empleados. Repercutiendo de manera positiva en todos los involucrados dentro de una organización. Es decir, cuando los factores de la persona se alinean con las condiciones laborales favorables, su capacidad de trabajo y bienestar del empleado son óptimos. Por el contrario, cuando por cuando las demandas no están satisfechas aparecen insatisfacción laboral, tensión, disminución de la concentración, alteración en algunas funciones vitales como el apetito, sueño, ansiedad, depresión, etc. en el individuo y en la organización se ve reflejada en un ineficaz desempeño, tardanzas, rotaciones, faltas, etc. por ello se debe abordar ambos aspectos para obtener una satisfacción favorable (Sáez, 2001).

A su vez Locke (1976), indica que la satisfacción laboral es un estado emocional placentero, de la interpretación propia del individuo de su trabajo. Mientras que para Muchinsky (1993) asegura que es la respuesta afectiva con relación al trabajo; Gurin Veroff y Feld (1960) y Liker (1961), aseguran que la satisfacción laboral, se debe a la percepción de haber alcanzado un trabajo interesante, motivador y que permita tomar decisiones. Por otro lado, Schermerhon y col. (2005), manifiestan que la satisfacción laboral donde la persona se siente de manera positiva o negativa en cuanto al rol que desempeña, así como la relación que mantiene con sus compañeros de trabajo.

Según Robbins (1998) define que la satisfacción laboral está basada en los valores y creencias que desarrolla el individuo de su labor, estas creencias se ven influenciadas por diversas percepciones que a su vez se ven influenciadas por las comparaciones entre los trabajadores, grupos de referencia y las características de empleos anteriores. Palma (1999), considera que es la actitud del empleado hacia su trabajo que se interrelaciona con el propio comportamiento y conducta del trabajador.

Muchas teorías apoyan la idea que la satisfacción laboral está influenciada por las necesidades psicológicas, físicas, valores, etc. éstas también son incrementadas por aspectos del trabajo como autonomía, responsabilidad, clima laboral adecuado, aprendizaje, sin esforzar o sobre cargar al trabajador. Zubieta y Susinos (1992), consideran que la satisfacción laboral depende del grado de coincidencia que tiene las reglas del trabajo con los deseos del trabajador.

Duran, Extremera, Montalván y Rey (2005), indican que la satisfacción laboral aún es de análisis en el ámbito psicosocial y han tratado de conceptualizarla como una respuesta emocional o afectiva positiva hacia el trabajo o a alguna faceta de este. Así también Diego, R., Diego, J, y Olivar, S. (2001), manifiesta que es una relación de reciprocidad, que pueda darse entre los trabajadores y el empleador o los encargados de la organización, donde existe compromiso, trabajo, dedicación, esfuerzo por parte del empleador, así como que la organización le provea de un clima adecuado de trabajo, cubriendo sus necesidades y contribuyendo a sus deseos personales y crecimiento personal.

En relación a lo anterior, Robbins, S. (2005) la define como la comparación que los trabajadores realizan entre lo que debería haber recibido y lo que obtuvo de su labor, teniendo una favorable o poco favorable basado en ello, así mismo acota que entre los diversos factores que contribuyen a una adecuada satisfacción se encuentra el trabajo mentalmente desafiante, las condiciones de trabajo, la cantidad de recompensas y si están son equitativas a lo que merece o busca, el apoyo que tiene de sus compañeros, entre otros, todo esto influyen en una organización, tanto en su producción como en las faltas o rotaciones que tengan estos.

Según García y Martínez (2007). Considera que la satisfacción se da por las actitudes que presente el sujeto ante el trabajo, los cuales dependerán de factores como el clima laboral, la comunicación entre los compañeros y jefes de trabajo, estabilidad psicoemocional, que sientan que su trabajo es valorado, etc. Cuando se mide la satisfacción laboral dentro de una organización, se muestra la calidad de los servicios internos, sin embargo, en el Perú, aún no han incorporado dicha evaluación (MINSAL, 2002).

### **Fuentes de la satisfacción laboral.**

Es multicausal, y depende de diversos ámbitos, tanto de las responsabilidades que estos tengan, el compromiso con su organización, el conocimiento de las actividades, siendo la política que presente muy influyente en la satisfacción laboral. Diversos autores

consideran que las principales determinantes son las:

**Intrínsecas:** son motivaciones propias del trabajador, donde pone a prueba su autonomía, habilidades y destrezas, haciendo lo que realmente le gusta.

El horario de trabajo, y la cantidad de horas.

Incentivos o reforzadores económicos como el aumento de sueldo, escalar de puesto de trabajo, seguridad de su trabajo, formación para su crecimiento profesional.

Sociales, el reconocimiento por el esfuerzo de su trabajo, creando clima de confianza y permanencia entre el equipo de trabajo y con sus compañeros.

Comunicación interna, entre los integrantes del equipo de trabajo donde sus opiniones sean consideradas y tomadas en cuenta.

Cumpliendo con los elementos básicos que todo profesional o trabajador debería tener como las condiciones externas óptimas, se suma la seguridad laboral y características físicas y psicológicas del trabajador. Por otro lado, existen expertos que se han preocupado por intervenir en la parte intrínseca del trabajador: interviniendo en la motivación, expectativas y compromisos.

La motivación se ve reflejada cuando los empleados reciben reconocimiento, autonomía. Siendo las expectativas que tiene el trabajador con respecto a su desempeño y lo que espera de la organización. Mientras que el compromiso se da con el trabajo, siendo este una parte fundamental de su vida, por último, con la organización, referidos a enfocarse con las metas y valores de los individuos. Estos aspectos influyen en la satisfacción laboral del individuo siendo responsabilidad del trabajador de recursos humanos identificar, analizar estos aspectos.

Herzberg (1989), (citado por Martínez Selva 2004), indican que la satisfacción o insatisfacción laboral, es multicausal. Alcanzar las metas, objetivos, tareas, como el reconocimiento de su trabajo, está relacionado con la satisfacción laboral, mientras que el clima y ámbito laboral están más relacionado con factores de insatisfacción laboral.

## **Satisfacción laboral del profesional de enfermería**

Es conceptualizada como el conjunto de sentimientos y actitudes que desempeña un profesional en su trabajo, cuando la satisfacción se encuentra adecuada en una profesional de enfermería sus actitudes y aptitudes presentan mayor incidencia en niveles altos y eficaces, por el contrario cuando su satisfacción es escaso o nulo, estos disminuyen o desaparecen, ambas situaciones repercuten en la enfermera como en su entorno, donde el clima laboral y la estabilidad varían de acuerdo a la satisfacción que perciba la profesional (Colegio de Enfermeros del Perú, 2008).

Siendo un indicador clásico la satisfacción laboral del profesional enfermero cuando se desea conocer el calidad y servicio que se le brinda al paciente, siendo este muy influenciado en la eficacia del trabajo que desarrollan, así también se puede ver la propensión a abandonar la organización, los cambios de rotación, las faltas constantes, etc (Muñoz, et al.2011).

### **Teorías de la satisfacción laboral**

Muchos autores han definido modelos, teorías, para dar explicación a la satisfacción que presentan muchos trabajadores respecto a sus labores, clasificándolas en teorías de proceso y contenido como las teorías de discrepancia interpersonal e impersonal. Siendo la primera la comparación que realiza el trabajador de acuerdo a sus a lo que espera de las recompensas, valores y necesidades, mientras que la segunda es la comparación que realiza en base a los demás. Teniendo como objetivo las teorías de contenido, describir factores y aspectos, involucrados en las necesidades de la satisfacción adecuada como la disminución o falta de esta.

### **Teoría de las necesidades**

Abraham Maslow, indica en su teoría que la persona como ser humano se constituye de manera tanto física, social y espiritual es por ello que cuando una de estas áreas se ve alterada repercute en cualquiera de las otras, lo que en definitiva existiría la probabilidad de presentar insatisfacción. Así mismo plantea que la persona se vuelve impredecible y tienen el predominio de su comportamiento cuando satisfacen sus necesidades primarias o básicas, (alimentación, sueño, etc.) siendo fisiológicas, y las

que continúa, conocidas como secundaria (seguridad, autoestima, sociales y autorrealización). Al cubrir las necesidades primarias en los profesionales de enfermería existirá una mayor satisfacción el cual se verá reflejado en los cuidados de calidad que brindará. Maslow (1943), (citado por Urbina, 2010)

Maslow presenta su pirámide de necesidades que presenta el ser humano según la motivación y dificultad para obtenerlos:

1. ***Necesidades fisiológicas.*** Se encuentra la alimentación, sed, oxígeno, ejercicio, reposo, lívido, eliminación, abrigo. Estas necesidades deben de satisfacerse constantemente para mantener satisfechas al ser humano.
2. ***Necesidades de seguridad.*** Este nivel de necesidades incluye la seguridad personal, económica, y de trabajo; el ser humano experimenta sentimientos de seguridad cuando se siente comprendido, reconocido y pertenece a un grupo, además el ambiente donde se desenvuelve debe estar fuera y libre de peligros, amenazas y privaciones. La seguridad en un trabajador se evidencia cuando existe seguridad de su trabajo, pensiones, seguro médico y de vida, trato y salario justo, todos estos aspectos disminuyen la ansiedad del trabajador y contribuye al compromiso con su organización, creando personas seguras con capacidad de resolución más amplia y eficaz (Thora Kron, 1983).
3. ***Necesidades sociales o de aceptación.*** Se encuentran las relaciones amicales, de afecto, se sentir que forman parte de un grupo, que son aceptados por sus compañeros de trabajo, y que estos reconozcan su esfuerzo y dedicación.
4. ***Necesidades de reconocimiento o estimación.*** La competencia, el logro, la posición el reconocimiento, prestigio, reputación, respeto contribuyen a la estimación y confianza en sí mismo. En las organizaciones demostrar capacidad y obtener reconocimiento son manifestaciones de esta necesidad. Mientras que el autorespeto, autonomía y dignidad constituyen en necesidad de reconocimiento más avanzados.
5. ***Necesidades de autorrealización.*** Donde el ser humano ha alcanzado todas las necesidades más básicas y pone en práctica todo su potencial y llega hacer todo lo

que considera es capaz de ser. Siendo una necesidad dentro de los gerentes de una organización. Cuanto más alto esté satisfecho la necesidad de cada trabajador, mejor será su satisfacción a nivel laboral y por ende su desenvolvimiento y desempeño en el trabajo.

### **Teoría Bifactorial de la-satisfacción**

Frederick Herzberg plantea que la satisfacción se da entre la relación que presente el individuo con su trabajo, siendo su actitud ante este lo que influya o determine su éxito o fracaso de la persona. Su teoría se basó en las investigaciones que realizó Maslow creando así la teoría bifactorial de la satisfacción o motivación e higiene. Frederick Herzberg (1968), (citado por Urbina, 2010).

Factores *intrínsecos* o de motivación, son aquellos que controla la persona cuando aparecen sentimientos de desarrollo y crecimiento personal, que hallan en su desempeño laboral, siendo estas situaciones apoyo para el crecimiento de la satisfacción del trabajador, sin embargo, tienen poco realce en la insatisfacción laboral la independencia laboral, logros, reconocimiento laboral, su independencia, cuando no existe, esto puede provocar falta de compromiso, desinterés, desmotivación, y perjudica de manera biosociológico al trabajador.

Factores *extrínsecos* o de higiene, vienen a ser los beneficios, sueldos, organización, política de la profesión, ambiente laboral, seguridad, crecimiento, consolidación, que presenta el centro laboral a sus trabajadores cuando son adecuados solo evitan la insatisfacción más no mejoran o contribuyen a elevar la satisfacción y si esto sucede no es esporádico (Cantera, J. 2012).

Esta teoría, manifiesta que la relación entre el individuo y su trabajo es fundamental y determina el éxito o el fracaso de la persona (Nuñez, G., Estevez, P. y Marrero, C. 2007).

HERZBERG (1959), indica que ciertos factores asociados a la satisfacción laboral:

- a) Logro, representado por aquellas dificultades que aparecen en el trabajo y se superan de manera exitosa creando una actitud positiva en el trabajador.

- b) Reconocimiento, es la valoración del esfuerzo por parte de su equipo de trabajo, ya sea superiores o compañeros.
- c) Responsabilidad, es cuando cumple con la labor que comprende su puesto laboral de manera eficaz sin la supervisión de alguien.
- d) Crecimiento Personal, el trabajador considera que está progresando en sus metas profesionales.
- e) Vida Personal, situaciones de la vida del trabajador que altera o interviene de manera negativa en la ejecución de su labor.
- f) Comunicación, los canales de comunicación son entendibles, adecuados y asertivos entre los miembros del centro laboral.
- g) Administración y políticas de la empresa, normas que presenta la empresa de su organización y administración para mantener un clima laboral adecuado.
- h) Posición y estatus, cuando se escala de puesto o se eleva las posiciones dentro del centro laboral contribuyen a la satisfacción de este.
- i) Posibilidad de perfeccionamiento, facilidad que brinda el centro laboral para perfeccionar las habilidades y capacidades del trabajador.

### **La evaluación de la satisfacción laboral**

Minsa (2002), propone una encuesta para averiguar los niveles de satisfacción laboral que presentan sus trabajadores, guiándose de diversas informaciones de la calidad de servicio de salud.

**Definición Nominal:** está basada en los valores y creencias que desarrolla el individuo de su labor, es decir hacia su propio trabajo, estas creencias se ven influenciadas por diversas percepciones que a su vez se ven influenciadas por las comparaciones entre los trabajadores, grupos de referencia y las características de empleos anteriores (Robbins, 1998).

## **Dimensiones**

- ✓ El *trabajo actual* es el lugar donde está laborando actualmente, se puede ver nivel de autonomía, diversidad de habilidades, identificación, retroalimentación y significado del cargo o puesto de que desempeña.
- ✓ El *trabajo en general* se pone a prueba la aplicación de los conocimientos que cuenta el trabajador, para desempeñarse en su trabajo y con todo su entorno y estructura en general.
- ✓ La interacción con el equipo de trabajo sobre todo la *interacción con el jefe inmediato* donde existe un monitoreo, apoyo y guía para las actividades.
- ✓ Existen situaciones u *oportunidades de trabajo*, que contribuyen a la superación, desarrollo y capacitación del trabajador.
- ✓ Las *oportunidades de progreso*, se presentan cuando el trabajador considera que puede crecer en el ámbito profesional, obteniendo capacitaciones o especialización dentro de su campo.
- ✓ Las *remuneraciones e incentivos*, aparecen del reconocimiento por el esfuerzo, eficacia, labores, etc.
- ✓ Las *relaciones interpersonales con los compañeros* que realizan con sus compañeros de trabajo, ya sea de su área o de otra.
- ✓ El ambiente de trabajo. El trabajador considera o se siente parte de la organización donde laboral, manteniendo una adecuada comunicación y sus decisiones son tomadas en cuenta e incluso existe libertad para manejar diversas situaciones de manera libre.

## **2. Justificación de la investigación**

El servicio de emergencia hospitalaria supone gran demanda de asistencia de pacientes que llegan de manera impredecible, indeterminadas veces, presentando patologías muy variadas en las cuales la salud de muchos de ellos se encuentra en peligro, ocasionado que los profesionales actúen de manera rápida para atender y salvaguardar la vida de

estos pacientes. Los profesionales que laboran en este servicio están expuestos a la incertidumbre, sufrimiento, muerte, sobrecarga laboral conflictos entre los compañeros de turno, todos estos generadores de estrés.

Simultáneamente surgen diversas situaciones como la falta de recursos tanto humanos como materiales, escases de equipos médicos, infraestructura inadecuada, demanda creciente de pacientes, etc. lo cual afecta el progreso y recuperación del usuario, estas situaciones estresantes, conllevan a producir insatisfacción en los profesionales de enfermería que laboran en el servicio de emergencia e incluso algunos han optado por abandonar el servicio mucho antes de su jubilación.

Por lo expuesto anteriormente deducimos que los profesionales de enfermería que trabajan en emergencia muestran cierto grado de insatisfacción laboral y pero muy poco se han estudiado sobre el estrés y satisfacción laboral en las enfermeras que laboran en emergencia, siendo perjudicial estar expuesto a la muerte y sufrimiento que presentan los pacientes y sus familiares, viéndose afectada como humana repercutiendo su desempeño laboral e incrementando su estrés e insatisfacción.

En la actualidad el MINSA y EsSalud, verifican la satisfacción laboral que presentan los profesionales enfermeros que trabajan en dichas instituciones, con la finalidad de realizar estrategias que ayuden a satisfacer las necesidades de todo su personal, siendo favorables tanto para ellos mismo como para los pacientes o usuarios que llegan a los servicios, brindando una atención de calidad, y estableciendo mejores relaciones interpersonales y laborales con el equipo de trabajo, mejorando la comunicación para la mejora de los pacientes.

Sin embargo, a pesar de que existe el conocimiento de la importancia de satisfacer las necesidades para que las repercusiones positivas sean reflejadas en los pacientes, se pronuncian y evidencian muchas quejas de parte de las personas que llegan a estas instituciones sobre el trato y servicio que brinda el profesional enfermero que se halla laborando sobre todo en el servicio de emergencias.

El presente trabajo de investigación busca relacionar el estrés con la satisfacción laboral de las enfermeras. Asimismo, favorecerá a la institución donde se desarrollará

el presente trabajo de investigación, conocer sobre los niveles de satisfacción laboral y de estrés del profesional de enfermería, la cual aportará base científica para mejorar la calidad de vida de la enfermera dentro y fuera de su institución, la cual se reflejará en la calidez y calidad de cuidados a sus pacientes y/o usuarios.

Los resultados beneficiaran a las instituciones formadoras de profesionales de enfermería, pues los resultados permitirán actualizar y ampliar los contenidos curriculares para que los nuevos profesionales puedan formarse con una mentalidad innovadora, teniendo en cuenta su cuidado personal en el aspecto emocional y espiritual con la finalidad de brindar un cuidado humanizado y holístico. Asimismo, los resultados servirán de base para la elaboración de nuevos estudios que amplíen estos conocimientos e innoven el planteamiento de alternativas de solución.

### **3. Problema**

Los profesionales de la salud deberían contar con un estado adecuado de homeostasis físico y mental, donde su autoestima sea elevada y estos recursos puedan y sean soporte para realizar sus labores de manera adecuada y eficiente, poniendo en práctica todos sus conocimientos.

Considerando que este grupo de profesionales lidian a diario con situaciones complejas a las cuales tienden que brindar u ofrecer soluciones eficaces, la cual depende mucho de las capacidades y habilidades que presente como su personalidad, trabajo en equipo, los roles y cargos que cumple, la jerarquía que existe en su centro laboral y el espacio físico con que cuenta para trabajar.

Los profesionales de enfermería, al estar en constante contacto con personas que sufren tanto física como psicológicamente ya sea pacientes o los familiares de estos, observan y son testigos del dolor por los que muchos atraviesan; toda esta carga traumática de sufrimiento y muerte, ocasionan frustración y dolor en ellos que afectan diversas áreas de su vida ya sea personal, familiar, laboral, etc. las cuales afectan y repercuten en los futuras respuestas emocionales y conductuales, que en definitiva influyen en la atención sanitaria que brindan.

Los enfermeros que labora en la unidad de emergencias aparte de lidiar con la gran carga traumática, se suman a ello, la responsabilidad que tienen por obtener resultados efectivos que contribuyan a la mejora de la salud física y también emocional que muchos pacientes buscan y requieren al llegar a este servicio, atención eficaz y de calidad que tiene que brindar a pesar de contar con muchas carencias tanto los recursos humanos como materiales.

Siendo el trabajo hospitalario fuente de estrés, por las situaciones a la que están expuestas, contaminación química, biológica, incrementa la posibilidad de insatisfacción del personal que labora, y que en algunas oportunidades afectan la salud física y mental de estas, presentando diversas patologías.

Muchos autores refieren que los profesionales de la salud sobre todo el personal de enfermería, siendo vulnerable, a tener estrés laboral por las situaciones en las que se ven expuestos, sobre todo en el servicio de emergencia, donde existe un contacto continuo con el dolor, sufrimiento y muerte de los pacientes, la sobrecarga laboral, incremento de pacientes, exigencias de parte de los enfermos y familiares, escasos periodos de descanso durante su toda jornada, etc. por ello suelen evidenciarse malhumoradas, cansadas, irritables, conflictivas en sus relaciones interpersonales, entre otros. Quejas físicas como dolores de cabeza, estómago, espalda, etc. y expresiones como dejar de querer trabajar o en definitiva ausentarse.

Esta realidad que presenta ha motivado a la investigadora a estudiar y plantearse la siguiente pregunta

*¿Cuál es la relación entre estrés y satisfacción laboral de las enfermeras del Servicio de Emergencia Hospital Eleazar Guzmán Barrón de Nuevo Chimbote, 2018?*

#### **4. Conceptualización y operacionalización de las variables**

Tabla 1

*Matriz de operacionalización de la variable*

<b>Definición conceptual de la variable</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Tipo de escala de medición</b>
<b>Estrés:</b>			
El estrés es una respuesta fisiológica, psicológica y conductual de un individuo a cualquier cambio en el ambiente (estresor) para adaptarse a él mediante esta respuesta nuestro organismo se prepara para hacer frente a nuevas situaciones. Por tanto, el estrés es el resultado de la adaptación de nuestro cuerpo y nuestra mente al cambio (Robles y Peralta (2010))	Respuesta física	Ítems 3,4,9,11	Ordinal
	Respuesta psicológica	Ítems 1,5,8,12	
	Respuesta conductual	Ítems 2,6,10,13	
<b>Satisfacción laboral:</b>			
La satisfacción laboral está basada en los valores y creencias que desarrolla el individuo de su labor, estas creencias se ven influenciadas por diversas percepciones que presentan luego de realizar comparaciones entre los trabajadores, grupos de referencia y las características de empleos anteriores. (Robbins, 1998).	a.- Trabajo actual	Ítems 1,2,3,4	Ordinal
	b.- Trabajo en general	Ítems 5,6,7	
	c.- Interacción con el jefe inmediato	Ítems 8,9,10,11,12	
	d.- oportunidades de progreso	Ítems 13,14	
	e.- Remuneraciones e incentivos	Ítems 15, 16	
	f.- Interrelación con sus compañeros de trabajo	Ítems 17, 18	
	g.- Ambiente de trabajo	Ítems 19,20,21,22	

## 5. Hipótesis

### Hipótesis alternativa

Existe relación significativa entre estrés y satisfacción laboral de las enfermeras del Servicio de Emergencia Hospital Eleazar Guzmán Barrón de Nuevo Chimbote, 2018

### **Hipótesis Nula**

No existe relación significativa entre estrés y satisfacción laboral de las enfermeras del Servicio de Emergencia Hospital Eleazar Guzmán Barrón de Nuevo Chimbote, 2018

## **6. Objetivos**

### **Objetivo general**

- Determinar la relación entre estrés y satisfacción laboral de las enfermeras del Servicio de Emergencia Hospital Eleazar Guzmán Barrón de Nuevo Chimbote, 2018

### **Objetivos Específicos**

- Identificar el nivel de estrés de las enfermeras del Servicio de Emergencia Hospital Eleazar Guzmán Barrón de Nuevo Chimbote, 2018
- Identificar el nivel de satisfacción laboral de las enfermeras del Servicio de Emergencia Hospital Eleazar Guzmán Barrón de Nuevo Chimbote, 2018
- Establecer la relación entre el estrés y la satisfacción laboral de las enfermeras del Servicio de Emergencia Hospital Eleazar Guzmán Barrón de Nuevo Chimbote, 2018

## **METODOLOGÍA**

### **1. Tipo y Diseño de investigación**

El presente estudio es de diseño no experimental y de nivel descriptivo correlacional de corte transversal.

a.- Tipo: Según la profundidad de los hechos es un estudio de tipo correlacional, ya que busca asociar variables mediante un patrón que se repite constantemente en una población o grupo, es decir trata de identificar el comportamiento de las variables, sin buscar la explicación de las causas (Hernández, 2006 pág. 104).

b.- Diseño: No experimental: Son aquellas investigaciones donde no se manipulan las variables para un fin determinado, estudiándola a través de la observación de su desenvolvimiento en el contexto donde se presenten (Hernández, 2006 pág. 205-206).

### **2. Población – Muestra**

Una población es el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de características. Es el total del fenómeno que se va a investigar o estudiar, donde todos los que la conforman mantienen algo en común, dando respuesta a la pregunta de investigación. Para la investigación se trabajó con una población de 28 enfermeras que laboran en el servicio de emergencia, del Hospital Eleazar Guzmán Barrón de Nuevo Chimbote.

Hernández, Fernández, y Baptista (2014) señalan que el tamaño de una población o muestra, para un estudio descriptivo correlacional, se recomienda tener de 30 casos o sujetos de estudio. Y que lo óptimo del tamaño de la población depende de cuánto se aproxime a las características de la población. Por tanto, el presente proyecto cumple con este criterio y con las características establecidas porque es el total de la población en estudio (Hernández, 2014).

### **Criterios de Inclusión**

- Enfermeras que laboran en el servicio de emergencia del hospital Eleazar Guzmán Barrón, que se encuentre en actividad durante el periodo de aplicación del instrumento, y que acepten participar en el estudio y firmen el documento de consentimiento informado.
- Profesional con una antigüedad laboral mínima de 6 meses en el servicio de emergencia del Hospital Eleazar Guzmán Barrón.

### **3. Técnicas e instrumentos de investigación**

Son las maneras que tiene el investigador de obtener información, ayudándose de diversos instrumentos para obtener información y resultados, por su parte Tamayo considera que las técnicas e instrumentos, especifican de manera precisa y real la manera de investigar, en el presente trabajo se aplicó la encuesta para determinar el nivel de estrés y satisfacción laboral de las enfermeras que laboran en el servicio de emergencia del hospital Eleazar Guzmán Barrón.

Los datos fueron recolectados mediante la encuesta con los instrumentos:

- Escala de Valoración del Nivel de Estrés del Profesional de Enfermería instrumento elaborado por IVANCEVICH, adaptado por Benavides (2001), modificada por Chero, (2014) que consta de 13 ítems que valora la variable del estrés. La calificación para cada ítem es de 1 a 3 puntos, considerando la siguiente calificación:

Siempre : 3

A veces : 2

Nunca : 1

Los puntajes totales permiten categorizar el nivel de estrés del profesional de enfermería en Alto, Mediano y Baja.

Nivel de Estrés Bajo: 13 – 21

Nivel de Estrés Mediano: 22 – 30

Nivel de Estrés Alto: 31 – 39

-Encuesta de satisfacción laboral del personal de salud elaborado y validado por el MINSA 2002, consta de 22 preguntas, agrupadas en 7 dimensiones, tal como se muestra a continuación.

**DIMENSIONES:**

- a.- Trabajo actual Ítems 1, 2, 3,4
- b.- Trabajo en general Ítems 5, 6,7
- c.- Interacción con el jefe inmediato Ítems 8, 9, 10, 11, 12
- d.- Oportunidades de progreso Ítems 13 y 14
- e.- Remuneraciones e incentivos Ítems 15 y 16
- f.- Interrelación con sus compañeros de trabajo Ítems 17 y 18
- g.- Ambiente de trabajo Ítems 19, 20, 21, 22

La calificación para cada ítem es de 1 a 5 puntos considerando la siguiente calificación

Altamente en desacuerdo: 1

Levemente en desacuerdo: 2

Indiferente: 3

Moderadamente de acuerdo: 4

Altamente de acuerdo: 5

Los intervalos se obtienen del promedio aritmético Zelada, (2014)

Tabla 2

*Baremos de satisfacción laboral*

DIMENSIONES	NIVEL DE SATISFACCIÓN LABORAL	
	BAJO	ALTO
TOTAL	22 - 65	66 - 110
Trabajo actual	4 - 14	15 - 20
Trabajo en general	03 - 10	11 - 15
Interacción con el jefe inmediato	5 - 12	13 -25
Oportunidades de progreso	2 - 4	5 -10
Remuneraciones e incentivos	2 - 4	5 -10
Interrelación con sus compañeros de trabajo	2 - 4	5 -10
Ambiente de trabajo	4 - 14	15 - 20

La encuesta de Nivel de estrés y de Satisfacción laboral cuentan con la validez y confiabilidad realizada por los autores de los mismos, por tomarse tal cual, se procesó en el programa SPSS versión 23.

#### **4. Procesamiento y análisis de la información**

Los datos fueron procesados con los programas Excel y SPSS v.23, para el análisis se elaboró tablas y para determinar la relación entre variables se calculó la prueba Chi-cuadrada.

## RESULTADOS

**Tabla 3**

**Nivel de estrés de las enfermeras del Servicio de Emergencia Hospital Eleazar Guzmán Barrón de Nuevo Chimbote, 2018**

Nivel de Estrés	f	%
Bajo	7	25,0
Mediano	13	46,4
Alto	8	28,6
Total	28	100,0

En la tabla 1, se tiene que del 100% de enfermeras de emergencia del Hospital Eleazar Guzmán Barrón de Nuevo Chimbote, el 46,4% de las enfermeras registra un nivel de estrés mediano; el 28,6% registra un nivel alto de estrés y un 25% de enfermeras registran que tienen un estrés de nivel bajo.

**Tabla 4**

**Nivel de satisfacción laboral de las enfermeras del Servicio de Emergencia Hospital Eleazar Guzmán Barrón de Nuevo Chimbote, 2018**

Nivel de Satisfacción laboral	f	%
Bajo	8	28,6
Alto	20	71,4
Total	28	100,0

En la tabla 2, se puede apreciar que del 100% de las enfermeras del servicio de emergencia del Hospital Eleazar Guzmán Barrón de Nuevo Chimbote, el 71,4 % registra una satisfacción laboral de nivel alto y el 28,6% registra una satisfacción laboral de nivel bajo.

**Tabla 5****Nivel de satisfacción laboral de las dimensiones de las enfermeras del Servicio de Emergencia Hospital Eleazar Guzmán Barrón de Nuevo Chimbote, 2018**

Nivel de satisfacción laboral	Dimensiones de la satisfacción laboral													
	Trabajo actual		Trabajo en general		Interacción con el jefe inmediato		Oportunidades de progreso		Remuneraciones e incentivos		Interrelaciones con sus compañeros de trabajo		Ambiente de trabajo	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
Satisfacción laboral bajo	10	35,7	28	100	5	17,9	8	28,6	11	39,3	7	25,0	16	57,1
Satisfacción laboral alto	18	64,3	0	0,0	23	82,1	20	71,4	17	60,7	21	75,0	12	42,9
Total	28	100	28	100	28	100	28	100	28	100	28	100	28	100

De la tabla 3 podemos apreciar que la satisfacción laboral de las enfermeras del servicio de emergencia del Hospital Eleazar Guzmán Barrón, en cada una de las dimensiones que la componen a la variable. Apreciamos que el nivel alto de satisfacción laboral resalta con mayor porcentaje en las dimensiones Interacción con el jefe inmediato (82,1%), interrelaciones con sus compañeros de trabajo (75%) y Oportunidades de progreso con 71,4%. A su vez lo más resaltante de la baja satisfacción laboral se tiene a la dimensión trabajo en general (100%) y ambiente de trabajo con un 57,1%.

**Tabla 6****Relación entre estrés y satisfacción laboral de las enfermeras del Servicio de Emergencia Hospital Eleazar Guzmán Barrón de Nuevo Chimbote, 2018**

Nivel de Satisfacción laboral	Nivel de Estrés						Total	
	Bajo		Mediano		Alto		F	%
	F	%	F	%	F	%	F	%
Bajo	3	42,9	4	30,8	1	12,5	8	28,6
Alto	4	57,1	9	69,2	7	87,5	20	71,4
Total	7	100,0	13	100,0	8	100,0	28	100,0

$$X^2 = 1.743 \quad p=0.418 \quad p>0.05$$

En la tabla 4 y después de calcular la prueba Chi-cuadrado, podemos apreciar que no existe una relación significativa ( $p=0.418$  y  $p>0.05$ ) entre la el nivel de estrés y la satisfacción laboral en las enfermeras del servicio de emergencias del Hospital Eleazar Guzmán Barrón, Nuevo Chimbote, 2018.

## ANÁLISIS Y DISCUSIÓN

En la tabla N° 03 se puede evidenciar que del 100% de las enfermeras encuestadas del servicio de emergencia del Hospital Eleazar Guzmán Barrón, de Nuevo Chimbote, se tiene que el 46.4% de las enfermeras registra un nivel de estrés mediano; el 28.6% registra un nivel alto de estrés y un 25% de enfermeras registran que tienen un estrés de nivel bajo. Estos resultados son discordantes con los encontrados por Chero sobre estrés laboral en enfermeras que laboran en el servicio de emergencia del Hospital Víctor Lazarte Echegaray Essalud, los resultados el 77,5% de enfermeras su nivel de estrés es bajo, y el 22,5% de enfermeras su nivel de estrés es mediano. Asimismo, los resultados se asemejan con los encontrados por Pasapera, C. donde se obtuvo que el personal de enfermería presentó un nivel de estrés moderado (63,6%) y alto (9,1%). También los resultados se asemejan con los de Rondán citado en Pérez, J., quien encontró que del total de enfermeras que laboran en el servicio de emergencia, el 68,6% presentaron un nivel de estrés medio y el 31,4% presentaron un nivel de estrés bajo. Curiñaupa, L. en su investigación. Nivel de estrés laboral en enfermeras en el Servicio de Emergencia Hospital Regional de Ayacucho. del 100%, 62% tienen nivel de estrés medio, 19% alto y 19% bajo.

Por ello, se concluye que el personal de enfermería que labora en la unidad de emergencias se percibe y encuentra preparada para lidiar con distintos factores estresores que se presentan a diario, presentando una adecuada capacidad de afronte para hacer frente al estrés. Algunos autores consideran que el estrés laboral aparece cuando existen un desequilibrio entre la capacidad del trabajador y las demandas que tiene de su ambiente, siendo la percepción que mantiene el individuo lo que diferencia ciertos grados de nivel de estrés.

Considerando que la profesional se agota tanto física como mentalmente, y que esto repercute en la calidad y eficacia que, para brindar y ofrecer atención a los enfermos, familia y comunidad, así como en su vida personal. Es por ello fundamental reconocer los signos y síntomas con la finalidad de prevenir y modificar ciertos factores para optimizar el ejercicio laboral.

El estrés ocasionado por el trabajo tiene un efecto importante en la vida del sujeto que la padece. Dicho fenómeno repercute de manera personal y social. Afectando tanto de manera física y psicológica en la persona, así como perjudicando la salud organizacional si hablamos de manera colectiva (Dávalos, 2004).

Para el Ministerio de Salud (MINSA) define al estrés como la relación entre el medio ambiente y la persona, manteniéndose en ocasiones en el tiempo de manera efímera como permanente, y estos se ve influenciado por las causas, fuerza, intención y capacidad que presenta la persona para hacer frente.

Para el MINSA, el estrés es concebido como una expresión o respuesta ya sea de corto o largo plazo, liviano o pesado, según su duración, impacto y recursos en la persona. Así mismo consideran al estrés episódico siendo esta circunstancial como un despido, y el crónico donde el factor estresor se encuentra perenne o afecta la labor del profesional como, por ejemplo, los cambios de temperatura, la poca iluminación ya sea artificial o natural, o la contaminación de aire y sonora. Así mismo la alteración de sus funciones vitales como el sueño en trabajadores que laboran en las noches, afectando su ciclo circadiano, que a su vez afectan a los usuarios que son atendidos por ellos, y las decisiones que toman, sus eficacia y adaptación.

En la tabla 4, se puede apreciar que del total de enfermeras que laboran en el servicio de emergencia Hospital Eleazar Guzmán Barrón de Nuevo Chimbote Hospital Eleazar Guzmán Barrón de Nuevo Chimbote, el 71.4% de las enfermeras del servicio de emergencia del registra una satisfacción laboral de nivel alto y el 28.6% registra una satisfacción laboral de nivel bajo. Los resultados de la investigación son similares a los realizados por Chero en su investigación sobre estrés laboral en enfermeras que laboran en el servicio de emergencia del Hospital Víctor Lazarte Echeagaray Essalud, el 47,5% de enfermeras presentan un nivel de satisfacción laboral, medio; y el 52,5% de enfermeras restante su nivel de satisfacción laboral es alto. Así mismo los resultados de la investigación son similares a los realizados por Valverde, citado por Chero, en su investigación “Desempeño laboral y Satisfacción Laboral del Enfermero del Hospital Regional de Trujillo” reportan que encontró que el 67,8% de enfermeras

presentan un alto grado de satisfacción laboral, el 28,7% perciben un grado medio de satisfacción laboral y el 3,5% restantes refieren un bajo grado de satisfacción laboral. Los resultados de la investigación difieren por los encontrados por Hernández y Pasapera, donde se obtuvo que el personal de enfermería en estudio en su mayoría presentó un grado de satisfacción laboral mediano (63,6%) y un mínimo porcentaje (9,1%) presento un bajo grado.

La satisfacción laboral ha sido estudiada como como una consecuencia de la capacidad de la organización y sus administradores por generar un contexto adecuado de trabajo para sus empleados. También ha sido estudiada como un determinante de diversos indicadores de resultados de desempeño individual, tales como salud y expectativas de vida, o de resultados organizacionales, tales como tasas de ausentismo y rotación o indicadores de productividad.

En la actualidad no se ha llegado a un consenso de lo que es satisfacción laboral, sin embargo, muchos consideran que es un estado emocional y sentimental o de respuestas afectivas (Cifre,1979).

Por otro lado, a estas primeras consideraciones le han sumado también las conductas por ello aseguran que es el conjunto de respuestas tanto emocionales, afectivas y conductuales. Concibiendo a la satisfacción como una actitud generalizada que se suscita frente al trabajo (Peeters, 2005). No obstante, muchas de estas facetas únicamente difieren entre sí en cuanto a su denominación o etiqueta pues el contenido al que hacen referencia es muy similar.

En la tabla 5 podemos apreciar que la satisfacción laboral de las enfermeras del servicio de emergencia del Hospital Eleazar Guzmán Barrón, en cada una de las dimensiones que la componen a la variable, apreciamos que el nivel alto de satisfacción laboral resalta con mayor porcentaje en las dimensiones Interacción con el jefe inmediato (82.1%), interrelaciones con sus compañeros de trabajo (75%) y Oportunidades de progreso con 71.4%. A su vez lo más resaltante de la baja satisfacción laboral se tiene a la dimensión trabajo en general (100%) y ambiente de trabajo con un 57.1%.

En la tabla 6 y después de calcular la prueba Chi-cuadrado, podemos apreciar que no existe una relación significativa ( $p=0.418$  y  $p>0.05$ ) entre el nivel de estrés y la satisfacción laboral en las enfermeras del servicio de emergencias del Hospital Eleazar Guzmán Barrón, Nuevo Chimbote, 2018. de la presente investigación coinciden con Correa, M. en su investigación "Nivel de estrés y su relación con la satisfacción laboral del profesional de enfermería de hospitalización del hospital Eleazar Guzmán Barrón, Nuevo Chimbote, 2014". concluye que el 79.2% de profesionales de enfermería presento un nivel medio de estrés y el 20.8% un bajo nivel de estrés. Respecto a la satisfacción laboral el 67.9% de los profesionales de enfermería presentó una satisfacción moderada, seguido de una satisfacción alta (28.3) y el 3.8% presento un nivel bajo de satisfacción laboral. No existió relación estadísticamente significativa entre el nivel de estrés y la satisfacción laboral (Rho de Spearman ( $p$ ): 0,219( $p>0.05$ )). Así mismo no hay coincidencia con Chero, J. en su investigación "Nivel de estrés y satisfacción laboral del profesional de enfermería del servicio de emergencia Hospital Víctor Echeagaray ESSALUD". donde se obtuvieron los siguientes resultados el 77.5% de enfermeras tienen un nivel de estrés bajo, el 52.5% de las enfermeras reportan un nivel de satisfacción laboral alto grado, Se concluye la relación significativa entre el nivel de estrés y la satisfacción laboral de las enfermeras a menor nivel de estrés la satisfacción es alta.

## CONCLUSIONES

De acuerdo a los resultados obtenidos en la presente investigación se llega a las siguientes conclusiones

1. El 46.4 % de enfermeras que laboran en el servicio de emergencia del Hospital Eleazar Guzmán Barrón, su nivel de estrés es mediano; y el 28,6% registra un nivel alto de estrés y un 25% de enfermeras registran que tienen un estrés de nivel bajo.
2. El 71.4% de las enfermeras del servicio de emergencia del hospital Eleazar Guzmán Barrón registra una satisfacción laboral de nivel alto y el 28.6% registra una satisfacción laboral de nivel bajo
3. El 82.1% de las enfermeras del servicio de emergencia del Hospital Eleazar Guzmán Barrón, registran satisfacción laboral en Interacción con el jefe inmediato, 75 % interrelaciones con sus compañeros de trabajo y 71.4 % con Oportunidades de progreso. A su vez lo más resaltante de la baja satisfacción laboral se tiene a la dimensión trabajo en general (100%) y ambiente de trabajo con un 57.1%.
4. No existe relación significativa entre el nivel de estrés y la satisfacción laboral de las enfermeras que laboran en el servicio de emergencia del Hospital Eleazar Guzmán Barrón.

## **RECOMENDACIONES**

- ✓ Se recomienda socializar los resultados de la investigación con todo el personal de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Eleazar Guzmán Barrón, para tomar conciencia de cómo están en relación al estrés y satisfacción laboral.
- ✓ Dar a conocer a las autoridades de enfermería y de la institución los resultados de la presente investigaciones para tomar acciones correctivas y tener un personal satisfecho en su trabajo.
- ✓ A las instituciones formadoras de personal de enfermería, fortalecer a las alumnas en el pre grado para cuando ingresen a su internado puedan desenvolverse en un área crítica como emergencia con presión de pacientes de compañeros de trabajo y de los familiares y evitar que el estrés afecte su salud física y mental, a través de estrategias de afrontamiento frente al estrés.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Álvarez, A. (2013). *El estrés y su influencia en la satisfacción laboral en el cuerpo de enfermas del Hospital Escomel-Arequipa*. Tesis para optar el grado de Magister en gestión de los servicios de Salud. Universidad San Pedro Arequipa.
- Andrade, R. (2010). *"Estrés y Satisfacción laboral de las Enfermeras de la Unidad de Cuidados Intensivos"*. Tesis para optar el grado de maestría en Administración de la atención de enfermería. Universidad Autónoma De San Luis Potosí.
- Amaya, N. & Santa, D. (2012). *Síndrome de Burnout y satisfacción laboral del profesional de enfermería, Hospital de apoyo La Caleta*. Tesis para optar el grado de licenciada en enfermería. Universidad Nacional del Santa: Chimbote.
- Artazcoz, J., Cruz, S., Moncada, A., Sánchez, M. *Estrés y tensión laboral en enfermeras y auxiliares de clínica de hospital*. España. Disponible en: [http://archivosdeprevencion.com/view\\_document.php?tpd=2&i=863](http://archivosdeprevencion.com/view_document.php?tpd=2&i=863)  
Consultado 10/04/17
- Beauchamp, T. J. (2001). *Principles of Biomedical Ethics*. Nueva York: Oxford.
- Bobbio, L., Ramos, W. (2010). Satisfacción Laboral Y Factores Asociados En Personal Asistencial Médico Y No Médico De Un Hospital Nacional De Lima-Perú. *Revista Peruana de Epidemiología*, vol. 14, núm. 2, agosto, 2010, pp. 133-138. Disponible en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=203119666007> Consultado 10/04/17
- Bonfill, E., Lleixa, M., Sáez, y Romaguera, F. (2010). *Estrés en los cuidados: una mirada desde el modelo de Roy Index Enferm vol.19 no.4 Granada oct./dic. 2010* Disponible en: [cielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1132-12962010000300010](http://cielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1132-12962010000300010) Consultado 10/04/17
- Bourges, M. Alavés, y De Souza, P. (2011) Satisfacción en el trabajo del equipo de enfermería: revisión integradora. *Rev. Latino-Am-Enfermagem*, 19(4). 1- 10.

Brasil.

- Calsina, Y. (2011). *Nivel de Estrés de las enfermeras de Centro Quirúrgico del Hospital III Salcedo Puno*. Tesis para optar el Título de Segunda Especialidad en Enfermería en Centro Quirúrgico. Universidad Nacional Jorge Basadre Grohman – Tacna.
- Cantera, J. (2012). *Evaluación de la satisfacción laboral: métodos directos e indirectos*. Gabinete Técnico Provincial Cantabria España. Disponible <http://www.mapfre.com/documentación/publico/i18n/catalogo-imagenes/grupo.cmd?path=1031311> Consultado 10/04/17
- Carrillo, C., Ríos, M. y Fernández, M. *La satisfacción de la vida laboral de los enfermeros de las unidades móviles de emergencias de la Región de Murcia* Enfermería Global Revista electrónica trimestral de enfermería N° 40 Octubre 2015 disponible en: <http://scielo.isciii.es/pdf/eg/v14n40/administracion2.pdf> consultado 10/05/17
- Castillo, I. Torres, N. Ahumada, A. Gómez, K. otros (2013). *Estrés laboral en enfermería factores asociados*. Cartagena (Colombia). Recuperado de: disponible <http://dx.doi.org/10.14482/sun.30.1.4312> consultado 10/05/17
- Carrillo, C. Solano, M. Martínez, M. y Gómez, C. (2013). *“Influencia del género y edad: satisfacción laboral de profesionales sanitarios”*. España.
- Cifuentes, J. (2012). *Satisfacción laboral en enfermería en una institución de salud de cuarto nivel de atención*. Tesis para optar el título de magister en enfermería. Universidad Nacional de Colombia. Bogotá. av.enferm. vol.32 no.2 Bogotá July/Dec. 2014 Disponible en <http://dx.doi.org/10.15446/av.enferm.v32n2.46207> consultado 10 de Mayo 2017
- Coba, V. Y Aldea, M. (2012). *Síndrome Burnout y desempeño Laboral en Profesionales de Enfermería del Hospital Belén de Trujillo*. Tesis para optar la

Licenciatura. Facultad de Enfermería. Universidad Nacional de Trujillo.

Colegio de Enfermeros del Perú (2008). *Normas de Gestión de la calidad del cuidado enfermero*. Perú: Consejo Nacional de enfermeros del Perú.

Contreras, L. (2013). *Satisfacción laboral de los profesionales de enfermería vinculados a una I.P.S de III nivel de atención Bogotá*. Tesis para optar al título de Magíster en Enfermería con énfasis en Gerencia En Servicios De Salud Y Enfermería

Correa, M. (2014). *Nivel de estrés y su relación con la satisfacción laboral del profesional de enfermería de hospitalización del hospital regional” Eleazar Guzmán Barrón, Nuevo Chimbote, 2014*. Tesis para optar el título de Licenciada en enfermería. Chimbote

Cortaza, L. Torres, M. (2014). *Estrés laboral en enfermeros de un Hospital de Veracruz*. Universidad Veracruzana (México). Revista Iberoamericana de Educación e investigación en Enfermería. Enero2014 N° 1 recuperado [www.enfermeria21.com/revistas/aladefe/articulo/103/](http://www.enfermeria21.com/revistas/aladefe/articulo/103/) consultado 12 05 17

Curiñaupa, L. (2014). *Nivel de estrés laboral en enfermeras en el servicio de emergencia Hospital Regional de Ayacucho 2013*. Tesis para optar el título de especialista en Enfermería en emergencias y desastre. Universidad Mayor de San Marcos.

EL COMERCIO (2013). *Sueldo de enfermeras: así quedaron los montos acuerdo con MIMSA*. disponible en: <http://elcomercio.pe/politica/gobierno/antes-despues-remuneracion-enfermeras-acuerdo-minsa-noticia-1615353:s.n.>,

Espinoza, M.; Valverde, S. y Vindas, H. (2011). *Vivencia holística del estrés en profesionales de Enfermería*. Enfermería Actual en Costa Rica, núm. 20, abril-septiembre, 2011. Universidad de Costa Rica. Costa Rica. Disponible en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=44821178001> [Consultado 12 de junio 2017].

- Figueiredo, H.; Grau, E.; Gil, P. Y García, J. (2012). Síndrome de Quemarse por el trabajo y Satisfacción Laboral en Profesionales de Enfermería. *Psicothema*, vol. 24, núm. 2, 2012, pp. 271 - 276. Universidad de Oviedo, España. Disponible en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=72723578015> Consultado 13 de Mayo 2017
- Lazarus, R. Y Folkman, S. (1986). *Estrés y procesos cognitivos*. Barcelona: Ediciones Martínez Roca.
- Buceta JM, Bueno Palomino AM, Mas B. (2001). *Intervención Psicológica y salud: control del estrés y conductas de riesgo*. Madrid: Dykinson, 2001.
- Lazarus R. *Estrés y Emoción*. (2000). *Manejo e implicaciones en nuestra salud*. Bilbao: Desclée De Brouwer.
- Gonzales, L., Guevara, E., Morales, G., Segura, P., & Luengo, C. (2013). *Relación de la satisfacción laboral con estilos de liderazgo en enfermeras de hospitales públicos*. Santiago, Chile. *Cien. Enfer*, 19, 11-21.
- Gren Parker, J. (1991). *Enfermería en la Unidad de Urgencias: Guía para la atención integral del paciente*. Editorial Limusa S.A. México.
- Hernández, Y. Aguirre, D. Díaz, B. & Curbelo, J. (2010). *Satisfacción laboral en enfermeras de la atención primaria municipio Pinar del Rio*. *Revista Habanera de Ciencias Médicas*, vol. 9, núm. 3, octubre, 2010, pp. 441- 451. Universidad de Ciencias Médicas de La Habana Cuba. Disponible en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=180418873019> [Consultado 14 de junio 2017].
- Hernández, A. Hernández, M. (2012). *Satisfacción laboral del profesional de enfermería en cuatro instituciones de salud. México*.
- Hernández, M. Nava, G. y Pérez, T. (2012). *La satisfacción laboral del profesional de enfermería en cuatro instituciones de salud"*. *Enfermería Universitaria ENEO-*

UNAM 9(9) Enero- Marzo. Recuperado de: <http://dx.doi.org/> consultado 16/05/17

Hernández, J. Rondón, R., Ariza, N. y Manrique, L. (2010). Satisfacción laboral en el personal de enfermería de la E.S.E. Hospital San Antonio de Soata. *Rev. Salud. Hist. Sanid.* 5 (2). 1-5.

Hernández, R. F. (2014). *Metodología de la Investigación*. México: McGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V

Iriarte, L. (2012). *Factores que influyen en la Satisfacción Laboral de Enfermería en el Complejo Hospitalario de Navarra*. Tesis para optar el grado de maestría España. Recuperado de: [http://revistascientificas.upeu.edu.pe/index.php/rc\\_salud/article/view](http://revistascientificas.upeu.edu.pe/index.php/rc_salud/article/view)  
Consultado 10/05/2017

MINISTERIO DE SALUD (2002). Encuesta de satisfacción laboral del personal de salud Disponible en <http://www.minsa.gob.pe/dgsp/documentos/decs/06%20-%20Encuesta%20Usuario%20interno.pdf> Consultado 13 de Mayo 2017

Monteza, N. (2010). *Influencia del clima laboral en las enfermeras del centro quirúrgico hospital ESSALUD Chiclayo, 2010*. Tesis para obtener el grado académico de Magister. Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. Chiclayo

M. y Alcaraz, G. (2012). *Satisfacción laboral de las enfermeras en sala de hospitalización de adultos. Un sentimiento ambivalente*. Colombia.

Muñoz, et al. (2011). *Migración de enfermeras. Área de América del Sur*. Organización Panamericana de la salud. Washington, D.C: Oficina regional de la Organización Mundial de la salud.

Papalia, D. (1999). *Desarrollo Humano*. 4ta edición. Colombia. Editorial Interamericana McGraw Hill. Pag 417-419.

- Paris, L. Y Omar, A. (2008). Predictores de satisfacción laboral en médicos y enfermeros. *Revista Estudios de Psicología*, vol. 13, núm. 3, septiembre-diciembre, 2008, pp. 233-244. Universidad Federal do Rio Grande do Norte. Brasil. Disponible en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=26119150006>. Consultado 10 de junio 2017.
- Pasapera, C. (2009). *Grado de satisfacción laboral y su relación con el nivel de estrés en el personal de enfermería del Hospital II Essalud – Talara*. Tesis para optar el título de Segunda Especialidad en Enfermería. Universidad Nacional de Trujillo.
- Piñeiro, M. (2013). *Estrés y factores relacionados con el personal sanitario de hospitalización psiquiátrica: un estudio de prevalencia*. Enfermería Global. Tesis para optar el grado de maestría.
- Polit, D. Y Hungler, B. (2005). *Investigación Científica en Ciencias de la Salud*. 4ta edición. México. Editorial Mc. Graw Hill Interamericana. Pag 423-424.
- Portero, S. Vaquero, M. (2015). *Desgaste Profesional, Estrés Y Satisfacción Laboral Del Personal De Enfermería En Un Hospital Universitario*. España Rev. Latino-Am. Enfermagem. Forthcoming
- Robbins, E. (2004). *Comportamiento Organizacional*. Pearson Educación. México. Pág. 78-80
- Robles, L. y Cantuarias, N. (1997). *Grado de estrés y satisfacción laboral de Enfermeras del hospital Belén de Trujillo*. Tesis para optar el grado de Maestría en Enfermería. Universidad Nacional de la Libertad. Trujillo-Perú.
- Rodríguez, S. (2015). *Satisfacción laboral del profesional de enfermería en los servicios de hospitalización Hospital Eleazar Guzmán Barrón*. Tesis para optar títulos de licenciada en Enfermería. Universidad Nacional del Santa. Nuevo Chimbote. 2015

- Roldan, M. Barrios, G. (2010). *Estrés en el personal de enfermería del área Emergencia de adultos, en el “Hospital Ruíz y Páez”, Ciudad Bolívar. Venezuela*
- Souza, J. Costa, P. Hoffmeister, E. Souza, B. Pinheiro, B. Figueiredo, C. *Estrés en el trabajo de enfermería en hospital de emergencia: análisis usando la Job Stress Scale.*
- Rev. Latino-Am. Enfermagem 19(5): [10 pantallas] sep.-oct. 2011 disponible en: <http://www.eerp.usp.br/rlae> consultado 18 mayo 2017
- THORA KRON. 1983. Liderazgo y administración en enfermería. 5ed. México, Interamericana. P. 32 - 36
- Urbina, M. y Luna Victoria. F. (2013). *Contribución de la Satisfacción Laboral y Calidad de Vida Profesional de las Enfermeras Hospital Regional Docente de Trujillo, 2009.* Tesis Doctoral en Ciencias de Enfermería. Universidad Nacional de Trujillo. Trujillo.
- Urbina, M. y Luna Victoria, F. (2009). *Satisfacción laboral y calidad de vida profesional de las enfermeras hospital regional docente de Trujillo.* Tesis para optar el grado académico de doctor en ciencias de enfermería. Universidad Nacional de Trujillo. Trujillo.
- Velezmoro, L. Velezmoro, A. (2014). *Factores sociodemográficos-laborales y calidad de cuidado de enfermería. Servicio de emergencia del Hospital Regional Docente de Trujillo – 2013* Enferm. glob. vol.15 no.43 Murcia jul. 2016 Recuperado de: <http://dspace.unitru.edu.pe/xmlui/handle/UNITRU/822> consultado 10 Mayo 2017
- Zelada, V. (2014) *Nivel de satisfacción laboral del personal asistencial del Centro de Salud Conde de la Vega Baja 2014, Lima.* Para optar el título de especialista en Enfermería en Salud Pública. Disponible en

[http://ateneo.unmsm.edu.pe/ateneo/bitstream/.../Zelada\\_Rosales\\_Vanessa\\_Pamela\\_2015.pdf](http://ateneo.unmsm.edu.pe/ateneo/bitstream/.../Zelada_Rosales_Vanessa_Pamela_2015.pdf) consultado 10 Mayo 2017

## **Anexos y apéndice**

### **Anexo 1: Consentimiento informado**

#### **CONSENTIMIENTO INFORMADO**

“Estrés y satisfacción laboral de las enfermeras del Servicio de Emergencia Hospital Eleazar Guzmán Barrón de Nuevo Chimbote, 2018.”

A través del presente documento expreso mi voluntad de participar en la investigación titulada “estrés y satisfacción laboral de las enfermeras del Servicio de Emergencia Hospital Eleazar Guzmán Barrón de Nuevo Chimbote, 2018”. Realizado por la investigadora Mg. Luz Marina Beltrán Colonia, estudiante de la segunda Especialidad de la Universidad San Pedro.

Habiendo sido informada (o) del propósito de la misma, así como de los objetivos y teniendo la confianza plena de que la información que el instrumento vierta será solo y exclusivamente para fines de investigación en mención, además confió en que la investigación utilizara adecuadamente dicha información asegurándome la total confidencialidad.

Yo.....doy mi consentimiento para participar en el estudio y soy consciente que mi participación es enteramente voluntaria.

Como prueba de mi consentimiento firmo a continuación

.....  
Nombre del participante

.....  
Firma del investigador

DNI:

Fecha:

## Anexo 2: Instrumentos para recolección de la información.

### ESCALA DE VALORACION DEL NIVEL DE ESTRÉS DEL PROFESIONAL DE ENFERMERIA

#### INSTRUCCIONES:

Estimada colega, el siguiente cuestionario es personal y anónimo, que tiene el propósito de determinar el nivel de estrés que Ud. posee. Responda con sinceridad las siguientes premisas y marque con una equis (X) la alternativa con la que Ud. se siente más identificada.

Sexo:

Edad:

Tiempo de Servicio:

Condición laboral:

INDICADORES	SIEMPRE	A VECES	NUNCA
1. Percibo que algunas personas rumorean de mi persona.			
2. Me causa angustia cuando tengo labores que cumplir y tengo poco tiempo			
3. Tengo sobrecarga de trabajo, porque realizo más tareas de las que se puede realizar en un turno normal.			
4. Camino apresurada porque me falta tiempo para cumplir mis funciones.			
5. Tengo sentimientos de tensión por parte de mis superiores.			
6. Recibo llamadas de atención por parte de mis superiores.			
7. Me siento presionada por las sugerencias medicas			
8. Las exigencias del equipo de salud me provocan estados de tensión, conducta impulsiva e irritable.			
9. Sufro de dolores de cabeza o sensación de ardor en el estómago durante el turno.			
10. Me preocupa demasiado que las actividades de mi trabajo sean aceptadas por las demás personas.			
11. Sufro olvidos frecuentemente, más cuando se acumula el trabajo.			
12. La responsabilidad por el cuidado de los pacientes a mi cargo me provoca preocupación			
13. Cuando no puedo dominar mis tensiones reacciono Bruscamente			

## ENCUESTA DE SATISFACCION LABORAL DEL PROFESIONAL DE ENFERMERIA

### INSTRUCCIONES:

Estimada colega, el siguiente cuestionario es personal y anónimo, que tiene el propósito de determinar el nivel de Satisfacción laboral que Ud. percibe. Responda con sinceridad las siguientes premisas y marque con una equis (X) la alternativa con la que Ud. se siente más identificada.

	ALTAMENTE EN DESACUERDO	LEVEMENTE EN DESACUERDO	INDIFERENTE	MODERADAMENTE DE ACUERDO	ALTAMENTE DE ACUERDO
	1	2	3	4	5
Preg.	¿QUE APRECIACIÓN TIENE USTED DE SU CENTRO LABORAL?				PUNTAJE
<b><i>Trabajo Actual</i></b>					
1	Los objetivos y responsabilidades de mi puesto de trabajo son claros, por tanto sé lo que se espera de mí.				5 4 3 2 1
2	El trabajo en mi servicio está bien organizado.				5 4 3 2 1
3	En mi trabajo, siento que puedo poner en juego y desarrollar mis habilidades.				5 4 3 2 1
4	Se me proporciona información oportuna y adecuada de mi desempeño y resultados alcanzados.				5 4 3 2 1
<b><i>Trabajo en General</i></b>					
5	Siento que puedo adaptarme a las condiciones que ofrece el medio				5 4 3 2 1
6	La institución me proporciona los recursos necesarios,				5 4 3 2 1
7	En términos Generales me siento satisfecho con mi servicio				5 4 3 2 1
<b><i>Interacción con el Jefe Inmediato</i></b>					
8	Los Directivos y/o Jefes generalmente me reconocen por un trabajo bien hecho.				5 4 3 2 1
9	Los Directivos y/o Jefes solucionan problemas de manera creativa y				5 4 3 2 1
10	Los Directivos y Jefes demuestran un dominio técnico y conocimientos de sus funciones.				5 4 3 2 1

11	Los Directivos y Jefes toman decisiones con la participación de los trabajadores del establecimiento.	5	4	3	2	1
12	Los directivos del centro laboral hacen los esfuerzos necesarios para mantener informados oportunamente a los trabajadores sobre los asuntos que nos afectan e interesan, así como del rumbo de la institución.	5	4	3	2	1
<b>Oportunidades de progreso</b>						
13	Tengo suficiente oportunidad para recibir capacitación que permita el desarrollo de mis habilidades asistenciales para la atención integral.	5	4	3	2	1
14	Tengo suficiente oportunidad para recibir capacitación que permita mi desarrollo humano.	5	4	3	2	1
<b>Remuneraciones e Incentivos</b>						
15	Mi sueldo o remuneración es adecuada en relación al trabajo que realizo.	5	4	3	2	1
16	La institución se preocupa por las necesidades primordiales del personal.	5	4	3	2	1
<b>Interrelación con los Compañeros de Trabajo</b>						
17	Los compañeros de trabajo, en general, estamos dispuestos a ayudarnos entre nosotros para completar las tareas, aunque esto signifique un mayor esfuerzo.	5	4	3	2	1
18	Estoy satisfecho con los procedimientos disponibles para resolver los	5	4	3	2	1
<b>Ambiente de Trabajo</b>						
19	Tengo un conocimiento claro y transparente de las políticas y normas de personal de la institución.	5	4	3	2	1
20	Creo que los trabajadores son tratados bien.	5	4	3	2	1
21	El ambiente de la institución permite expresar opiniones con franqueza, a todo nivel sin temor a represalias	5	4	3	2	1
22	El nombre y prestigio del MINSA es gratificante para mí.	5	4	3	2	1

### Anexo 3: Informe de conformidad del asesor

---



#### INFORME

**A** : **Dra Jenny Cano Mejia**  
Decana (e) de la Facultad Ciencias de la Salud

**De** : **Mg. Liz M. Trujillo Roldan**  
Asesora de Tesis

**Asunto** : **Informe de Proyecto de Tesis**

**Fecha** : **Chimbote, 28 de Febrero 2019**

#### Ref. RESOLUCIÓN DE DECANATO N°362-2018-USP-FCS/D

Tengo a bien dirigirme a usted, para saludarla cordialmente y al mismo tiempo informarle que el Informe de Tesis titulado ***"Estrés y Satisfacción laboral de las enfermeras del servicio de Emergencia. Hospital Eleazar Guzmán Barrón. Nuevo Chimbote 2017."***, presentado por la licenciada Luz Marina Beltrán Colonia, ha sido evaluado y se encuentra en condición de ser evaluado por los miembros del Jurado Dictaminador.

Contando con su amable atención al presente, es ocasión propicia para renovararle las muestras de mi especial deferencia personal.

Atentamente,

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Liz M. Trujillo Roldan', is written over a horizontal line.

**Mg. Liz M. Trujillo Roldan**  
Asesora de Tesis

## Anexo 4: Constancia de similitud emitida por el Vicerrectorado de Investigación de la USP



### CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD

El que suscribe, Vicerrector de Investigación de la Universidad San Pedro:

#### HACE CONSTAR

Que, de la revisión del trabajo titulado "Estrés y satisfacción laboral de las enfermeras servicio emergencia Hospital Eleazar Guzmán Barrón. Nuevo Chimbote. 2017" del (a) estudiante: **Luz Marina Beltrán Colonia** identificado(a) con Código N° 1114101711, se ha verificado un porcentaje de similitud del 29%, el cual se encuentra dentro del parámetro establecido por la Universidad San Pedro mediante resolución de Consejo Universitario N° 3037-2019-USP/CU para la obtención de grados y títulos académicos de pre y posgrado, así como proyectos de investigación anual Docente.

Se expide la presente constancia para los fines pertinentes.

Chimbote, 4 de Mayo de 2021



UNIVERSIDAD SAN PEDRO  
VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN  
Dr. CARLOS URZÚA SANJINES  
VICERECTOR



**NOTA:**

Este documento carece de valor si no tiene adjunta el reporte del Software TURNITIN.

## Anexo 5: Formato de publicación en el repositorio institucional de la USP



### REPOSITORIO INSTITUCIONAL DIGITAL FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE DOCUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

<b>1. Información del Autor</b>			
BELTRAN COLONIA LUZ MARINA		18054751	lmbcolonia@gmail.com
Apellidos y Nombres		DNI	Correo Electrónico
<b>2. Tipo de Documento de Investigación</b>			
<input checked="" type="checkbox"/> Tesis	<input type="checkbox"/> Trabajo de Suficiencia Profesional	<input type="checkbox"/> Trabajo Académico	<input type="checkbox"/> Trabajo de Investigación
<b>3. Grado Académico o Título Profesional <sup>1</sup></b>			
<input type="checkbox"/> Bachiller	<input type="checkbox"/> Título Profesional	<input checked="" type="checkbox"/> Título Segunda Especialidad	<input type="checkbox"/> Maestría <input type="checkbox"/> Doctorado
<b>4. Título del Documento de Investigación</b>			
ESTRÉS Y SATISFACCIÓN LABORAL EN LAS ENFERMERAS DEL SERVICIO DE EMERGENCIA HOSPITAL ELEAZAR GUZMAN BARRON. NUEVO CHIMBOTE 2017			
<b>5. Programa Académico</b>			
ENFERMERIA			
<b>6. Tipo de Acceso al Documento</b>			
<input checked="" type="checkbox"/> Abierto o Público <sup>2</sup> ( <a href="http://info.eu-repo/semantics/openAccess">info:eu-repo/semantics/openAccess</a> )	<input type="checkbox"/> Acceso restringido <sup>4</sup> ( <a href="http://info.eu-repo/semantics/restrictedAccess">info:eu-repo/semantics/restrictedAccess</a> ) (*)		
(*) En caso de restringido sustentar motivo			

#### A. Originalidad del Archivo Digital

Por el presente dejo constancia que el archivo digital que entrego a la Universidad, es la versión final del trabajo de investigación sustentado y aprobado por el Jurado Evaluador y forma parte del proceso que conduce a obtener el grado académico o título profesional.

#### B. Otorgamiento de una licencia CREATIVE COMMONS <sup>5</sup>

El autor, por medio de este documento, autoriza a la Universidad, publicar su trabajo de investigación en formato digital en el Repositorio Institucional Digital, al cual se podrá acceder, preservar y difundir de forma libre y gratuita, de manera íntegra a todo el documento. <sup>6</sup>

Lugar	Día	Mes	Año
Chimbote	15	MAYO	2021

Huella Digital



Firma

#### Importante

- Según Resolución de Consejo Directivo N° 033-2016-SUNEDU-CD, Reglamento del Registro Nacional de Trabajos de Investigación para optar Grados Académicos y Títulos Profesionales, Art. 8, inciso 8.2
- Ley N° 30035 Ley que regula el Repositorio Nacional Digital de Ciencia, Tecnología e Innovación de Acceso Abierto y D.S. 006-2015-PCM
- Si el autor eligió el tipo de acceso abierto o público, otorga a la Universidad San Pedro una licencia no exclusiva, para que se pueda hacer arreglos de forma en la obra y difundir en el Repositorio Institucional Digital. Resguardando siempre los Derechos de Autor y Propiedad Intelectual de acuerdo y en el Marco de la Ley 822.
- En caso de que el autor elija la segunda opción, únicamente se publicará los datos del autor y resumen de la obra, de acuerdo a la directiva N° 004-2016-CONCYTEC-DEGC (Números 5 y 6.7) que norma el funcionamiento del Repositorio Nacional Digital
- Las licencias Creative Commons (CC) es una organización internacional sin fines de lucro que pone a disposición de los autores un conjunto de licencias flexibles y de herramientas tecnológicas que facilitan la difusión de información, recursos educativos, obras artísticas y científicas, entre otros. Estas licencias también garantizan que el autor obtenga el crédito por su obra.
- Según el inciso 12.2, del artículo 12° del Reglamento del Registro Nacional de Trabajos de Investigación para optar grados académicos y títulos profesionales-RENATI las universidades, instituciones y escuelas de educación superior tienen como obligación registrar todos los trabajos de investigación y proyectos, incluyendo los metadatos en sus repositorios institucionales precisando si son de acceso abierto o restringido, los cuales serán posteriormente recolectados por el Repositorio Digital RENATI, a través del Repositorio ALICIA<sup>7</sup>.

Nota: En caso de falsedad en los datos, se procederá de acuerdo a ley (Ley 27441, art. 32, n.º 32.3).

**Anexo 6: Base de datos**

N°	E1	E2	E3	E4	E5	E6	E7	E8	E9	E10	E11	E12	E13	S1	S2	S3	S4	S5	S6	S7	S8	S9	S10	S11	S12	S13	S14	S15	S16	S17	S18	S19	S20	S21	S22	
1	2	2	2	1	2	1	1	2	1	2	1	2	2	3	2	4	2	4	2	4	3	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	3	2	2	2	4
2	1	2	1	2	1	1	2	1	1	1	1	2	1	5	5	5	5	4	2	4	5	2	2	4	4	5	5	1	2	2	2	2	2	2	2	4
3	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	5	3	5	3	3	3	3	4	4	3	3	3	2	2	3	2	3	3	4	3	4	3	
4	2	2	1	3	1	1	1	1	2	1	1	3	1	5	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	
5	2	2	3	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	5	4	3	2	4	1	4	5	5	1	1	1	3	5	2	2	2	2	5	4	3	5	
6	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1	3	2	5	2	5	2	4	1	4	1	1	1	1	1	2	2	1	1	2	1	2	1	4	5	
7	2	2	2	2	2	1	2	2	1	1	1	2	2	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5
8	2	3	3	2	1	1	1	2	1	1	1	2	1	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	5
9	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	2	4	4	4	2	5	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2
10	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	4	5	4	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2
11	2	3	2	2	2	1	2	2	3	2	1	2	1	5	2	4	5	5	1	2	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4
12	2	3	2	2	2	1	2	2	2	2	2	3	1	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	1	1	4	4	4	3	3	4	
13	1	2	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	4	2	4	4	5	2	4	2	2	2	3	3	2	2	2	2	3	3	4	3	2	4	
14	1	3	3	3	3	2	2	2	3	2	2	2	3	4	2	4	3	4	1	3	4	3	3	3	3	3	3	1	1	2	2	4	2	2	2	
15	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	3	2	5	4	4	4	4	3	3	4	4	3	2	2	3	3	4	3	3	3	2	3	3	4	

16	2	3	3	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	4	3	3	2	3	2	3	2	3	4	2	2	2	2	4	3	3	2	2	2	2	4
17	2	2	2	2	1	1	2	1	2	1	2	2	2	4	2	3	2	4	4	4	5	4	2	4	3	3	2	1	1	2	4	4	1	1	4
18	1	2	3	3	3	2	2	2	2	1	2	2	2	5	2	4	4	5	4	5	4	4	4	2	3	4	4	1	2	2	2	4	2	4	4
19	1	2	2	1	1	2	2	2	3	3	3	2	3	5	2	4	4	5	3	4	3	3	3	4	4	3	3	2	1	4	3	4	3	3	2
20	2	3	3	3	3	2	2	2	3	2	2	2	3	5	3	4	4	4	3	4	2	2	2	1	2	3	3	4	3	2	4	2	2	2	5
21	2	2	3	2	2	2	3	3	2	2	3	3	3	4	2	4	5	4	2	4	4	3	2	2	3	2	3	4	2	4	4	4	3	3	5
22	2	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2	3	3	4	4	5	4	4	4	5	4	3	4	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	2	5
23	2	3	3	3	3	1	2	3	3	3	2	3	3	4	4	5	4	4	3	5	4	3	3	2	4	4	3	4	2	3	3	4	3	3	5
24	2	3	3	2	2	2	2	3	3	2	2	3	2	5	4	5	3	4	3	5	4	3	2	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5
25	2	2	2	2	2	1	1	3	3	2	2	2	1	5	4	5	4	4	3	5	4	4	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	5
26	2	2	3	2	2	2	3	2	2	3	2	3	2	5	4	5	4	5	4	5	5	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	5
27	1	3	3	3	2	2	3	2	2	3	2	3	2	4	3	4	3	4	2	4	4	2	3	2	2	2	2	4	3	3	3	4	3	3	5
28	2	3	3	3	2	2	2	2	3	2	3	3	1	5	4	5	5	5	3	5	4	4	4	2	2	5	5	4	3	3	3	4	3	2	5