

Universidad Católica de Santa María

Escuela de Postgrado

Maestría en Salud Ocupacional y del Medio Ambiente



**“ESTRÉS LABORAL Y SATISFACCIÓN DEL PERSONAL DE
ENFERMERÍA DEL HOSPITAL I SAMUEL PASTOR DE ESSALUD -
CAMANÁ. AREQUIPA, 2019”**

Tesis presentada por la Bachiller:

Torres Treviños, Isabel

Para optar el Grado Académico de:

**Maestro en Salud Ocupacional y
del Medio Ambiente**

Asesor:

Dr. Ocola Ticona, Berlie Cesar

Arequipa – Perú

2021

UCSM-ERP

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

ESCUELA DE POSTGRADO

DICTAMEN APROBACIÓN DE BORRADOR DE TESIS

Arequipa, 12 de Noviembre del 2020

Dictamen: 001041-C-EPG-2020

Visto el borrador de tesis del expediente 001041, presentado por:

2017007232 - TORRES TREVIÑOS ISABEL

Titulado:

ESTRÉS LABORAL Y SATISFACCIÓN DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA DEL HOSPITAL I

SAMUEL PASTOR DE ESSALUD- CAMANÁ. AREQUIPA, 2019

Nuestro dictamen es:

APROBADO

0190 - CHOCANO ROSAS DE VIZCARRA TERESA JESUS

DICTAMINADOR

6148 - DUEÑAS CARPIO RUPERTO BENJAMIN

DICTAMINADOR

6245 - AZALGARA LAZO PATRICIO GONZALO

DICTAMINADOR

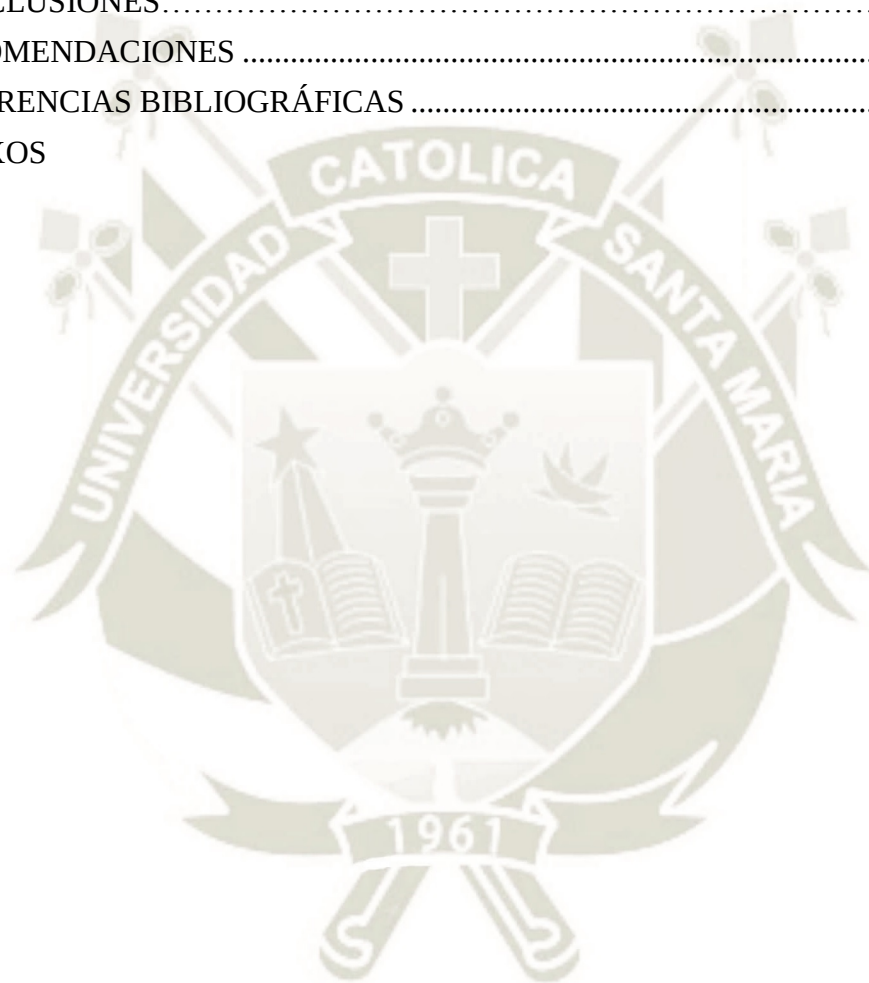


ÍNDICE GENERAL

RESUMEN	
ABSTRACT	
INTRODUCCIÓN.....	1
HIPÓTESIS	2
OBJETIVOS	2
Objetivo General:.....	2
Objetivos Específicos	2
CAPITULO I : MARCO TEORICO.....	3
1. Marco conceptual	3
1.1. Estrés Laboral	3
1.1.1. Historia del estrés.....	3
1.1.2. Definición de Estrés.....	4
1.1.3. Teoría del estrés	6
1.1.3.1. Teoría Psicológica.....	6
1.1.3.2. Teoría Biológica	6
1.1.3.3. Teoría Social	6
1.1.3.4. Teoría Industrial.....	7
1.1.4. Tipos de estrés	7
1.1.4.2. Distrés	7
1.1.5. Mecanismos del estrés	8
1.1.5.1. Fase de Alarma	8
1.1.5.2. Fase de Resistencia	8
1.1.5.3. Fase de Agotamiento	8
1.1.6. Estresores Laborales	8
1.1.6.1. Estresores del ambiente físico.....	8
1.1.6.2. Estresores de la Tarea	9
1.1.6.3. Estresores de la Organización.....	11
1.1.7. Respuestas del estrés.....	12
1.1.7.1. Respuesta Fisiológica del Estrés.....	12
1.1.7.2. Respuesta Cognitiva	12
1.1.7.3. Respuesta Motora.-	12
1.1.8. Efectos y costos del Estrés.....	13
1.1.9. Consecuencias del estrés laboral.....	13

1.1.9.1. Consecuencias Físicas.....	14
1.1.9.2. Consecuencias Psicológicas.....	15
1.1.9.3. Consecuencias para la empresa.....	16
1.2. Satisfacción Laboral	18
1.2.1. Definición	18
1.2.2. Teorías de Satisfacción Laboral.....	18
1.2.3. Importancia de Satisfacción Laboral	18
1.2.4. Determinantes de la Satisfacción Laboral	20
1.2.5. Dimensiones de satisfacción laboral.....	20
1.2.5.1. Significación de la tarea.....	20
1.2.5.2. Condiciones de Trabajo	20
1.2.5.3. Reconocimiento personal y/o social.	21
1.2.5.4. Beneficios económicos.	21
2. Análisis de Antecedentes Investigativos	21
2.1. Nivel Local	21
2.2. Nivel Nacional	22
2.3. Nivel Internacional	23
CAPITULO II: METODOLOGIA.....	25
1. Tipo y Nivel de estudio:	25
2. Técnica e Instrumentos:.....	25
2.1 .Técnica.....	25
2.2. Instrumentos.....	25
2.3. Cuadro de Coherencias	25
2.4. Modelo de Instrumento y baremo.....	26
2.4.1. Cuestionario de Contenido de trabajo de Karasek (JCQ).....	26
2.4.2. Escala de satisfacción laboral SL-SPC de Sonia Palma	27
3. Campo de verificación:.....	29
3.1. Ubicación espacial	29
3.2. Ubicación temporal.....	29
3.3. Unidades de estudio	29
3.4. Criterios de selección:.....	30
4. Estrategia de recolección de datos.....	30
4.1. Organización Procedimientos administrativos	30
4.2. Recursos.....	30
4.2.1. Humanos	30
4.2.2. Materiales.....	30

4.2.3. Financieros	31
4.2.4. Institucionales	31
4.3. Validación del instrumento	31
4.4. Criterio para manejo de resultados	32
CAPITULO III: RESULTADOS Y DISCUSION	34
1. Resultados.....	57
2. Discusión	58
CONCLUSIONES.....	59
RECOMENDACIONES	60
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	61
ANEXOS	



ÍNDICE DE TABLAS

Tabla Nro 1 Personal de enfermería según Sexo.....	34
Tabla Nro 2 Personal de Enfermería según Grupo Étáreo	35
Tabla Nro 3 Personal de Enfermería según Estado Civil	36
Tabla Nro 4 Personal de Enfermería según Condición Laboral	37
Tabla Nro 5 Personal de Enfermería según el Tiempo en que Labora.....	38
Tabla Nro 6 Personal de Enfermería según el Cargo que desempeña.....	39
Tabla Nro 7 Estrés Laboral General	40
Tabla Nro 8 Satisfacción Laboral General	41
Tabla Nro 9 Estrés laboral según Dimensión Control.....	42
Tabla Nro 10 Estrés laboral según Dimensión Exigencias de Trabajo	43
Tabla Nro 11 Estrés laboral según Dimensión Apoyo	44
Tabla Nro 12 Satisfacción laboral según dimensión Significación de la Tarea	45
Tabla Nro 13 Satisfacción Laboral Según dimensión Condiciones de Trabajo	46
Tabla Nro 14 Satisfacción Laboral según dimensión Reconocimiento Personal.....	47
Tabla Nro 15 Satisfacción Laboral según Dimensión Beneficios Sociales.....	48
Tabla Nro 16 Estrés según Dimensión Control y Satisfacción Laboral	49
Tabla Nro 17 Estrés según Dimensión Exigencias de trabajo y Satisfacción Laboral.....	51
Tabla Nro 18 Estrés según Dimensión Apoyo y Satisfacción Laboral	53
Tabla Nro 19 Estrés laboral General y Satisfacción Laboral General.....	55

ÍNDICE DE GRAFICOS

Gráfico Nro 1 Personal de Enfermería según sexo.....	34
Gráfico Nro 2 Personal de Enfermería según Grupo Etéreo	35
Gráfico Nro 3 Personal de Enfermería según Estado Civil	36
Gráfico Nro 4 Personal de Enfermería según Condición Laboral.....	37
Gráfico Nro 5 Personal de Enfermería según el Tiempo en que Labora.....	38
Gráfico Nro 6 Personal de Enfermería según el Cargo que desempeña.....	39
Gráfico Nro 7 Estrés Laboral General.....	40
Gráfico Nro 8 Satisfacción Laboral General	41
Gráfico Nro 9 Estrés laboral según Dimensión Control.....	42
Gráfico Nro 10 Estrés laboral Según Dimensión Exigencias de Trabajo.....	43
Gráfico Nro 11 Estrés laboral según Dimensión Apoyo	44
Gráfico Nro 12 Satisfacción laboral según dimensión Significación de la Tarea	45
Gráfico Nro 13 Satisfacción Laboral Según Dimensión Condiciones de Trabajo	46
Gráfico Nro 14 Satisfacción Laboral según dimensión Reconocimiento Personal.....	47
Gráfico Nro 15 Satisfacción Laboral según Dimensión Beneficios Sociales	48
Gráfico Nro 16 Estrés según Dimensión Control y Satisfacción Laboral.....	50
Gráfico Nro 17 Estrés según Dimensión Exigencias de trabajo y Satisfacción Laboral....	52
Gráfico Nro 18 Estrés según Dimensión Apoyo y Satisfacción Laboral	54

RESUMEN

El presente estudio se titula "Estrés laboral y satisfacción del personal de enfermería del hospital I Samuel Pastor de Essalud - Camaná. Arequipa, 2019". Su principal objetivo fue determinar la relación entre estrés laboral y satisfacción del personal de enfermería en el Hospital I Samuel Pastor de Essalud.

Métodología: La investigación fue de tipo de campo y de nivel descriptivo relacional, con corte transversal. Para evaluar la variable de estrés laboral, se utilizó como instrumento el Cuestionario de Demanda, Control y Apoyo Social de Karasek, y para evaluar las variable de satisfacción laboral, el cuestionario de satisfacción laboral de Sonia Palma Carrillo. También se utilizó una ficha de recopilación de datos para registrar datos demográficos. La temporalidad de los datos corresponde a octubre y noviembre del 2019, se encuestó a un total 36 personas, correspondientes al personal de enfermería.

Resultados: Se encontró que el 83% fueron mujeres y el 16.7% fueron hombres. En cuanto al nivel de estrés laboral del equipo de enfermería, predominó el nivel de estrés alto con 83.3%, mientras que el 2.8% tuvo estrés muy alto. Por otro lado se presentó el 11.1% y 2.8% de estrés bajo y muy bajo respectivamente. El nivel de estrés alto se encontró elevado en las tres dimensiones: exigencias de trabajo, control y apoyo social.

En términos de satisfacción laboral, el 38.9% de los trabajadores tuvo una satisfacción laboral promedio, el 36.1% se encontró insatisfecho, el 8.3% muy insatisfecho, mientras que el 16.7% estuvo satisfecho con el trabajo. El nivel de insatisfacción es mayor en la dimensión reconocimiento de personal.

En relación al estrés laboral y la satisfacción laboral según el test estadístico Chi-cuadrado, se demostró que el estrés laboral y la satisfacción laboral tuvieron una relación estadísticamente significativa: $\chi^2=24.029$ $P = 0.004$ ($P < 0.005$).

Como recomendación, se sugiere implementar un programa de capacitación e intervención en relación con el estrés laboral y su influencia en la satisfacción del personal.

Palabras clave: Estrés laboral, Satisfacción laboral, personal de enfermería.

ABSTRACT

The current survey entitled Hospital I Samuel Pastor de Essalud, Work Stress and Nursing Staff Satisfaction - Camaná Arequipa 2019 The main goal is to determine the relationship between work stress and job satisfaction in Esalud Pastor Hospital.

Methodology: The research was of a field type and relational descriptive level, with a cross section. To assess the variables of job stress, Karasek needs and social support women are used as a means and the satisfaction questionnaires are used as tools to assess the variables for job satisfaction. Sonia Palma Carrillo also uses data collection to record demographic information. The current data status corresponds to October and November 2019. The staff of 36 nurses at I Samuel Pastor Hospital in the state of Essalold-Camana were examined.

Results: It turned out that 83% were women and 16.7% men. For the treatment group workload, the high stress level is 83.3%, the high stress level 2.8%, the low stress level 11.1%, and the low stress level 2.8% are very low. There is a lot of work pressure, a lot of work pressure, a lot of leadership and social support in the three areas. 38.9% of employees have moderately high job satisfaction 36.1% are dissatisfied 83% are very dissatisfied with satisfaction and 16.7% are satisfied with their work Nurses were satisfied. In terms of workload and job satisfaction, a statistical chi-square test showed that there is a statistically significant relationship between workload and care satisfaction. $\chi^2=24.029$ $P = 0.004$ ($P < 0.05$) Cum " and recommendations are the implementation of a training and intervention program related to the workload and its impact on staff.

Keywords: work stress job satisfaction nursing staff.

INTRODUCCIÓN

El estrés es uno de los mayores problemas en los tiempos modernos, no solo afecta a las personas, sino que también afecta al medio ambiente circundante. Si se maneja adecuadamente, afectará adecuadamente. Si excede sus límite, puede ser perjudicial para la salud. Este riesgo psicosocial existe en todas las ocupaciones, sin embargo, los trabajadores del área de salud se encuentran mas expuestos, como el equipo de enfermería, por su labor de entrega de cuidados, la interacción con otras personas, numerosas interrupciones y llamadas, el ruido en la sala de espera, etc., que produciría ansiedad o estrés mental y eventualmente conducirán a enfermedades ¹.

Los expertos señalan que podría ocasionar el absentismo que conlleva a una disminución de la productividad y el desempeño del personal ².

Por otro lado, la satisfacción laboral es uno de los pilares de la calidad de vida laboral. Las investigaciones muestran que la satisfacción laboral y el estrés laboral están correlacionadas negativamente. Beehr y Newman ² son conscientes de la atmósfera estresante y, por lo tanto, concluyen que existe suficiente evidencia de que los factores estresantes en el lugar de trabajo pueden causar cambios psicológicos, que a su vez tienen un efecto adverso en los empleados y, por lo tanto, reducen su satisfacción laboral en el lugar de trabajo, porque se ha demostrado que la eficiencia y el desempeño en el trabajo están estrechamente relacionados con el bienestar de los empleados ².

Por lo tanto, esta investigación ha ganado importancia y relevancia científica, y social contemporánea. Espero que pueda servir de referencia para futuros trabajos relacionados con este tema.

HIPÓTESIS

Dado que estudios concluyen en que el estrés laboral puede influir de forma negativa o positiva, en la salud y en el entorno laboral de los trabajadores:

Es probable que exista una relación significativa entre el estrés laboral y la satisfacción laboral del personal de enfermería del hospital I Samuel Pastor de Essalud. Camaná-Arequipa.

OBJETIVOS

- **Objetivo General:**

- Determinar la relación entre la estrés laboral y la satisfacción laboral del personal de enfermería en el Hospital I Samuel Pastor de Essalud, Arequipa. 2019.

- **Objetivos Específicos**

- Determinar el nivel de estrés del personal de enfermería del Hospital I Samuel Pastor, Camaná Arequipa. 2019.
- Determinar la satisfacción laboral del personal de enfermería del Hospital I Samuel pastor, Camaná-Arequipa. 2019.

CAPITULO I: MARCO TEORICO

1. Marco conceptual

1.1. Estrés Laboral

1.1.1. Historia del estrés

El estrés no es un concepto nuevo que haya aparecido desde la antigüedad. En el siglo XIV, la palabra presión vino del latín (apretar: apretar o estirar), y usar el inglés (expansión: tensión) para describir la opresión, la adversidad y las dificultades ³.

En el siglo XV, un término usado en física en la última parte de este siglo, se refiere a la fuerza o presión extrema que se ejerce sobre estructuras mecánicas elásticas, donde la fuerza crea un estado de tensión y las deforma. En el siglo XVII, el concepto se volvió común en los círculos de la ingeniería y la arquitectura. A finales del siglo XIX, el fisiólogo francés Claude Bernard (Claude Bernard) observó que todos los organismos tienen un mecanismo de autorregulación que les permite resistir cualquier presión del entorno externo y mantener la estabilidad del entorno interno ³.

En 1914, el fisiólogo estadounidense Walter Cannon utilizó el "estrés" como síndrome de combate y utilizó el término "equilibrio dinámico" para referirse a la tendencia de que la mayoría de los organismos deben mantener un equilibrio fisiológico. Posteriormente, el endocrinólogo Hans Selye (1936) definió el estrés como una respuesta inespecífica a las amenazas contenidas en lo que llamó el "síndrome de adaptación general". Esta respuesta se definió como tres las fases se caracterizan por respuestas fisiológicas:

Fase de alarma: El organismo responde cuando ocurre y se da cuenta de que está amenazado. Existen determinadas condiciones en el entorno, que desencadenan una serie de reacciones fisiológicas para lograr la supervivencia ⁴.

Etapas de resistencia: Sin embargo, cuando el organismo está sujeto a amenazas a largo plazo (como factores físicos, químicos, biológicos o sociales), puede adaptarse gradualmente a estas amenazas, de lo contrario el organismo puede perder la capacidad de adaptación. Pasando a la siguiente etapa ⁴.

Etapa de agotamiento: destrucción de respuestas adaptativas llamadas diversas patologías y posible muerte ⁴. La principal crítica al período de Hans Selye fue que solo se centró en las respuestas fisiológicas, a través de esta reacción también son intermediarios. Esta crítica llevó a Lazarus y Folkman a desarrollar su teoría de la presión comercial en la década de 1980. En esta teoría, la importancia no solo se atribuye a la respuesta fisiológica del factor estresante, sino también a considerar muchos eventos importantes. Ciertas características del entorno y valores personales (auto concepto, adaptabilidad, valoración cognitiva de la situación), son amortiguadores del impacto negativo del estrés o el estrés en nuestra salud ⁵.

1.1.2. Definición de Estrés

La palabra estrés es una de las más comunes del mundo. El estrés se puede definir como un conjunto de procesos inmunes neuroendocrinos, emocionales y conductuales y respuestas a situaciones que implican una creciente necesidad de hábitos de adaptación al organismo y / o como una amenaza, peligro biológico o psicológico por parte del individuo. Por lo tanto, las amenazas pueden ser objetivas o subjetivas; agudas o crónicas ⁶. Esta definición indica que ciertos factores individuales, como la susceptibilidad, la motivación, la actitud y la auto experiencia, son esenciales para determinar las necesidades del sujeto para diferentes situaciones. El reconocimiento y la apreciación de es importante; esto significa que todos responden de manera diferente ⁶.

Por otro lado, la respuesta al estrés no les resulta dañina ni patológica, de hecho, según Ursin, “es difícil soportar el estrés, pero es imposible sobrevivir sin estrés”. Es decir, el término "estrés" se relaciona en cierta medida con el término "homeostasis", que se refiere a los procesos activos y adaptativos que requiere el cuerpo humano para eventos que representan el mantenimiento del homeostasis y los riesgos de supervivencia ³⁴.

El cuerpo responde a estos estímulos aumentando los neurotransmisores (como las catecolaminas), aumentando la frecuencia cardíaca y la presión arterial, lo que ayuda a las personas a afrontar situaciones y a regular su entorno interno ⁷.

Por el contrario, la sobreproducción de estos mediadores puede provocar enfermedades como diabetes, hipertensión, cáncer y enfermedades cardiovasculares. Esta es la llamada "carga alostatica" o "sobrecarga", que se refiere al precio que paga el cerebro. Y el cuerpo se ve obligado a adaptarse a condiciones psicológicas o físicas muy duras, que se conservarán y acumularán con el tiempo ⁵.

Hay cuatro condiciones que pueden causar una carga alostatica en el cuerpo humano:

1. Frecuencia de estrés
2. Incapaz de adaptarse a los desafíos continuos
3. Incapaz de poner fin a la respuesta al estrés
4. Respuesta inadecuada al desafío

Varios estudios han determinado que existen ciertos factores psicológicos, como la anticipación de consecuencias negativas, el pesimismo, la ansiedad o la preocupación, que pueden favorecer el desarrollo de carga alostatica ⁸.

En resumen, los requisitos ambientales y la evaluación cognitiva, el esfuerzo de afrontamiento y la respuesta emocional están todos interrelacionados de manera que se influyen mutuamente. Por tanto, en el corto plazo, la respuesta emocional también se ve afectada por la salud a largo plazo del individuo ⁹.

La Organización Mundial de la Salud (OMS) considera el estrés laboral como una epidemia global, y es el único riesgo laboral que puede afectar al 100% de los trabajadores. Por otro lado, el trabajo itinerante puede provocar enfermedades del sueño, digestivas, psicológicas, sociales y familiares, y provocar accidentes.

Para la Organización Internacional del Trabajo (OIT), el estrés es la respuesta física y emocional al daño causado por el desequilibrio entre las necesidades percibidas y los recursos percibidos y el desequilibrio en la capacidad de las personas para responder a estas necesidades. El trabajo y la relación entre los trabajadores y la gerencia, y cuando los requisitos del trabajo no cumplen o superan a los trabajadores o un grupo de trabajadores que cumplen estos requisitos. Es decir, las habilidades, recursos o necesidades no coinciden con las expectativas de los trabajadores ¹⁰.

Según la definición de la Organización Mundial de la Salud (OMS), el estrés se define como una serie de reacciones fisiológicas que preparan al organismo para la acción. Según Cazabat y Costa: “Los procesos físicos y psicológicos ocurren cuando las demandas excesivas sobre el medio ambiente tienen un impacto físico significativo en la capacidad de los sujetos para satisfacer y no satisfacer estas necesidades” ¹¹.

1.1.3. Teoría del estrés

1.1.3.1. Teoría Psicológica

Lazarus y Susan Folkman; definen el estrés psicológico como una relación especial entre las personas y el entorno, es decir, la situación en la que las personas superan o ponen en peligro su bienestar. La relación entre las personas y el medio ambiente. Además, creen que la clave de esta interacción es la valoración personal del estado mental ⁵.

Finalmente, creen que esta situación debe ser considerada como una situación amenazante y provocadora ¹².

1.1.3.2. Teoría Biológica

El fisiólogo Walter Cannon (Walter Cannon) introdujo el término estrés, que se refiere a la respuesta fisiológica provocada por la percepción de una situación adversa o amenazante. Desde un punto de vista biológico, la irritación o condición se puede definir como un factor de estrés. Debido a su capacidad para provocar cambios fisiológicos en el cuerpo humano, el estrés puede desencadenar automáticamente la respuesta a enfermedades: colitis, úlcera gástrica, migraña, gastritis, dolor de espalda, los estímulos nocivos son perjudiciales para la salud emocional humana, y también pueden producir reacciones negativas. Aquellos que causan estrés, como cambios de trabajo, divorcio y muerte. Por lo tanto, la expresión de emociones negativas tendrá un impacto negativo en las personas que experimentan e interactúan con ellas ¹².

1.1.3.3. Teoría Social

Los teóricos Lazarus y Folkman (1984) creen que la salud y la energía son una de las fuentes importantes para tratar con personas fuertes y saludables que pueden hacer frente mejor a las necesidades externas e internas de las personas débiles, enfermas y cansadas⁵. La resistencia

parece tener sus propias habilidades sociales que pueden impulsar a otros a colaborar, lo que puede ser una fuente importante de manejo del estrés. Estrechamente relacionado con este recurso está el apoyo social de la teoría o la aceptación, el amor o el aprecio de otros ¹².

En algunos casos, el individuo interactúa con el entorno y la sociedad que lo rodea, lo que puede dañar la salud y el equilibrio de usted y los demás, así como la relación con su trabajo y causar estrés.

1.1.3.4. Teoría Industrial

Según Vitaliano y Cols, han establecido diversos estudios que confirman que la combinación de alta demanda y bajo nivel de control genera estrés y también se asocia a enfermedad cardiovascular ⁹.

Los avances tecnológicos han sustituido las técnicas manuales por el trabajo mecanizado automatizado en la cadena, que, aunque a veces es factible, es rápido y quizás no tan exigente físicamente. Todo lo anterior refuerza la fuente de estrés.

1.1.4. Tipos de estrés

El estrés no siempre es malo. De hecho, la falta de estrés puede conducir a la depresión causada por el estrés. Se han establecido dos tipos de estrés, uno es el estrés positivo (Eustres) y el otro es el estrés negativo (dolor) ¹³.

1.1.4.1. Eustrés

Representa el estrés donde el individuo interactúa con el factor estresante, pero mantenga su mente abierta y creativa, y esté preparado para la mejor función. Su talento único, imaginación e iniciativa únicas para crear y resolver problemas ⁵.

1.1.4.2. Distrés

Este tipo de presión crea una carga de trabajo insoportable. Según Hans Seyle (1935), “el estrés nocivo o desagradable” eventualmente desencadena desequilibrios físicos y psicológicos, lo que conduce a la productividad individual, enfermedades psicosomáticas y envejecimiento acelerado. Todo esto producirá sensaciones desagradables ⁵. La vida diaria está llena de presiones negativas, como: mal ambiente laboral, fracaso, ruptura familiar, tristeza, etc.

Cuando no podemos enfrentarlos, enfrentamos ansiedad y presión negativa.

1.1.5. Mecanismos del estrés

1.1.5.1. Fase de Alarma

Ante los estímulos de presión, el cuerpo responderá automáticamente, listo para enfrentar la presión y deshacerse de los estímulos de presión. La activación del sistema nervioso se manifiesta como boca seca, pupilas dilatadas, sudoración, tensión muscular, taquicardia, aumento de la frecuencia respiratoria, aumento de la presión arterial, aumento de la síntesis de glucosa y secreción y activación de epinefrina y norepinefrina. Este es un período corto y es inofensivo cuando el cuerpo tiene tiempo para recuperarse ⁵.

1.1.5.2. Fase de Resistencia

Ocurre cuando el cuerpo no tiene tiempo para recuperarse y seguir respondiendo a la situación ⁵.

1.1.5.3. Fase de Agotamiento

Debido a que la energía adaptativa es limitada, si la presión muestra mayor o menor intensidad, cuando hay un cambio en la mente y el cuerpo, se puede superar la resistencia y el cuerpo humano puede entrar en una etapa de agotamiento ⁵.

1.1.6. Estresores Laborales

El llamado estresante o estado de estrés, se refiere al tipo de estímulos externos o internos (así como a la cultura física, química, acústica, física y social), que puede tratar a los individuos como gravemente peligrosos o variables, ya sea de forma aguda o crónica. Promoviendo la inestabilidad del homeostasis biológica vital.

1.1.6.1. Estresores del ambiente físico

Se han identificado muchos factores específicos que influyen en la salud, como el ruido, las vibraciones, la iluminación, la temperatura, la toxicidad, la disponibilidad y la distribución de los espacios físicos, pero estos factores también pueden convertirse en factores estresantes en ciertos entornos de trabajo:

Iluminación: La iluminación tiene un gran impacto en el rendimiento, la salud y la salud mental. La iluminación insuficiente (además de los efectos negativos en la visión, la incapacidad de percibir correctamente los estímulos visuales) puede tener otros efectos porque dificulta la tarea. Cuando trabaja duro para completar tareas en condiciones insatisfactorias, la frustración y el estrés también pueden aumentar. La iluminación insuficiente puede provocar una degradación del rendimiento, dedicar más tiempo a realizar tareas y aumentar la frustración ¹⁴.

El ruido: Si el nivel es más bajo que el nivel que causa la pérdida auditiva, surgirá otro conjunto de problemas. Tiene un impacto negativo en la satisfacción, la productividad, y es propenso a accidentes y errores, porque interfiere con las actividades mentales que causan fatiga, irritabilidad y dificultad para concentrarse. Además, el sonido de alta intensidad aísla a los trabajadores del mundo exterior, dificulta la comunicación y oculta otras señales auditivas del entorno. Desde el punto de vista del estrés, el ruido es una fuente de estrés, especialmente cuando distrae el comportamiento de las personas ¹⁴.

La temperatura: El calor excesivo puede causar somnolencia, aumentar el estado de alerta y afectar negativamente las tareas que requieren una diferenciación fina y una toma de decisiones estricta. Al mismo tiempo, la flexibilidad manual se reduce en condiciones de baja temperatura, y esto puede suceder, lesiones y mala calidad del trabajo, los trabajadores deben prestar más atención a la posibilidad de peligro¹⁴.

El trabajo en ambientes contaminados: Se ha convertido en uno de los principales estresantes. Por un lado, debido al fortalecimiento de la formación y la publicidad en este campo, las personas tienen un conocimiento más profundo del posible impacto de los contaminantes en la salud. Por un lado, han tomado medidas preventivas y reconocen mejor el riesgo.

1.1.6.2. Estresores de la Tarea

Las características objetivas de la tarea por sí solas no son suficientes para explicar la satisfacción y el estrés en el trabajo. Algunas personas están felices de completar tareas rutinarias simples, mientras que otras prefieren completar tareas más complejas y ricas cuando son adecuadas para la tarea. Las habilidades de los trabajadores contribuyen a la salud mental y son una motivación importante.

Carga mental de trabajo: El término "tarea mental" se refiere a la obligación cognitiva o al grado de movilización de energía e inteligencia que las personas realizan para realizar las tareas. Para realizar una tarea es necesario realizar una actividad mental. Por un lado, se debe determinar en función de la cantidad de información a procesar por un puesto, y, por otro lado, se debe determinar por características personales (edad, formación, experiencia, emoción). Actividad mental. Fatiga, etc.) La ejecución de la tarea significa todo el procesamiento psicológico de la información, involucrando una serie de procesos cognitivos, tales como:

- Obtención de información del exterior (percepción)
- Análisis de la información: razonamiento en una de sus formas
- Almacenamiento: almacenamiento y uso de información almacenada
- Entender su proceso y cambios.

Control sobre la tarea: El control se refiere al grado de iniciativa y responsabilidad que tiene el ambiente de trabajo que controla sus propias actividades y otorga autonomía: indica el grado de autonomía. Los individuos pueden planificar su propio trabajo y determinar los procedimientos a ejecutar, es decir, la influencia del empleado en los métodos de trabajo, ritmo, secuencia de operaciones y control de resultados. La autonomía hace que los empleados sean responsables de los resultados de su trabajo. Trabajando dentro del ámbito de autonomía y responsabilidad que el trabajo confiere al empleado, es más probable que sienta que tiene control sobre él.

Existe una relación positiva obvia entre el nivel de control y la satisfacción de los sujetos.

1.1.6.3. Estresores de la Organización

Conflicto y Ambigüedad de Rol: La combinación de las expectativas de los empleados y la realidad de los requisitos organizacionales ha llevado a una serie de fuerzas llamadas conflictos de roles. Estos pueden ser: por ejemplo, metas que emiten dos o más órdenes contradictorias; o subjetivas, es decir, son producidas por un conflicto entre los requisitos formales del rol y los deseos, metas y valores del individuo. La existencia de situaciones de conflicto es una enorme presión. Obviamente, el objetivo es un rol causado por una disfunción organizacional, y estos comportamientos conducirán inmediatamente a una disminución en la tasa de éxito del objetivo y satisfacción de los trabajadores.

La jornada de trabajo excesiva: Crea desgaste físico y mental y evita que las personas se enfrenten a entornos estresantes. El aumento de jornadas laborales suele estar relacionado con la disminución del tiempo de descanso, durante el cual el individuo puede adaptarse parcialmente a las reservas energéticas necesarias para la adaptación.

Relaciones interpersonales y de equipo: Generalmente obtienen críticas positivas, pero debido a la débil relación entre los miembros del equipo y los subordinados, también puede convertirse en un estrés importante. La presión del equipo y la falta de cohesión en el entorno, las relaciones sociales y la reducción de puestos, el aislamiento causarán estrés y estrés entre los miembros del grupo o los miembros de la organización. Las oportunidades de comunicación interpersonal y apoyo social juegan un papel en el alivio del impacto negativo de la presión laboral en la salud y la salud mental en el trabajo para amortiguar.

Promoción y desarrollo de la carrera profesional: El desequilibrio entre los ideales profesionales personales y los logros reales puede generar preocupación, ansiedad y depresión.

1.1.7. Respuestas del estrés:

Según Hellriegel Slocum, los altos niveles de estrés tienen efectos tanto positivos como negativos. Nuestro enfoque en altos estándares se centra en los efectos negativos, porque no solo afectan la efectividad de las personas y las organizaciones, sino que también afectan la salud personal. El nivel de estrés laboral se manifiesta principalmente en tres aspectos: fisiológicos, emocional y comportamiento:

1.1.7.1. Respuesta Fisiológica del Estrés.

La respuesta fisiológica es la respuesta del cuerpo a los estímulos de estrés. En condiciones de estrés, el cuerpo tendrá una serie de reacciones fisiológicas, incluida la activación del eje pituitario-adrenal y el sistema nervioso autónomo. El eje pituitario-adrenal (HSP) está compuesto por el hipotálamo, que es una estructura nerviosa ubicada en la parte inferior del cerebro. La glándula pituitaria también se encuentra en la base del cerebro y las glándulas suprarrenales, en el polo superior de cada riñón. El sistema nervioso autónomo (SNV) es un grupo de estructuras nerviosas encargadas de regular las funciones de los órganos internos y regular de forma automática o inconsciente algunas de sus funciones ¹⁵.

Ambos sistemas liberan hormonas, sustancias que se producen en las glándulas y que se transportan a través de la sangre para estimular, inhibir o regular la actividad de los órganos. En el proceso de adaptación de los organismos, se hace una distinción entre adaptabilidad y etapas detalladas de alerta.

1.1.7.2. Respuesta Cognitiva – Emocional del Estrés.

El tema se refiere a cómo perciben su apoyo, cómo filtrar y procesar su información, para evaluar si la situación es relevante o irrelevante, aterradora o dañina ¹⁵.

1.1.7.3. Respuesta Motora.

Las respuestas motoras básicas a situaciones estresantes pueden incluir confrontación (ataque) o afrontamiento, evitación o evitación y, con menos frecuencia, pasivo o represión (colapso). El tipo de respuesta a tratar determinará la forma de activación biológica, y por

tanto el tipo de recursos a utilizar y la estructura fisiológica involucrada, así como las posibles enfermedades psicofisiológicas que puedan presentarse ¹⁵.

1.1.8. Efectos y costos del Estrés

El estrés en el trabajo no solo afecta los costos humanos, sino también los industriales y sociales, por lo que es necesario estudiar su impacto en estos tres aspectos de manera general, ya que no se pueden distinguir entre sí. El estrés puede ayudar a la aparición de las enfermedades cardíacas y cerebrovasculares, úlceras pépticas, y problemas intestinales. Existe evidencia de que el estrés debilita la función inmunológica y hace que se desarrolle cáncer. Los problemas de ansiedad, depresión, neurosis, alcoholismo y drogas están claramente relacionados con el estrés. Esto último exacerbó el impacto de accidentes, asesinatos y suicidios. Estas condiciones juntas constituyen la mayoría de las necesidades de los Estados Unidos en cuanto a enfermedad, muerte, discapacidad y servicios médicos.

1.1.9. Consecuencias del estrés laboral

Una respuesta al estrés adecuada es cuando el organismo logra adaptarse, pero el cuerpo no siempre responde de manera perfecta o adecuada; cuando esto sucede, da como resultado un resultado físicamente negativo o una condición de ajuste. Este tipo de condición puede afectar el corazón, los vasos sanguíneos y los riñones e incluye tipos de artritis y afecciones de la piel

Las posibles consecuencias del estrés en la salud son incompletas si no se mencionan los efectos del estrés en la salud mental.

La frustración, ansiedad y depresión, que tienen características de las personas que están estresados, además también puede manifestarse: alcoholismo, drogadicción, hospitalización y, en casos extremos, el suicidio. o la reducción de la capacidad de atención y el deterioro de las habilidades para la toma de decisiones pueden tener un costo significativo en la organización en forma de reducción de la eficiencia y la eficacia ¹⁵.

Incluso las enfermedades mentales menores causadas por el estrés, como la incapacidad para concentrarse o la disminución de la concentración, y las habilidades para tomar decisiones deterioradas, pueden causar grandes

pérdidas a la organización en forma de desempeño reducido.¹⁵ El absentismo y la destrucción de los cambios de los empleados a menudo reflejan la presión causada por la insatisfacción; y muchas variables pueden incluso conducir indirectamente al costo del estrés en el trabajo. El mecanismo del desarrollo de las enfermedades psicofisiológicas relacionadas con el estrés es principalmente el desgaste excesivo de uno o más órganos. Estos órganos se activan de manera muy intensa y continua. Después de dicho desgaste, el estado de salud no puede recuperarse.

Las consecuencias del estrés pueden variar, algunos pueden ser importantes y directos; otros, pueden ser indirectos y tener efectos secundarios, la mayoría de las consecuencias son disfunciones y desequilibrios potencialmente peligrosos¹⁶.

Las siguientes son algunas alteraciones relacionadas con el estrés; algunas de ellas están directamente relacionadas; otras cooperan para mantener o avanzar.

1.1.9.1. Consecuencias Físicas

La activación psicofisiológica sostenida puede conducir a un abuso funcional, seguido de cambios estructurales y un aumento de las personas que padecen o son propensas a padecer enfermedades crónicas. La tabla muestra algunos cambios, posiblemente debido a la adaptación inapropiada del cuerpo a uno o más factores estresantes.

TRANSTORNOS GASTROINTESTINALES	Úlcera péptica Dispepsia funcional Intestino Irritable Colitis Ulcerosa Aerofagia Digestión lenta
TRANSTORNOS CARDIOVASCULARES	Hipertensión Arterial Enfermedades coronarias: Angina de pecho, infarto de miocardio Arritmias cardíacas
TRANSTORNOS RESPIRATORIOS	Asma bronquial Hiperventilación Disnea Sensación de opresión de la caja torácica

TRANSTORNOS ENDOCRINOS	Hipoglucemia Diabetes Hipertiroidismo Hipotiroidismo Síndrome de Cushing
TRANSTORNOS SEXUALES	Impotencia Alteraciones de la libido
TRANSTORNOS DERMATOLÓGICOS	Prurito. Dermatitis atópica Sudoración excesiva Alopecia Tricotilomania
TRANSTORNOS MUSCULARES	Tics, calambres y contracturas Rigidez. Dolores musculares Alteración en los reflejos musculares: hiperreflexia, hiporreflexia
OTROS	Cefalea, Dolor crónico, Insomnios. Falta de apetito. Artritis reumatoidea Trastornos inmunológicos: Gripe, herpes, etc.

1.1.9.2. Consecuencias Psicológicas

El efecto del estrés puede provocar cambios en la función del sistema nervioso, afectando así al cerebro. Cualquier cambio en el nivel fisiológico del cerebro dará lugar a cambios en el nivel de comportamiento, porque el cerebro es el órgano de control de estos comportamientos. Los efectos negativos de la activación repetida de la respuesta al estrés incluyen:

- Dolor de cabeza-Dolor crónico
- Insomnio-Enfermedades inmunes:
- Flu-Herpes-etc.
- Pérdida de apetito
- Artritis reumatoide
- Ansiedad excesiva
- Incapacidad para tomar decisiones
- Confusión-Incapacidad para concentrarse
- Dificultad para mantener la concentración
- Pérdida de control y desorientación
- Olvido frecuente

- Trastornos mentales-Alérgico a las críticas
- Mal humor-Mayor susceptibilidad a accidentes

El uso de drogas, tabaco y alcohol para mantener estos efectos puede conducir a trastornos del desarrollo mental relacionados con el estrés.

Comúnmente incluyen: trastornos del sueño Miedo y fobia

- Drogadicción y alcoholismo
- Depresión y otros trastornos afectivos
- Cambios en la conducta alimentaria
- Trastornos personales y esquizofrenia

Los signos físicos o manifestaciones externas de movimiento y comportamiento incluyen:

- Habla rápida y temblores
- Tartamudeo
- Falta de precisión en el habla
- Presión de acción
- Arridas emocionales
- Rompiendo voces
- Comer en exceso
- Pérdida del apetito
- Comportamiento impulsivo
- Risa nerviosa
- Bostezos a menudo

Además, todos estos efectos afectan la calidad de las relaciones familiares y profesionales y pueden provocar la ruptura de estas relaciones. En resumen, la presión negativa puede dañar la salud y el entorno social de una persona, y también inhibir la creatividad, la autoestima y el desarrollo personal ¹⁴.

1.1.9.3. Consecuencias para la empresa

Los efectos negativos antes mencionados no solo dañarán a las personas, sino que también causarán deterioro en el lugar de trabajo, afectarán

negativamente las relaciones interpersonales, el desempeño y la productividad, y pueden conducir a enfermedades, ausentismo o incluso incapacidad para trabajar ¹⁴.

Una gran cantidad de problemas logísticos y planificación del personal, Por tanto, el estrés puede provocar pérdidas de producción y crear un entorno de trabajo deficiente. Existe una gran cantidad de evidencia empírica de que el estrés genera cada año enormes costos humanos y económicos en el mundo del trabajo: otra situación en el mismo sentido es el bajo desempeño de muchos trabajadores, que en ocasiones es el resultado. La presión bajo la que se encuentran y la presión que afectará la empresa. Por tanto, el impacto del estrés sobre la empresa incluirá:

- Alta tasa de absentismo-Alta tasa de rotación laboral
- Dificultad en las relaciones interpersonales
- Baja calidad de productos y servicios

La forma de manejo del estrés en las organizaciones profesionales incide directamente en la calidad del pensamiento y el desempeño, y está íntimamente relacionada con la salud mental y la apariencia de los empleados, que es el recurso más valioso de la empresa ¹⁴. Los signos de presión dentro de la organización incluyen:

- Disminución de la producción (calidad, cantidad o ambos)
- Falta de cooperación entre colegas
- Aumento de la demanda de cambios de trabajo
- Aumento de la demanda de entrenadores
- Quejas de los clientes sobre las relaciones interpersonales
- Deterioro
- falta de orden y limpieza.
- Mayor absentismo
- Mayor número de accidentes y accidentes
- Mayor número de quejas sobre servicios médicos
- Mayor consumo de tabaco, alcohol y drogas
-

1.2. SATISFACCION LABORAL

1.2.1. Definición

La satisfacción laboral es una mentalidad dentro de un campo de trabajo, así mismo: Sonia Palma (2005): La satisfacción laboral se define como una tendencia o experiencia laboral relativamente estable basada en las creencias y valores que se obtienen de ella. Por eso también se le llama "disipación". Debe poder desarrollarse en un lugar de trabajo, donde todo lo aprendido allí se refleje en todo el campo profesional para que puedan desarrollar con éxito las actividades ¹⁶.

1.2.2. Teorías de Satisfacción Laboral

Algunas teorías explican la satisfacción laboral.

La teoría de los dos factores: motivación-higiene de Herzberg, Mausner y Synderman. Esta teoría indica que el hombre posee de dos categorías diferentes de necesidades las cuales son independientes una de la otra y que influyen en la conducta de manera diferente. La primera está conformada por los llamados factores motivadores o satisfactores, los cuales se centran en el contenido del trabajo, ellos son: el logro, el reconocimiento, el progreso, el trabajo mismo, la posibilidad de desarrollo y responsabilidad ¹⁶.

La segunda, se refiere a los factores higiénicos o insatisfactores, los cuales no son muy fuertes como motivadores sin embargo producen insatisfacción en el trabajo, y se relacionan con el contexto y entorno de éste, ya que se ocupan del ambiente externo del mismo, entre ellos se encuentran: política de la organización, calidad de la supervisión, relaciones con los compañeros, supervisores y subordinados, salario, seguridad en el empleo, condiciones de trabajo y posición social ¹⁶.

Por otra parte, se encuentra la Teoría de la Jerarquía de Necesidades Básicas de Abraham Maslow (1954), en donde se formuló la hipótesis de que dentro del ser humano existe una jerarquía de cinco necesidades que son las siguientes:

- 1) Fisiológico: proteger a las personas sedientas de satisfacer sus necesidades sexuales y físicas.

- 2) Seguridad: incluida la seguridad y la protección contra lesiones personales y mentales.
- 3) Social: incluye amor, pertenencia, aceptación y amistad.
- 4) Apreciación: Incluye factores internos de autoestima, como autoestima, autonomía y logro, y factores externos de apreciación, como estatus, reconocimiento y atención.
- 5) Autorrealización: deseo de ser alguien que pueda ser usted mismo; incluido el crecimiento, la realización del potencial personal y la autosatisfacción efectiva.

McGregor señaló que *el comportamiento humano está guiado por la satisfacción de necesidades*

Por otro lado, Ayres y Malouff plantearon la hipótesis de que una forma de capacitar a los empleados para resolver problemas y ayudarlos a sentirse cada vez más felices se puede encontrar en la teoría cognitiva social de Bandura.

1.2.3 Importancia de Satisfacción Laboral

La satisfacción laboral en los últimos años se ha convertido en un tema de mucha importancia en el ámbito de la investigación.

En los últimos años, la satisfacción profesional se ha convertido en un tema muy importante en el campo de la investigación. Robbins (1996) señaló que los factores más importantes que conducen a la satisfacción laboral son: trabajo mentalmente difícil, remuneración justa, condiciones laborales que constituyen una comprensión del reconocimiento de los colegas y la adaptación de la personalidad al lugar de trabajo. Parte del impacto de la satisfacción laboral en las actividades de los trabajadores significa la satisfacción del comportamiento, la satisfacción de la producción, el ausentismo y las tasas de rotación.

Los trabajadores en el lugar de trabajo deben tener aspectos importantes como sentirse cómodos y un comportamiento excelente, que se reflejan en su productividad y satisfacción ¹⁷.

Un trabajador feliz se refleja en su eficiencia laboral, por lo que reducen el absentismo. O los estudios de renuncia muestran que la

satisfacción laboral es un buen indicador del desempeño de la empresa¹⁷.

1.2.3. Determinantes de la Satisfacción Laboral

Estos son diferentes factores que afectan la satisfacción laboral de los trabajadores¹⁷.

- a) Satisfacción salarial y pago de horas extras
- b) Por sus habilidades, están satisfechos con el ambiente de trabajo y el nivel de relación entre otros departamentos y colegas; apoyan la comunicación organizacional y la amistad.
- c) Persistir en la satisfacción laboral. Diferentes condiciones de satisfacción y trabajo, entorno físico, espacio de trabajo, tiempo de limpieza, temperatura sonora, etc.
- d) Satisfacción con la formación o promoción basada en oportunidades de formación u otros aspectos
- e) Satisfacción con la información, diferente comunicación con superiores, relación entre personas y dirección y estilo de gestión
- f) Satisfacción con los valores y capacidades de la empresa en la gestión del cambio, respeto y progreso de la empresa y de riqueza para una organización cooperativa.

1.2.4. Dimensiones de satisfacción laboral

Se ha tomado de referencia el instrumento de Sonia Palma (2005), que tiene como dimensiones el significado de la tarea, condiciones laborales, reconocimiento social personal y beneficios económicos¹⁶.

1.2.4.1. Significación de la tarea

Según la definición de Carrasco (2009), su definición es: "Una serie de actividades orientadas al logro de metas específicas significa la lógica y sucesión de fases en el desempeño".

Las tareas pueden ser cualquier tipo de tarea, de diversas escalas o grados, que involucren esfuerzo manual físico o mental, y su propósito es formar una unidad de trabajo en la que el ejecutante combina tecnología, materiales y equipos con

habilidades y para lograr ciertos resultados identificables ¹⁸.

1.2.4.2. Condiciones de Trabajo

Se refiere al estado del entorno laboral. Las condiciones de trabajo se integran según el tipo de trabajo realizado y las condiciones físicas (iluminación, instalaciones, recursos, uniforme), las condiciones ambientales (contaminación). Y condiciones organizativa (horas de trabajo, períodos de descanso, etc.) ¹⁹.

Según la Organización Internacional del Trabajo “Es el conjunto de variables que definen la realización de una tarea concreta, el entorno en que ésta se realiza y que determinan la salud del trabajador” ²⁰.

1.2.4.3. Reconocimiento personal y/o social.

"El valor del reconocimiento es el valor de mantener la equidad con los demás y con nosotros, para atribuir a los demás sus logros y fracasos debidos" Este valor determina a todo aquel que es verdaderamente conquistado ¹⁹.

1.2.4.4. Beneficios económicos.

Todas las organizaciones pueden recompensar a los empleados por ayudarlos a brindar servicios. Según McClure y Frazier, el beneficio de las actividades comerciales y / o la prestación de servicios (esfuerzos, acciones) significa que los beneficios económicos los proporciona la organización, y los trabajadores reconocen su trabajo y se trata de garantizar la satisfacción la calidad de vida y mejora de los empleados, lo que a su vez es beneficioso para la organización ¹⁹.

2. Análisis de Antecedentes Investigativos

2.1. Nivel Local

Ortega Javier Rigoberto, Quispe Masias Doris (2016): Investigación titulada: «Estrés laboral, Satisfacción Laboral y Bienestar Psicológico en personal de salud de la microred ampliación Paucarpata. Arequipa», cuyo objetivo fue encontrar la relación entre el estrés laboral y la satisfacción laboral y la salud mental del personal médico. La muestra estuvo conformada por 114 trabajadores de la

micro-red de salud entre hombres y mujeres entre 22 y 69 años, y se realizó una encuesta de correlación descriptiva cuantitativa, correspondiente a un proyecto de correlación cruzada no experimental. La prueba utilizada es el Cuestionario de Estrés de Cooper Cooper "BIEPS-A" (MM CHASULLO) concluyó que, según el nivel de correlación de Pearson, en el nivel intermedio $r = 0512$, el valor positivo de satisfacción laboral es 000, lo que contrasta fuertemente con la relación entre salud mental y nivel de estrés. Muestra alta significancia, donde $r = 0581$ y $p = 000$, es decir, existe una relación directa entre las variables y los niveles de estrés ²¹.

2.2. Nivel Nacional

Horna Horna, Fiorella (2017) Investigación titulada "Satisfacción y estrés laboral de los trabajadores de las instituciones de salud de Trujillo", tiene como objetivo determinar la relación entre la satisfacción laboral y el estrés laboral de 153 trabajadores de entre 20 y 50 años. Utilizando la Escala de Satisfacción Laboral de Sonia Palma Carrillo (SL-SPC) y la Escala de Estrés laboral de Mithely-Troht y Andersen para obtener el contrato actual y el período de servicio de dos años para concluir: "Existe un nivel medio de satisfacción laboral en las dimensiones entre 43.8% y 77.1%. En el caso del estrés laboral también se observa un nivel moderado, el porcentaje está entre 42.7% y 52.3%. Existe una brecha entre la satisfacción laboral y el estrés laboral en una empresa de salud en Trujillo con correlación negativa a gran escala ²².

León Tazza, Bertha (2011) Investigación titulada "Satisfacción Laboral de Docentes de Educación Primaria en Instituciones Educativas Inclusivas-Región Callao" Lima-Perú tuvo como objetivo determinar la satisfacción laboral en una muestra de docentes de instituciones educativas inclusivas de la Región Callao, y con base en Se seleccionaron 76 profesores por edad y horas de trabajo y se utilizaron 19 escalas de satisfacción laboral. El trabajo diseñado por Sonia Palma (1999) se utilizó para medir las variables e indicadores de satisfacción. Hasta cierto punto obtener la mayor satisfacción, el mayor dolor es el servicio más antiguo y más largo ²³.

Castro Velandrez, Patricia Del Pilar (2008) La investigación titulada: "El Estrés Docente en los Profesores de Escuela Pública" Lima-Perú: El objetivo

de esta investigación realizada en la Universidad Católica de Cataluña fue describir los factores que provocan el estrés laboral del profesorado en las instituciones educativas públicas, y describir la forma en que la gestión institucional, las condiciones de trabajo, la infraestructura y disponibilidad de material didáctico y otros factores desencadenan el estrés del profesorado. Se extraen las siguientes conclusiones: "El efecto más importante suele ser la ansiedad, que se desencadena cuando los docentes son incapaces de afrontar situaciones conflictivas y desarrollan diversos estados de ansiedad. Otras manifestaciones de estrés laboral señaladas por el marco teórico de la investigación han sido descubiertas y confirmadas en la investigación Si: depresión, agotamiento nervioso, irritabilidad, dolor de cabeza y tensión en las relaciones familiares y sociales. Sin embargo, no hay evidencias de que el estrés haya dado origen a enfermedades mentales como la esquizofrenia" ²⁴.

Bazualdo Fiorini, Enzo (2018) La investigación titulada "Estrés laboral y nivel de satisfacción del personal asistencial de áreas críticas del hospital regional docente de cajamarca-2018", su objetivo fue demostrar que el estrés laboral influye en el nivel de satisfacción del personal asistencial de las áreas críticas del hospital regional docente de Cajamarca en el año 2018. El estudio fue no experimental y tuvo una perspectiva cuantitativa y analítica de corte transversal, con énfasis descriptivo observacional. Se utilizó dos instrumentos en 204 participantes, el primero de ellos un instrumento que propone determinar presencia de estrés laboral que es la "Escala modificada de Estrés Laboral de la OIT-OMS". Mientras que el segundo instrumento usado es Escala modificada de Satisfacción laboral SL-SPC", elaborado por la Psicóloga Sonia Carrillo; ambos ya validados. Se concluyó que el estrés laboral se presentó en 50.5%, la satisfacción laboral fue alta en 24,5%. El estrés laboral influye negativamente en un 15.9% sobre el nivel de satisfacción laboral con una correlación de Pearson de 0.398 ²⁵.

2.3. Nivel Internacional

Pablos González Maria del Mar; Cubo Delgado Sixto (2015) La investigación titulada "Satisfacción laboral del personal de enfermería de los hospitales públicos de Badajoz, España" tuvo como objetivo comprender la satisfacción laboral de los auxiliares de enfermería que trabajan en los

hospitales públicos de Badajoz y determinar si existe una diferencia entre ambos instituciones hospitalarias, y determinar las variables que inciden en la satisfacción laboral. Se concluye que la tasa de respuesta asciende al 34.7%. El perfil de los profesionales es mayoritariamente femenino (83.3%), con condición laboral fijo (78.9%) y una experiencia profesional de más de 10 años (77.5%). No existen diferencias significativas en satisfacción laboral entre los profesionales de enfermería de los tres hospitales estudiados. A nivel general el grado de satisfacción laboral expresado por el grupo de enfermeras incluidas en el estudio es medio alto²⁶.

Oramas Viera, Arlene (2013) El estudio titulado "Estrés laboral y síndrome de burnout en docentes de primaria cubanos de enseñanza primaria" La Habana-Cuba tuvo como objetivo detectar la existencia de estrés laboral y síndrome de burnout en docentes de primaria cubanos. La conclusión del estudio es: "La principal presión laboral identificada es la carga de trabajo de los estudiantes, la demanda de características de los estudiantes, los cambios en el sistema educativo y la presión que ejercen los superiores en el caso de salarios insuficientes y recursos insuficientes. El grupo de docentes estudiado presenta una alta frecuencia de estrés laboral, 88.2%, basada en síntomas de estrés y una vivencia de estar estresados en su trabajo. El síndrome de Burnout está presente en una frecuencia elevada, 67.5%, predominando docentes con valores no deseables de agotamiento emocional, y relativamente deseables de despersonalización y realización personal²⁷.

CAPITULO II: METODOLOGÍA

1. Nivel y Tipo de investigación:

Tipo: De campo

Nivel: Descriptivo, relacional.

2 Técnica e Instrumentos:

2.1.Técnica

Se utilizó la técnica de encuesta para recopilar datos sobre dos variables porque es aplicable al tipo de investigación realizada.

2.2.Instrumentos

Para evaluar las variables de estrés laboral se utilizó como instrumento un formulario de preguntas, el cuestionario: Demanda, Control y Apoyo Social de Karasek (Job Content Questionnaire – JCQ) diseñado para evaluar por un lado las exigencias o demandas, en su mayoría de carácter psicosocial, y por otro, el control, entendido como el conjunto de recursos que el trabajador tiene por hacer frente a esas demandas.

Para evaluar las variables de satisfacción laboral se utilizó como instrumento un cuestionario: el cuestionario de satisfacción laboral de Sonia Palma.

Y un formulario de recopilación de datos para registrar datos demográficos.

2.3.Cuadro de Coherencias

Variable N° 1	Dimensiones	Indicadores	Ítems
Estrés laboral	Control	Contenido	1,2,3,4,7,9
		Decisiones	5,6,8
	Exigencias del trabajo	Cantidad Excesiva	12
		Insuficiencia de tiempo	13
		Peticiones contradictorias	14
		Requerimientos de trabajo	10,11,15,16,17,18
	Apoyo emocional	Jerarquías	19,20,21,22,23
		Compañeros	24,25,26,27,28,29

Variable N° 2	Dimensiones	Indicadores	Ítems
Satisfacción Laboral	Significación de la tarea	• Esfuerzo • Realización • Equidad	3,4,7,18,21,22,25, 26
	Condiciones de trabajo	• Estructura • Materiales • Relación con la autoridad	1,8,12,14,15,17,20,23, 27
	Reconocimiento personal y Social	• Trato con los jefes • Trato con los compañeros	6,11,13,19,24
	Beneficios Sociales	• Remuneraciones	2,5,9,10,16

2.4. Modelo de Instrumento y baremo

2.4.1. Cuestionario de Contenido de trabajo de Karasek (Job Content Questionnaire – JCQ)

Descripción del instrumento

Para medir las variables de estrés del trabajo, se seleccionó el CUESTIONARIO DE CONTENIDO DE TRABAJO DE KARASEK. (Workplace Content Questionnaire, JCQ) tiene como objetivo monitorear las necesidades, y la evaluación social, la mayoría de las cuales son necesidades psicológicas, por otro lado, el control es otro recurso que los empleados pueden utilizar para satisfacer estas necesidades.

Tipo de Ítem	Totalmente desacuerdo	En desacuerdo	De Acuerdo	Completamente de acuerdo
	1	2	3	4

Uno de los instrumentos más utilizados y que reporta mayor validez y confiabilidad para medir las características sociales y psicológicas en el ámbito laboral es el Cuestionario del Contenido del Trabajo (Job Content Questionnaire – JCQ por sus siglas en inglés) realizado por Karasek, Brisson, Kawakami, Houtman, Bongers y Amick (1998) y

traducido a 23 idiomas, el cual se basa en el Modelo de Demanda/Control realizada por el mismo autor.

El cuestionario incluye tres dimensiones: Control de trabajo, exigencias o demandas del trabajo y apoyo social en el trabajo. Consta de 9 ítems sobre demandas del trabajo, 9 ítems de control sobre el trabajo y 11 ítems de apoyo social.

Se trata de un cuestionario autoadministrado y anónimo.

-Baremo de Interpretación del Estrés Laboral Total

Nivel de Satisfacción	Estrés muy bajo	Estrés bajo	Estrés Alto	Estrés muy Alto	Puntaje Total
GLOBAL	0-29	30-58	59-87	88-116	29-116
Control	0-9	10-18	19-27	28-36	9-36
Exigencias de trabajo	0-9	10-18	19-27	28-36	9-36
Apoyo emocional	0-11	12-22	23-33	34-44	11-44

Fuente: Karasek (1990)

2.4.2. Escala de satisfacción laboral SL-SPC de Sonia Palma

Para medir la variable satisfacción laboral se utilizó el cuestionario: ESCALA DE SATISFACCIÓN LABORAL SL-SPC, elaborado por Sonia Palma Carrillo (2005). Fue estandarizada en Perú- Lima. Tiene un ámbito de aplicación en adultos de 18 años a más tanto en varones como en mujeres, y una forma de administración individual o colectiva.

El instrumento consta de 27 ítems, cada uno de los cuales tiene 05 alternativas de respuesta. Las alternativas corresponden al tipo Likert modificado y son:

Totalmente de acuerdo, De acuerdo, Indeciso, En desacuerdo y Total desacuerdo.

Es de señalar que este instrumento tiene ítems tanto negativos como positivos, los cuáles se presentan en la siguiente tabla:

Tipo de Ítem	Ítems
Positivo	1,3,4,7,8,9,14,15,16,18,20,21,22,23,25,26,27
Negativo	2,5,6,10,11,12,13,17,19,24

Fuente: Sonia Palma (2005)

La puntuación por cada tipo de ítem es diferente. En la siguiente tabla se muestra la forma correcta de corregir cada ítem.

Tipo de Ítem	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Indeciso	En desacuerdo	Total desacuerdo
Positivo	5	4	3	2	1
Negativo	1	2	3	4	4

Fuente: Sonia Palma (2005)

Esta escala cuenta con 4 sub-escalas que corresponde a las cuatro dimensiones que componen el instrumento:

Dimensiones	Ítems
Significación de la tarea	3,4,7,18,21,22,25,26
Condiciones de trabajo	1,8,12,15,17,20,23,27
Reconocimiento personal y / social	6,11,13,19,24
Beneficios Económicos	2,5,9,10,16

Fuente: Sonia Palma (2005)

- Baremo de Escala de Satisfacción Laboral de Sonia Palma

Para categorizar según el grado de satisfacción se utilizó el siguiente cuadro:

Nivel de Satisfacción	Significación de la tarea	Condición de trabajo	Reconocimiento personal y/o social	Beneficios económicos	Puntaje Total
Muy satisfecho	37 o mas	41 o mas	24 o mas	20 o mas	117-135
Satisfecho	33-36	35-40	16-23	16-19	103-116
Promedio	28-32	27-34	18-20	11-15	87-102
Insatisfecho	24-27	20-26	12-17	8-10	75-86
Muy insatisfecho	23 o menos	19 o menos	11 o menos	7 o menos	74 o menos

Fuente: Sonia Palma (2005)

3 Campo de verificación:

3.1.Ubicación espacial

El estudio se realizó en un ambiente específico en el Hospital Samuel Pastor Y de la provincia de Camaná, ubicado en la plaza principal del distrito Samuel Pastor de La Pampa.

3.2.Ubicación temporal

El horizonte temporal está referido al periodo comprendido entre octubre y noviembre del 2019; por lo tanto, se trató de un estudio coyuntural.

3.3.Unidades de estudio

Se trabajó con el universo que estuvo conformado por el total del personal de enfermería: Enfermeros y técnicos de enfermería siendo un total de 36 personas.

Enfermeros	Técnicos de Enfermería	Total
19	17	36

3.4. Criterios de selección:

Criterios de inclusión.

Para la presente investigación se incluyó al personal de Enfermería:

- Que laboraban en el Hospital I Samuel Pastor de Essalud.
- Contratados y nombrados.
- Que aceptaron participar en el estudio

Criterios de Exclusión.

Se excluyó al personal de Enfermería:

- Que no deseaba participar en la investigación
- Personal de vacaciones

4 Estrategia de recolección de datos

4.1. Organización

Procedimientos administrativos

Después de solicitar y realizar la investigación sobre el proyecto, se solicitó una entrevista personal con el director médico del Hospital I Samuel Pastor de Essalud-Camana. Durante la entrevista se brindo información detallada sobre el estudio y actividades a realizar señalando el propósito y los beneficios de la investigación para obtener evidencia original de la investigación.

4.2. Recursos

Para realizar el estudio se necesitó lo siguiente:

4.2.1. Humanos

Conformados por:

- El investigador
- El personal de salud de Enfermería, debidamente seleccionado, para la recolección de los datos.
- Asesores

4.2.2. Materiales

- 72 fichas de recolección de datos. (2 cuestionarios por persona)

- Material de escritorio (papel bond, lapiceros, plumones resaltadores, entre otros).
- 1 computadora personal implementada con un programa estadístico.
- 1 impresora.

4.2.3. Financieros

El estudio fue financiado por el investigador.

4.2.4. Institucionales

Se hizo uso de los ambientes del Hospital I Samuel Pastor de Essalud y de la Biblioteca de la Universidad Católica de Santa María.

4.3. Validación del instrumento

Los instrumentos de investigación: Contenido de Trabajo de Karasek (Job Content Questionnaire- JQC) y la escala de satisfacción laboral de Sonia Palma no requirieron ser validados, puesto que fueron utilizados en diversos estudios.

El Cuestionario sobre el Contenido del Trabajo (Job Content Questionnaire – JCQ), ha demostrado una alta validez, consistencia interna y estructura factorial en diversas adaptaciones y validación realizadas en países como Estados Unidos, Canadá, Francia, España, Brasil, México, Tailandia y Colombia

Según los datos emitidos por el Centro JCQ, el cuestionario se ha traducido a 23 idiomas y posee una gran variedad de versiones compuestas en sus tres principales dimensiones (Juárez-García, 2015). El cuestionario está conformado por 49 ítems en su versión original redactados en inglés, sin embargo, este cuestionario cuenta con una versión corta compuesta por 29 ítems realizada con la finalidad de que su aplicación sea de manera más rápida y eficiente (Juárez García, 2015). La versión reducida ha demostrado en diversos estudios, tener similar confiabilidad y eficiencia que la versión original.

Las versiones estandarizadas varían según los países donde se ha aplicado el cuestionario pues se han incorporado otras sub-escalas según las particularidades de cada población. Por ejemplo, la versión 33 malaya para Malasia está compuesta por 22 reactivos conformados en 3 dimensiones; la adaptación Alemana por 35 reactivos distribuidos en 4 dimensiones en su

versión corta; la versión corta Canadiense en el idioma francés está conformada por 18 reactivos compuesto por 3 dimensiones; la Persa contiene 56 reactivos en 9 dimensiones, y, finalmente, en la versión al idioma español existen diversas versiones para países como España, Venezuela, Puerto Rico y México, entre otros. La versión en español para México está disponible en el cuestionario compuesto por 49 y 27 reactivos, validadas previamente (JCQ, 2008, citado en Juárez-García, 2015).

La versión reducida con 29 ítems presenta una alta consistencia interna, con un coeficiente alfa de Cronbach superior a 0,7. Ello indica que los ítems que integran cada dimensión están midiendo un concepto unitario.

La escala de satisfacción laboral de Sonia Palmer incluye 27 ítems. Es una versión simplificada de la versión original y contiene 36 elementos. Según diversos estudios, esta versión simplificada muestra la validez estructural y alta confiabilidad del paralelismo de prueba; esta última se obtiene comparando la puntuación total de la escala SL-SPC con la Encuesta de Satisfacción Laboral de Minnesota (versión abreviada) La puntuación total es relevante y la submuestra incluye 300 trabajadores. La validez del cuestionario es 0.05. Proyecto del coeficiente Alpha de Cronbach: permite que la puntuación total evalúe la fiabilidad. La fiabilidad obtenida es 0,79.

4.4. Criterio para manejo de resultados

A nivel de Sistematización

Utilice la hoja de cálculo de Excel para organizar los datos obtenidos en una plantilla de datos y luego transfírala a la plantilla de datos del paquete de software estadístico SPSS 23 para su análisis.

A nivel de análisis de los datos

Para realizar el análisis correspondiente, en principio, se sistematizará toda la información recopilada a través de la herramienta de contenido laboral de Karasek y la escala de satisfacción laboral del personal de enfermería, y los datos obtenidos se borrarán a la base de datos para su clasificación, clasificación y presentación. En la tabla y el gráfico, los resultados se explican al final. Para verificar la hipótesis de investigación, de acuerdo al tipo y diseño de la investigación, mediante el uso de recursos y herramientas

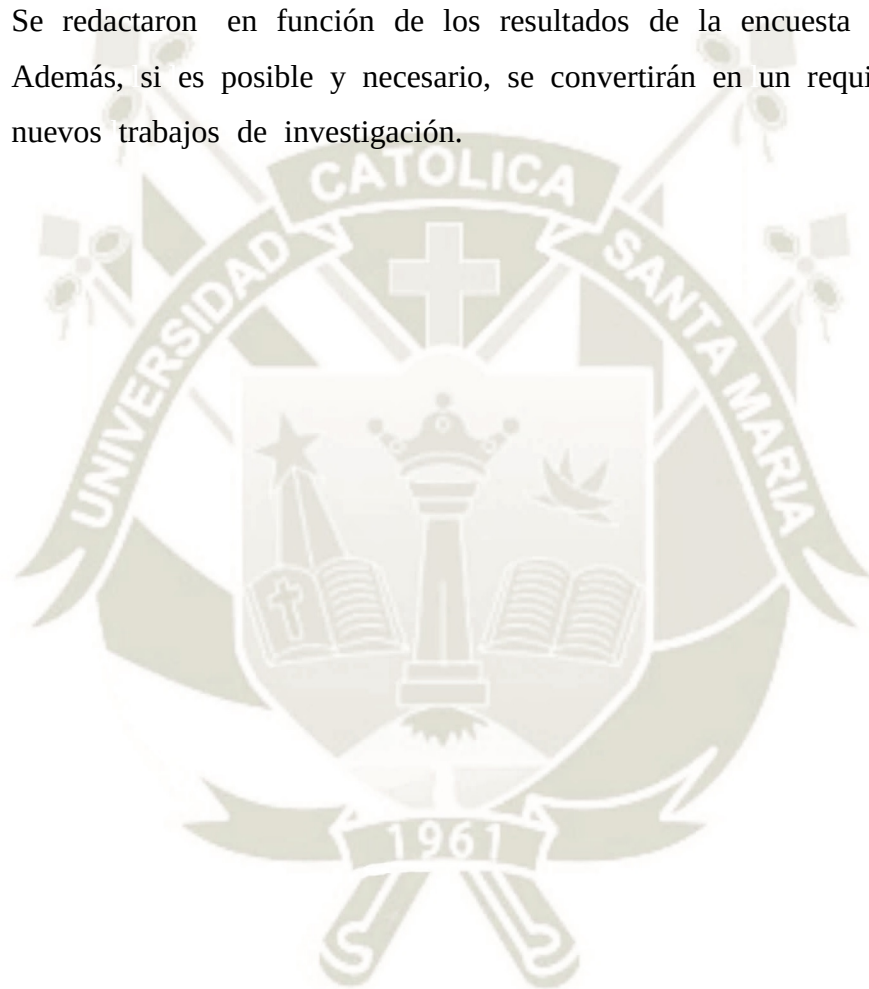
informáticas (como Excel y SPSS V23), se utiliza la prueba de independencia de chi-cuadrado.

A nivel de conclusiones

Fueron redactadas para mantener relación y coherencia con las declaraciones, preguntas y supuestos de la investigación.

A nivel de recomendaciones

Se redactaron en función de los resultados de la encuesta y su viabilidad. Además, si es posible y necesario, se convertirán en un requisito previo para nuevos trabajos de investigación.



CAPITULO III: RESULTADOS Y DISCUSION

1. RESULTADOS

- DATOS GENERALES

Tabla Nro 1

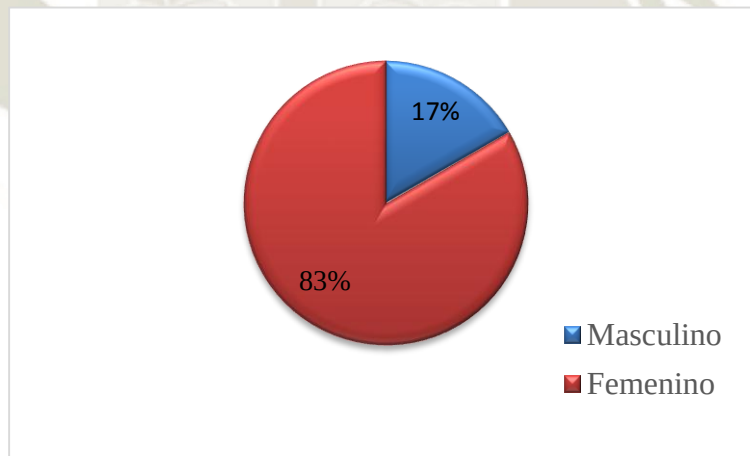
Personal de enfermería según Sexo

Sexo	Frecuencia	Porcentaje
Masculino	6	16.7 %
Femenino	30	83.3 %
TOTAL	36	100.0 %

Fuente: Matriz de Sistematización

Gráfico Nro 1

Personal de Enfermería según sexo



Fuente: Matriz lde Sistematización

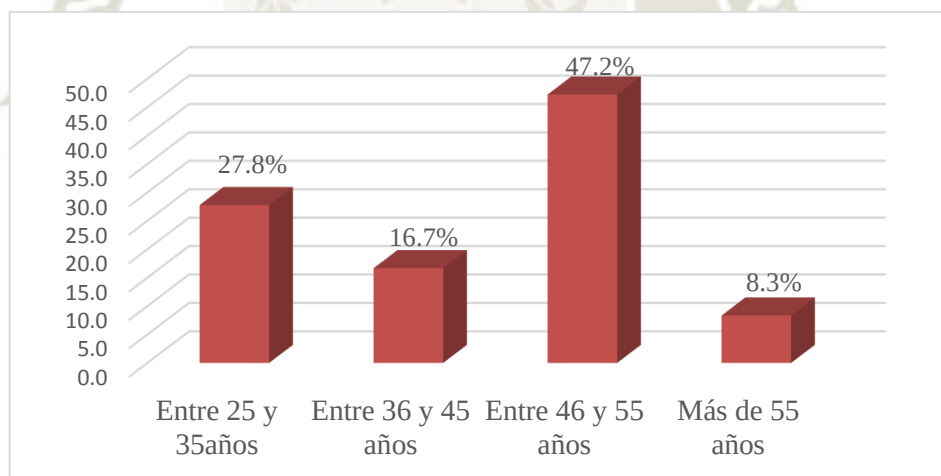
Según el grafico Nro 1, las mujeres representaron el 83,3% de la población de estudio y los hombres el 16,7%.

Esto quiere decir que predominaron las mujeres.

Tabla Nro 2
Personal de Enfermería según Grupo Etáreo

Grupo Etareo	Frecuencia	Porcentaje
Entre 25 y 35años	10	27.8%
Entre 36 y 45 años	6	16.7%
Entre 46 y 55 años	17	47.2%
Más de 55 años	3	8.3%
TOTAL	36	100.0%

Fuente: Matriz de Sistematización

Gráfico Nro 2
Personal de Enfermería según Grupo Etáreo


Fuente: Matriz de Sistematización

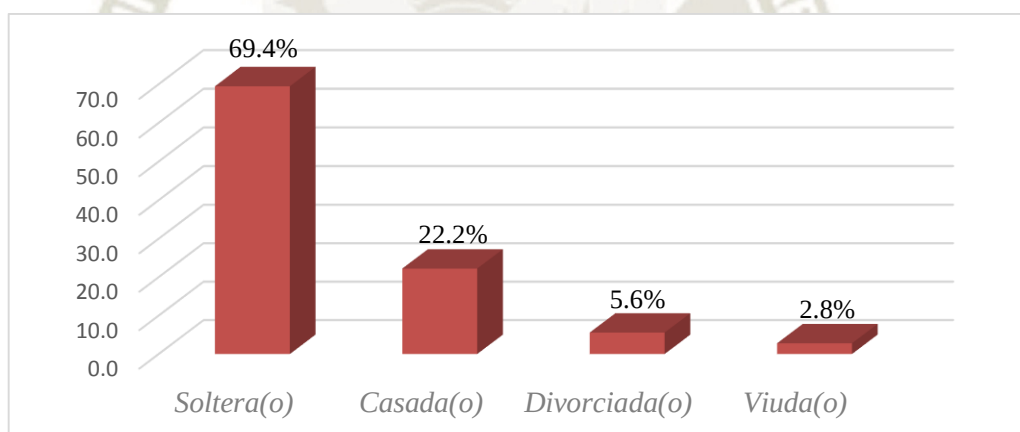
Según el grafico Nro 2, se observa que el 47.2% de la población estudiada estuvo entre 46 y 55 años, le siguió el grupo etáreo entre 25 y 35 años con 27.8 %, seguidamente se ubicó el grupo etáreo de 35 y 45 años con 16.7 % y finalmente el grupo etáreo de más de 55 años con 8.3 %. Esto nos indica que las personas encuestadas fueron en su mayoría adultos medios entre 46 y 55 años.

Tabla Nro 3
Personal de Enfermería según Estado Civil

Estado Civil	Frecuencia	Porcentaje
Soltera(o)	25	69.4%
Casada(o)	8	22.2%
Divorciada(o)	2	5.6%
Viuda(o)	1	2.8%
TOTAL	36	100.0%

Fuente: Matriz de Sistematización

Gráfico Nro 3
Personal de Enfermería según Estado Civil



Fuente: Matriz de Sistematización

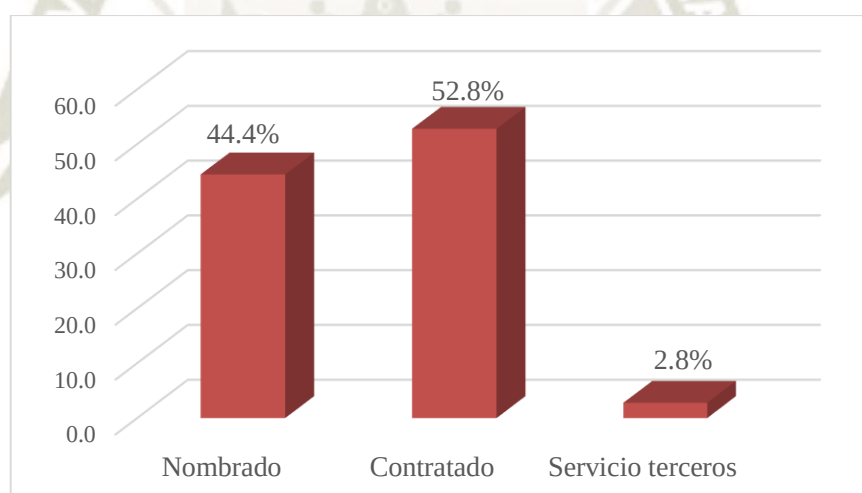
Según el grafico Nro 3, se aprecia que el 69.4% son solteros(as), el 22.2% casados, mientras que el 5.6 % fueron divorciados. Mientras que el 2.8 % fueron viudas(os). Esto nos indica que más de la mitad del personal de enfermería fue soltero(a).

Tabla Nro 4
Personal de Enfermería según Condición Laboral

Condición Laboral	Frecuencia	Porcentaje
Nombrado	16	44.4%
Contratado	19	52.8%
Servicio terceros	1	2.8%
TOTAL	36	100.0%

Fuente: Matriz de Sistematización

Gráfico Nro 4
Personal de Enfermería según Condición Laboral



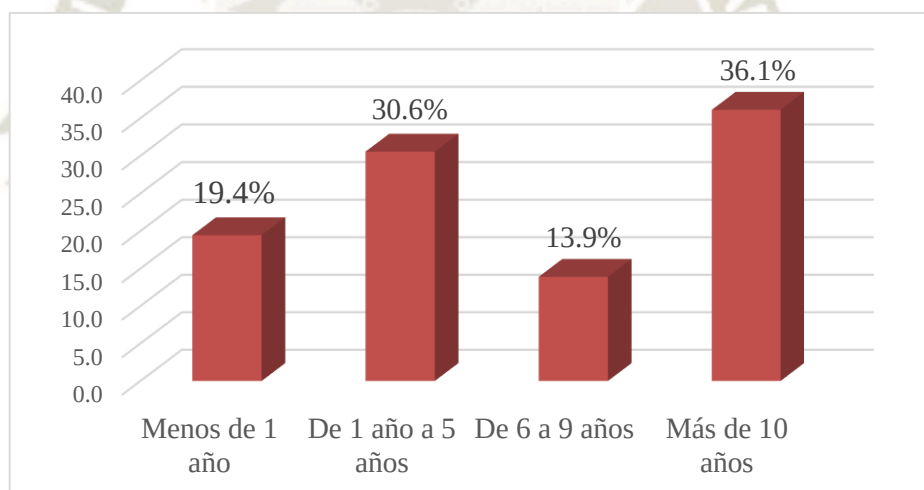
Fuente: Matriz de Sistematización

Según el grafico Nro 4, se puede apreciar que de la población en estudio el 52.8% fueron contratados, y el 44.4% con la condición laboral de nombrado, por otro lado el 2.8% fueron servicios terceros.

La cantidad de personal nombrado y contratados se encontraron en cantidad similar.

Tabla Nro 5
Personal de Enfermería según el Tiempo en que Labora

Tiempo en que labora	Frecuencia	Porcentaje
Menos de 1 año	7	19.4%
De 1 año a 5 años	11	30.6%
De 6 a 9 años	5	13.9%
Más de 10 años	13	36.1%
TOTAL	36	100.0%

Fuente: Matriz de Sistematización
Gráfico Nro 5
Personal de Enfermería según el Tiempo en que Labora

Fuente: Matriz de Sistematización

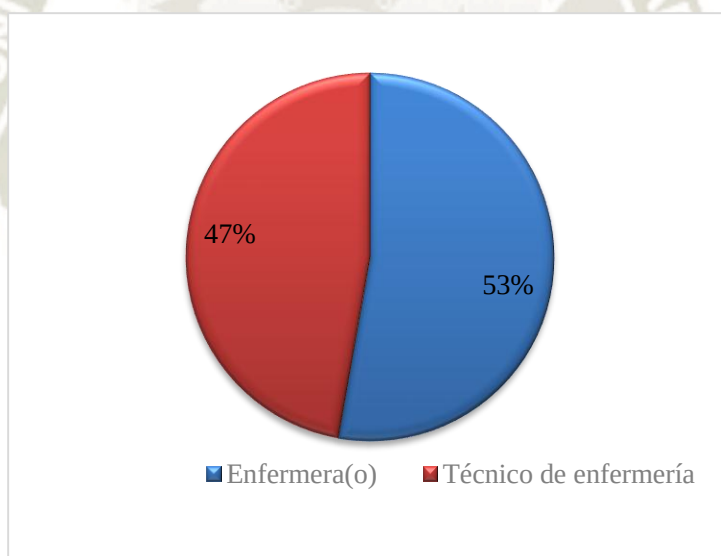
Según el grafico Nro 5, se puede observar que, del personal de enfermería, el 36.1% trabajó en el hospital más de 10 años, el 30.6% entre 1 a 5 años. Mientras que el 19.4% trabajó menos de 1 año. Por otro lado el 13.9% trabajó entre 6 a 9 años. Esto nos indica que la mitad del personal de enfermería de Hospital I Samuel Pastor trabajó más de 6 años (50%) y la otra mitad, menos de 5 años (50%).

Tabla Nro 6
Personal Profesional y No profesional

Profesional y No profesional	Frecuencia	Porcentaje
Profesional(Enfermera)	19	52.8%
No Profesional (Técnico de enfermería)	17	47.2%
TOTAL	36	100.0%

Fuente: Matriz de Sistematización

Gráfico Nro 6
Personal Profesional y No profesional



Fuente: Matriz de Sistematización

Según el gráfico Nro 6, el 52.8% de la población en estudio fue profesional de enfermería, y el 47.2% no profesional, o Técnicos de enfermería.

Con estos datos se puede inferir que la población de personal profesional y no profesional fueron homogéneas con una diferencia de 5.6%.

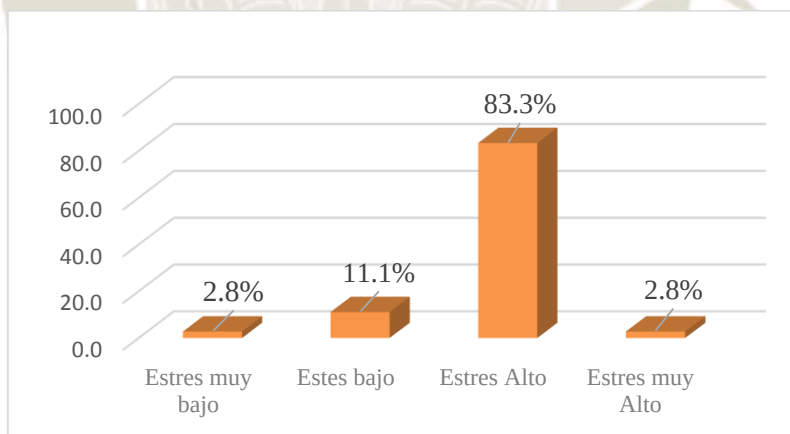
- ESTRÉS LABORAL GENERAL

Tabla Nro 7
Estrés Laboral General

Estrés Laboral	Frecuencia	Porcentaje
Estrés muy bajo	1	2.8%
Estrés bajo	4	11.1%
Estrés Alto	30	83.3%
Estrés muy alto	1	2.8%
TOTAL	36	100.0%

Fuente: Matriz de Sistematización

Gráfico Nro 7
Estrés Laboral General



Fuente: Matriz de Sistematización

Según el gráfico 7, se puede observar que el 83.3% de los encuestados presentó un nivel de estrés alto, y el 2.8% un nivel de estrés muy alto. Por otro lado el 11.1% tuvo un nivel de estrés bajo y el 2.8% estrés muy bajo.

Se puede inferir que el personal de enfermería mayoritariamente se encontró estresado laboralmente, obteniéndose un total de 86.1%.

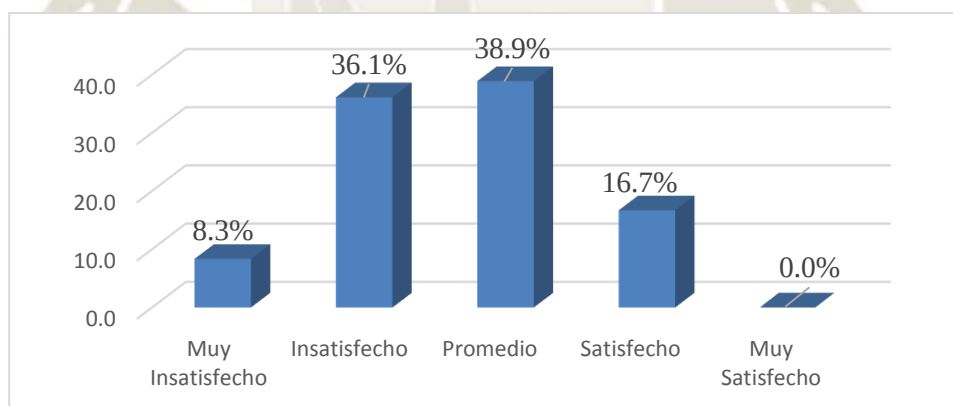
- SATISFACCION LABORAL GENERAL

Tabla Nro 8
Satisfacción Laboral General

Satisfacción Laboral	Frecuencia	Porcentaje
Muy Insatisfecho	3	8.3%
Insatisfecho	13	36.1%
Promedio	14	38.9%
Satisfecho	6	16.7%
Muy Satisfecho	0	0%
TOTAL	36	100.0%

Fuente: Matriz de Sistematización

Gráfico Nro 8
Satisfacción Laboral General



Fuente: Matriz de Sistematización

Según el Grafico Nro 8, el 38.9% de la población del estudio tuvo una satisfacción laboral media. Mientras que el 36.1% estuvo insatisfecho y el 8.3% muy insatisfecho. Por otro lado el 16.7% del personal de enfermería se encontró satisfecho laboralmente. Con esto se puede inferir que el personal de enfermería presentó el 44.4% de insatisfacción.

- ESTRÉS LABORAL Y DIMENSIONES

Tabla Nro 9

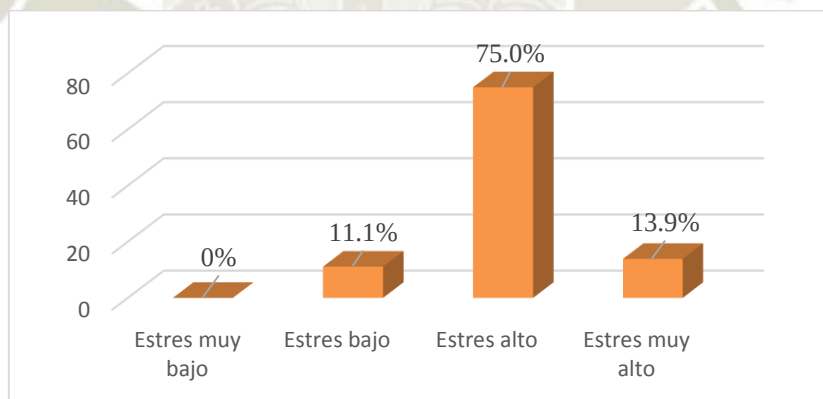
Estrés laboral según Dimensión Control

Estrés Laboral según Dimensión control	Frecuencia	Porcentaje
Estrés muy Bajo	0	0%
Estrés Bajo	4	11.1%
Estrés Alto	27	75.0%
Estrés muy Alto	5	13.9%
TOTAL	36	100.0%

Fuente: Matriz de Sistematización

Gráfico Nro 9

Estrés laboral según Dimensión Control



Fuente: Matriz de Sistematización

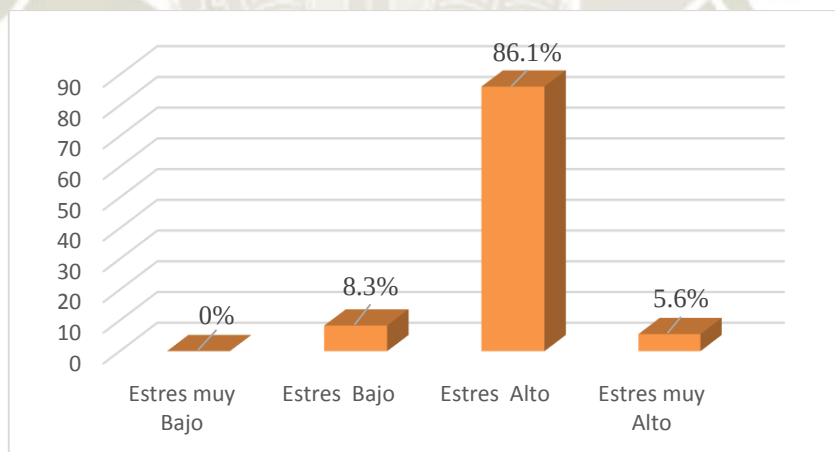
Según el gráfico Nro 9, en cuanto al estrés relacionado con el trabajo según la dimensión de control, el 75% de la población estudiada se encontró con un nivel de estrés alto y 13.9% con un nivel de estrés muy alto. Mientras que el 11.1% presentó estrés bajo. Esto indica que en relación al estrés según dimensión control, el 88.9% del personal de enfermería se encontró estresado laboralmente en la dimensión control.

Tabla Nro 10
Estrés laboral según Dimensión Exigencias de Trabajo

Estrés laboral según Exigencias de trabajo	Frecuencia	Porcentaje
Estrés muy Bajo	0	0%
Estrés Bajo	3	8.3%
Estrés Alto	31	86.1%
Estrés muy Alto	2	5.6%
TOTAL	36	100.0%

Fuente: Matriz de Sistematización

Gráfico Nro 10
Estrés laboral Según Dimensión Exigencias de Trabajo



Fuente: Matriz de Sistematización

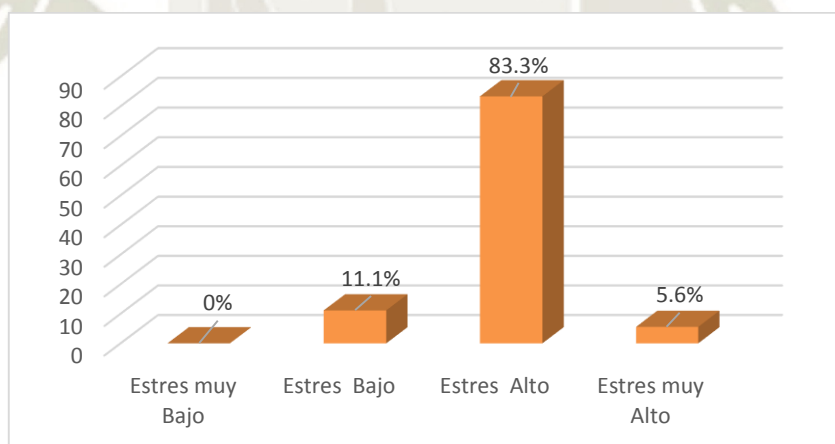
Según al gráfica Nro 10, se observa que el 86.1% presentó un nivel de estrés alto y el 5.6% estrés muy alto. Mientras que el 8.3% presentó estrés bajo. Esto indica que el 91.7% del personal de enfermería se encontró estresado laboralmente en la dimensión exigencias de trabajo.

Tabla Nro 11
Estrés laboral según Dimensión Apoyo

Estrés Laboral según Dimensión Apoyo	Frecuencia	Porcentaje
Estrés Bajo	0	0%
Estrés Moderadamente Bajo	4	11.1%
Estrés Moderadamente Alto	30	83.3%
Estrés Alto	2	5.6%
TOTAL	36	100.0%

Fuente: Matriz de Sistematización

Gráfico Nro 11
Estrés laboral según Dimensión Apoyo



Fuente: Matriz de Sistematización

Según la gráfica Nro 11, respecto a la dimension apoyo se evidenció que el 83.3 % de la población estudiada tuvo un nivel de estrés alto, el 5.6% un nivel de estrés muy alto, mientras que el 11.1% y 0% tuvieron un nivel de estrés bajo y muy bajo. Esto demostró que, el 88.9% del personal de enfermería se encontró estresado laboralmente en la dimensión apoyo.

- SATISFACCIÓN LABORAL Y DIMENSIONES

Tabla Nro 12

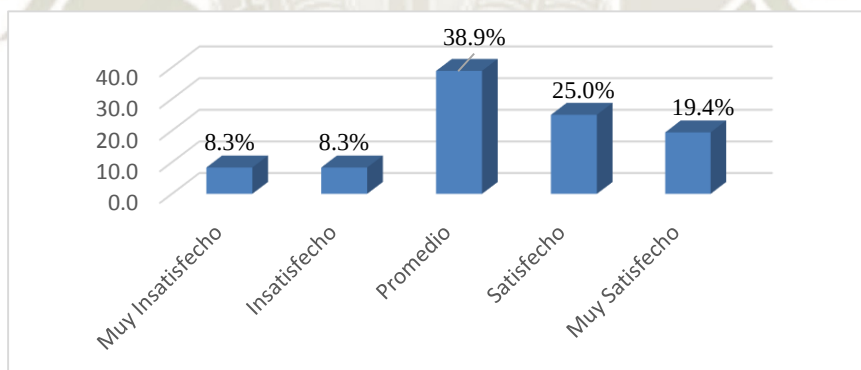
Satisfacción laboral según dimensión Significación de la Tarea

Satisfacción Laboral según significación de la Tarea	Frecuencia	Porcentaje
Muy Insatisfecho	3	8.3%
Insatisfecho	3	8.3%
Promedio	14	38.9%
Satisfecho	9	25.0%
Muy Satisfecho	7	19.4%
TOTAL	36	100.0%

Fuente: Matriz de Sistematización

Gráfico Nro 12

Satisfacción laboral según dimensión Significación de la Tarea



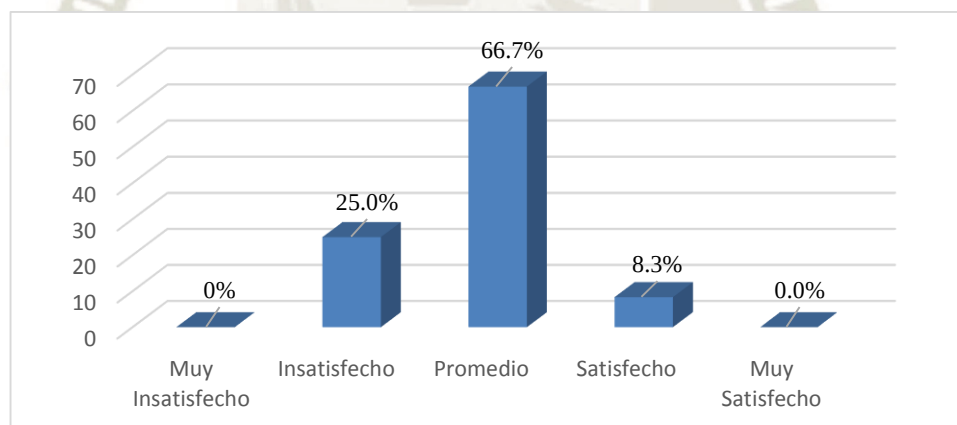
Fuente: Matriz de Sistematización

Según la gráfica Nro 12, en relación a la satisfacción laboral según la dimensión significación de la tarea, el 38.9% presentó un nivel de satisfacción promedio. El 25% y el 19.4 % se encontró en el nivel satisfecho y muy satisfecho. Mientras que el 16.6% se encontró entre el nivel insatisfecho y muy insatisfecho. Esto indicó que, en relación a la satisfacción laboral según dimensión de la tarea, el 44.4% del personal de enfermería se encontraron satisfechos con la realización de sus tareas.

Tabla Nro 13
Satisfacción Laboral Según dimensión Condiciones de Trabajo

Satisfacción Laboral según Condiciones de trabajo	Frecuencia	Porcentaje
Muy Insatisfecho	0	0%
Insatisfecho	9	25.0%
Promedio	24	66.7%
Satisfecho	3	8.3%
Muy Satisfecho	0	0.0%
TOTAL	36	100.0%

Fuente: Matriz de Sistematización

Gráfico Nro 13
Satisfacción Laboral Según Dimensión Condiciones de Trabajo


Fuente: Matriz de Sistematización

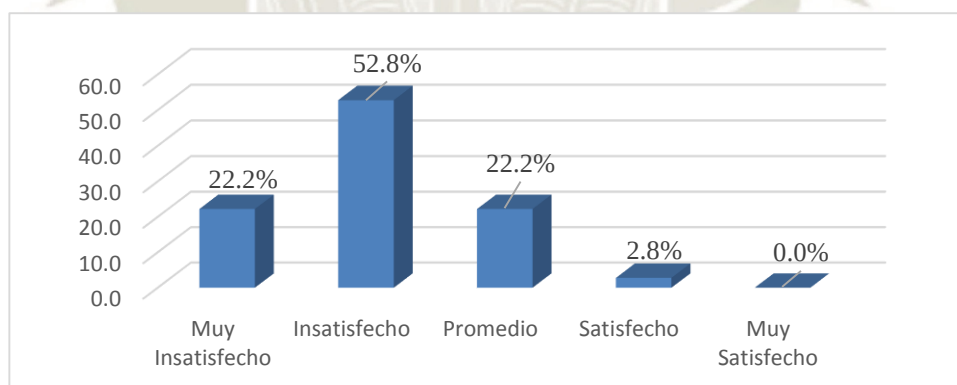
Según la grafica Nro 13, en cuanto a la satisfacción laboral obtenida según la dimensión de condiciones laborales, la satisfacción laboral promedio fue de 66.7%. El 8.3% se encontró en el nivel satisfecho. Y el 25% se encontró insatisfecho en relación a las condiciones laborales de su trabajo.

Se infiere que de las condiciones laborales, la mayor proporción de personal de enfermería tuvo satisfacción promedio.

Tabla Nro 14
Satisfacción Laboral según dimensión Reconocimiento Personal

Satisfacción Laboral según Reconocimiento Personal	Frecuencia	Porcentaje
Muy Insatisfecho	8	22.2%
Insatisfecho	19	52.8%
Promedio	8	22.2%
Satisfecho	1	2.8%
Muy Satisfecho	0	0.0%
TOTAL	36	100.0

Fuente: Matriz de Sistematización

Gráfico Nro 14 ,
Satisfacción Laboral según dimensión Reconocimiento Personal


Fuente: Matriz de Sistematización

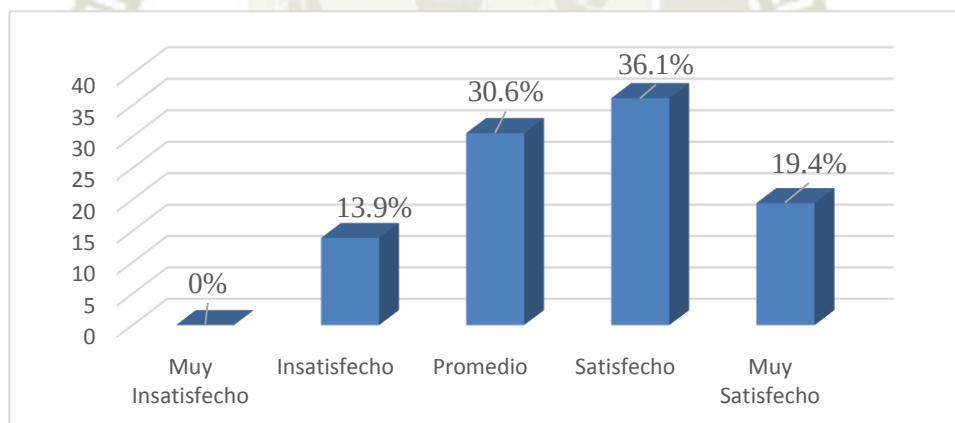
Según la gráfica Nro 15, según la satisfacción laboral de la dimensión de reconocimiento del personal, 52.8% se encontró insatisfecho en el trabajo y el 22.2% muy insatisfecho. Mientras que el 22.2% se encontró en el nivel promedio. Y el 2.8% satisfecho. Se puede inferir que el 75% del personal de enfermería se encontró con insatisfacción en la dimension reconocimiento de personal

Tabla Nro 15
Satisfacción Laboral según Dimensión Beneficios Sociales

Beneficios Sociales	Frecuencia	Porcentaje
Muy Insatisfecho	0	0%
Insatisfecho	5	13.9%
Promedio	11	30.6%
Satisfecho	13	36.1%
Muy Satisfecho	7	19.4%
TOTAL	36	100.0%

Fuente: Matriz de Sistematización

Gráfico Nro 15
Satisfacción Laboral según Dimensión Beneficios Sociales



Fuente: Matriz de Sistematización

Según la gráfica Nro 15, en relación a la satisfacción laboral según la dimensión beneficios Sociales, el 36.1% presentó el nivel satisfecho, el 19.4% estuvo satisfecho con su trabajo. Mientras que el 30.6% presentó el nivel de satisfacción laboral promedio. Por otro lado el 13.9 % se encontró insatisfecho en esta dimensión.

Se puede inferir que en relación a la satisfacción laboral según dimensión beneficios sociales, que el 55.5% del personal de enfermería se encontró satisfecho con la remuneración que percibe.

Tabla Nro 16
Estrés según Dimensión Control y Satisfacción Laboral

Satisfacción Laboral General	Estrés según dimensión Control								TOTAL	
	Estrés muy Bajo		Estrés Bajo		Estrés Alto		Estrés muy Alto			
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Muy Insatisfecho	0	0%	0	0%	3	11.10 %	0	0%	3	8.30%
Insatisfecho	0	0%	0	0%	11	40.70 %	2	40%	13	36.10 %
Promedio	0	0%	1	25%	11	40.70 %	2	40%	14	38.90 %
Satisfecho	0	0%	3	75%	2	7.40%	1	20%	6	16.70 %
Muy Satisfecho	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
TOTAL	0	0%	4	100%	27	100%	5	100 %	36	100.00 %

Fuente: Matriz de Sistematización

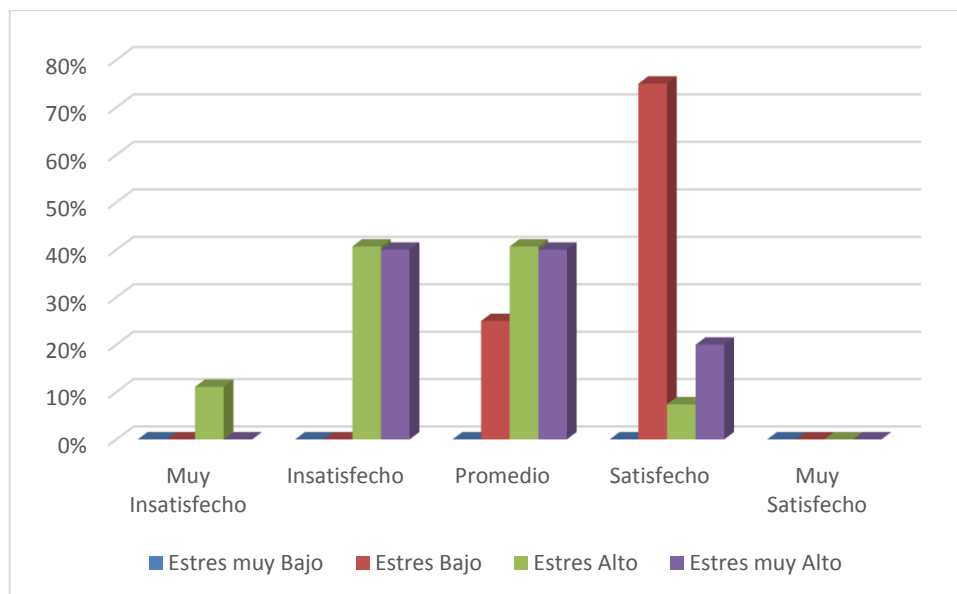
$$\chi^2=12.44 < 21 \quad G=12 \quad P= 0.053$$

Según la tabla de contingencia Nro 16, en relación al estrés según dimensión control y satisfacción laboral, se aprecia que del personal que se encontraron insatisfechos con su trabajo, presentaron el 51.8 % de nivel de estrés alto. (40.7% y 11.1 %)

Mientras que del personal que se encontró satisfecho con su trabajo, el 7.4% presentó un nivel de estrés alto y el 75% un nivel de estrés bajo.

Según la prueba estadística chi cuadrado no existe relación entre ambas variables.

Gráfico Nro 16
Estrés según Dimensión Control y Satisfacción Laboral



Fuente: Matriz de Sistematización

Tabla Nro 17
Estrés según Dimensión Exigencias de trabajo y Satisfacción Laboral

Satisfacción Laboral	Estrés según dimensión Exigencias de trabajo								TOTAL	
	Estrés muy Bajo		Estrés Bajo		Estrés Alto		Estrés muy Alto			
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Muy Insatisfecho	0	0%	3	100%	0	0.00%	0	0%	3	8.30%
Insatisfecho	0	0%	0	0%	11	35.50%	2	100%	13	36.10%
Promedio	0	0%	0	0%	14	45.20%	0	0%	14	38.90%
Satisfecho	0	0%	0	0%	6	19.40%	0	0%	6	16.70%
Muy Satisfecho	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
TOTAL	0	0%	3	100%	31	100%	2	100%	36	100.00 %

Fuente: Matriz de Sistematización

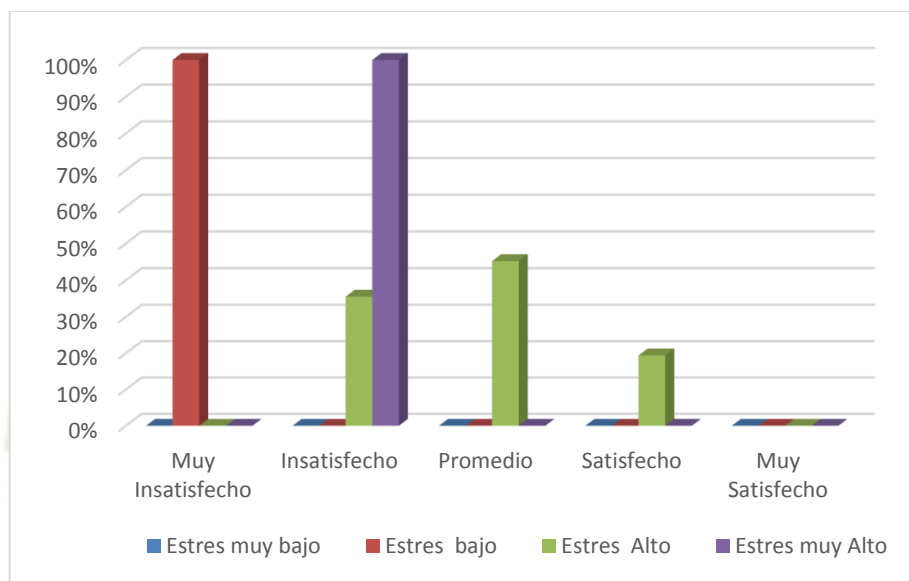
$$\text{Chi}^2=39.57 \quad \text{Gl}=12 \quad \text{P}= 0.000$$

Según la tabla de contingencia Nro 17, en relación al Estrés laboral según dimensión exigencias de trabajo y satisfacción laboral, se observa que de la población en estudio que se encontraron muy insatisfechos en su trabajo, el 100% presentó un nivel de estrés bajo, el 35,5%. un nivel de estrés alto y el 100% un nivel de estrés muy alto. Por otro lado del personal que se encontró con un nivel de satisfacción laboral promedio se encontró que el 45,2% tuvo un nivel de estrés alto.

Según la prueba estadística de chi cuadrado se evidenció que existe relacion significativa entre ambas variables.

Gráfico Nro 17

Estrés según Dimensión Exigencias de trabajo y Satisfacción Laboral



Fuente: Matriz de Sistematización

Tabla Nro 18
Estrés según Dimensión Apoyo y Satisfacción Laboral

Satisfacción Laboral	Estrés según dimensión Apoyo								TOTAL	
	Estrés muy Bajo		Estrés Bajo		Estrés Alto		Estrés muy Alto			
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Muy Insatisfecho	0	0%	3	75%	0	0.00%	0	0%	3	8.30%
Insatisfecho	0	0%	0	0%	13	43.30%	0	0%	13	36.10%
Promedio	0	0%	1	25%	13	43.30%	0	0%	14	38.90%
Satisfecho	0	0%	0	0%	4	13.30%	2	100%	6	16.70%
Muy Satisfecho	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
TOTAL	0	0%	4	100%	30	100%	2	100%	36	100.00 %

Fuente: Matriz de Sistematización

$$\text{Chi}^2=36.93 \quad \text{Gl}=12 \quad \text{P}= 0.000$$

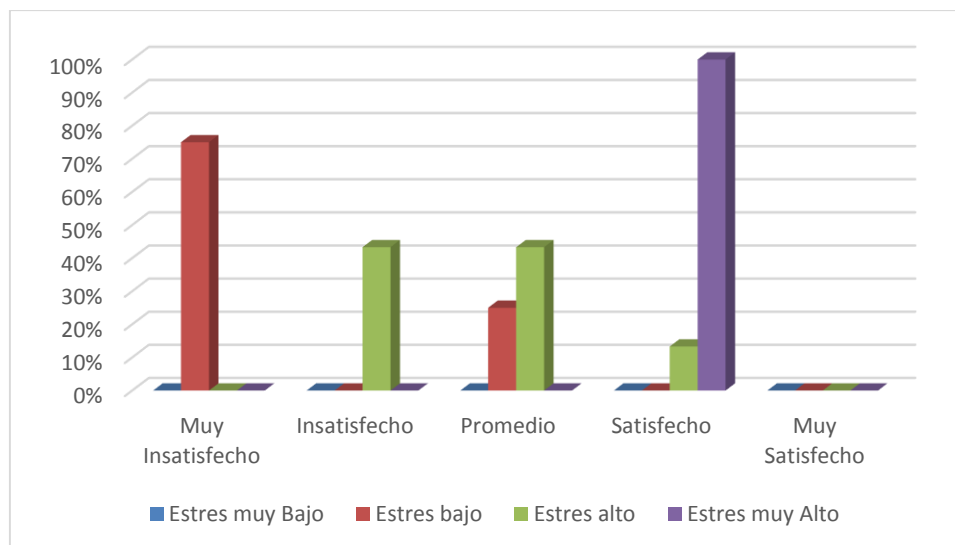
Según la tabla de contingencia Nro 18, en relación de Estrés según dimensión apoyo y satisfacción laboral, se aprecia que del personal que se encontró insatisfecho con su trabajo, el 75 % presentó un nivel de estrés bajo y un 43.3% de nivel de estrés alto. Mientras que de la población con satisfacción promedio, presentó el 43.3% de nivel de estrés alto.

Mientras que del personal de enfermería que estuvo satisfecho laboralmente, tuvieron un 100% nivel de estrés muy alto y 13.3 % de nivel de estrés alto.

Según la prueba estadística de chi cuadrado se evidenció que existe relación significativa entre ambas variables.

Gráfico Nro 18

Estrés según Dimensión Apoyo y Satisfacción Laboral



Fuente: Matriz de Sistematización

Tabla Nro 19
Estrés laboral General y Satisfacción Laboral General

Satisfacción Laboral General	Estrés Laboral General								TOTAL	
	Estrés muy Bajo		Estrés Bajo		Estrés Alto		Estrés muy Alto			
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Muy Insatisfecho	0	0%	0	0%	3	10.00%	0	0%	3	8.30%
Insatisfecho	0	0%	0	0%	13	43.30%	0	0%	13	36.10%
Promedio	0	0%	1	25%	13	43.30%	0	0%	14	38.90%
Satisfecho	1	100%	3	75%	1	3.30%	1	100%	6	16.70%
Muy Satisfecho	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
TOTAL	1	100%	4	100%	30	100%	1	100%	36	100.00%

Fuente: Matriz de Sistematización

$$\text{Chi}^2=24,029 \quad \text{gl}=9 \quad p= 0.004$$

Segun la Tabla 19, se puede observar que de la población de estudio que se encontró insatisfecha con su trabajo, presentaron el 43.3% y el 10% de estrés alto, dando un total de 53.3%.

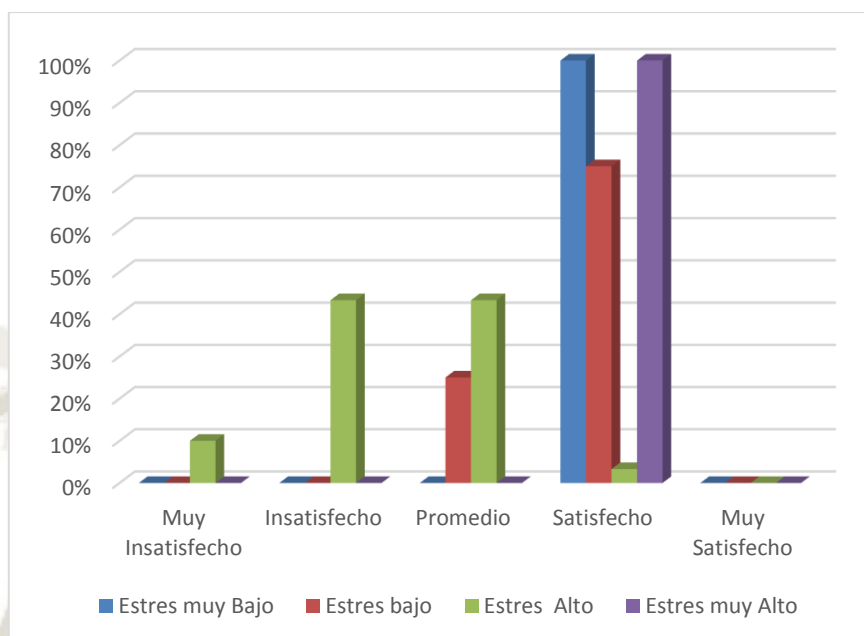
Del personal que estuvo satisfecho con su trabajo, el 75% tuvo un nivel de estrés bajo y 100% estrés muy bajo. Podemos concluir que el nivel de estrés del personal de enfermería que se encontró insatisfecho, fue de 53.3%.

Se pudo evidenciar que a mayor satisfacción del personal, hay un mayor estrés laboral. Mientras que a mayor insatisfacción laboral hay menos estrés laboral.

La prueba estadística de chi-cuadrado mostró que existe una correlación estadísticamente significativa entre el estrés laboral y la satisfacción del personal de enfermería. ($P < 0,05$)

Gráfico N° 19

Estrés laboral General y Satisfacción Laboral General



//////// Fuente: Matriz de Sistematización

2. DISCUSION

El estrés relacionado con el trabajo se considera una enfermedad causada por la interacción entre factores estresantes, necesidades laborales, apoyo social percibido y necesidades de control. Esta situación no solo afecta a los trabajadores, sino también a su entorno, y de alguna manera afecta su satisfacción laboral.

En el trabajo de investigación, se encontró que la mayoría del personal de enfermería del Hospital I Samuel Pastor tuvo un nivel de estrés alto (83.3%), el nivel de estrés alto fue de 2.8% y el nivel de estrés bajo se redujo a 11.1%. Por tanto, estos resultados concuerdan con el estudio de **Oramas Viera Arlene (2013)** titulado "Estrés laboral y síndrome de Burnout en docentes de escuelas primarias cubanas", en el que el equipo de investigación capacitado mostró mejores resultados en función de los síntomas. El 88.2% de la alta presión de trabajo se debe al estrés y al estrés experimentado. En el trabajo, la frecuencia del síndrome de agotamiento es tan alta como 67.5%, principalmente porque los valores de agotamiento emocional del maestro no son ideales, mientras que la despersonalización y la realización personal son relativamente ideales ²⁷.

Estos resultados son contrarios a la investigación realizada por **Horna Horna Fiorella (2017)**: "Satisfacción laboral y estrés laboral en el trabajo de las instituciones de salud en Trujillo", en la que se encontró el nivel de estrés promedio. Los porcentajes oscilan entre 42.7% y 52.3% ²⁷. Como Bazualdo Fiorini Enzo (2018) realizó un estudio titulado "Estrés laboral y satisfacción del personal médico en áreas clave de los Hospitales Docentes Regionales" Cajamarca-2018, las personas encontraron estrés laboral correspondiente al 50.5% como nivel promedio ²⁵.

Además, según Castro Velandrez Patricia Del Pilar (2008) en la investigación titulada: "El Estrés Docente en los Profesores de Escuela Pública" Lima-Perú: Describe que el efecto más importante del estrés suele ser la ansiedad. Cuando el docente es incapaz de afrontar situaciones conflictivas y desarrolla varios estados de ansiedad, desencadenará ansiedad. Se descubre en la investigación y puede confirmar la presión laboral que indica el marco teórico de la investigación. Otras manifestaciones son: depresión, fatiga nerviosa, irritabilidad, dolores de cabeza y tensión en las relaciones familiares y sociales ²⁴.

En cuanto a la satisfacción laboral, en este trabajo de investigación, la satisfacción laboral promedio fue del 38,9% el 36.1% se encontró en el nivel insatisfecho con su trabajo

y el 8.3% muy insatisfechos, es decir, el 44.4% se encontró insatisfecho en su trabajo. Mientras que el 16.7% se mostró satisfecho laboralmente, estos resultados son similares al estudio de Horna y concluyó que la satisfacción laboral promedio de los empleados del Centro Municipal de Salud de Trujillo estaba entre 43.8% y 77.1%.²² Este resultado también es consistente con el estudio de **León Tazza Bertha (2011)** “Satisfacción laboral en docentes de primaria en instituciones educativas inclusivas-Región Callao”, que mostró que la frecuencia de insatisfacción parcial está relacionada con la tendencia general de satisfacción regular²³.

Estos resultados también se contraponen con la investigación **Pablos González Maria del Mar, Cubo Delgado Sixto (2015)** titulada: “Satisfacción laboral de las enfermeras de los Hospitales Públicos de Badajoz. España”. y concluyó que la satisfacción profesional expresada por el grupo de enfermeras es de moderada a alta²⁶.

En este estudio, se encontró que existe una relación estadísticamente significativa entre la presión laboral y la satisfacción de los empleados. Además, existe evidencia de que, según la prueba estadística de chi-cuadrado, existe una relación entre el estrés laboral y la satisfacción laboral, ($P < 0,05$) $P = 0,004$. Es consistente con la investigación de **Ortega Javier Rigoberto; Quispe Masias Doris (2016)** titulada: «Estrés laboral, Satisfacción Laboral y Bienestar Psicológico en personal de salud de la microred ampliación Paucarpata. Arequipa» y se encontró que existe una relación significativa entre el estrés laboral y la satisfacción laboral²¹.

Y se contrapone con los resultados encontrados en la investigación de **Horna** que estableció la existencia de relación negativa entre satisfacción laboral y el estrés laboral en los trabajadores de una empresa de salud en la ciudad de Trujillo²².

CONCLUSIONES

Primero.- En relación al nivel de estrés laboral al que está expuesto el personal de enfermería del hospital I Samuel Pastor de Essalud, prevalece el 83.3% correspondiente al nivel de “estrés alto” y el 2.8% de nivel estrés muy alto. Dando un total de 86.1% de personal estresado. Mientras que el 11.1% de la población en estudio presentó un nivel de “estrés bajo”. El nivel de estrés alto, se encontró en las tres dimensiones: exigencias de trabajo, control de la tarea y apoyo social.

Segundo.- En relación a la satisfacción laboral de la población en estudio, el 16.70% se encontró el nivel “satisfecho”. El 36.1% presentó el nivel “insatisfechos” y el 8.3% se encontró “muy insatisfecho”. Dando un total de 44.4% de insatisfacción laboral. Mientras que el 38.9% presentó un nivel de “satisfacción promedio”. El nivel de insatisfechos fue mayor en la dimensión reconocimiento de personal.

Tercera.- El resultado de la prueba estadística Chi cuadrado, indicó que sí existe relación estadísticamente significativa entre estrés laboral y la satisfacción del personal $P=0.004$. ($P<0.05$) Por lo tanto se comprobó la hipótesis.

RECOMENDACIONES

Como resultado y conclusión de esta investigación, se recomiendan estas sugerencias:

- A los líderes de servicios, jefes y directivos:
 - Realizar un monitoreo anual para identificar los riesgos psicosociales como el estrés laboral y establecer planes de capacitación e intervención al personal de enfermería para reducir el estrés laboral y sus efectos. Proponer reuniones, talleres y actividades complementarias, como actividades de ocio y relajación, para fomentar el trabajo en equipo y establecer un plan mensual de reconocimiento personal y / o grupal para premiar a los empleados por su buen desempeño, aumentando así su satisfacción laboral.
 - Mejorar asignación de funciones mediante la comunicación y cumplimiento del manual de organización y funciones (MOF)
- Al personal de enfermería:
 - Realizar estudios periódicos de estrés y satisfacción laboral para comprender las necesidades del equipo de enfermería y encontrar técnicas y soluciones para mejorarlas. También realizar estudios similares o complementarios que puedan aportar nuevos conocimientos e información actualizada.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

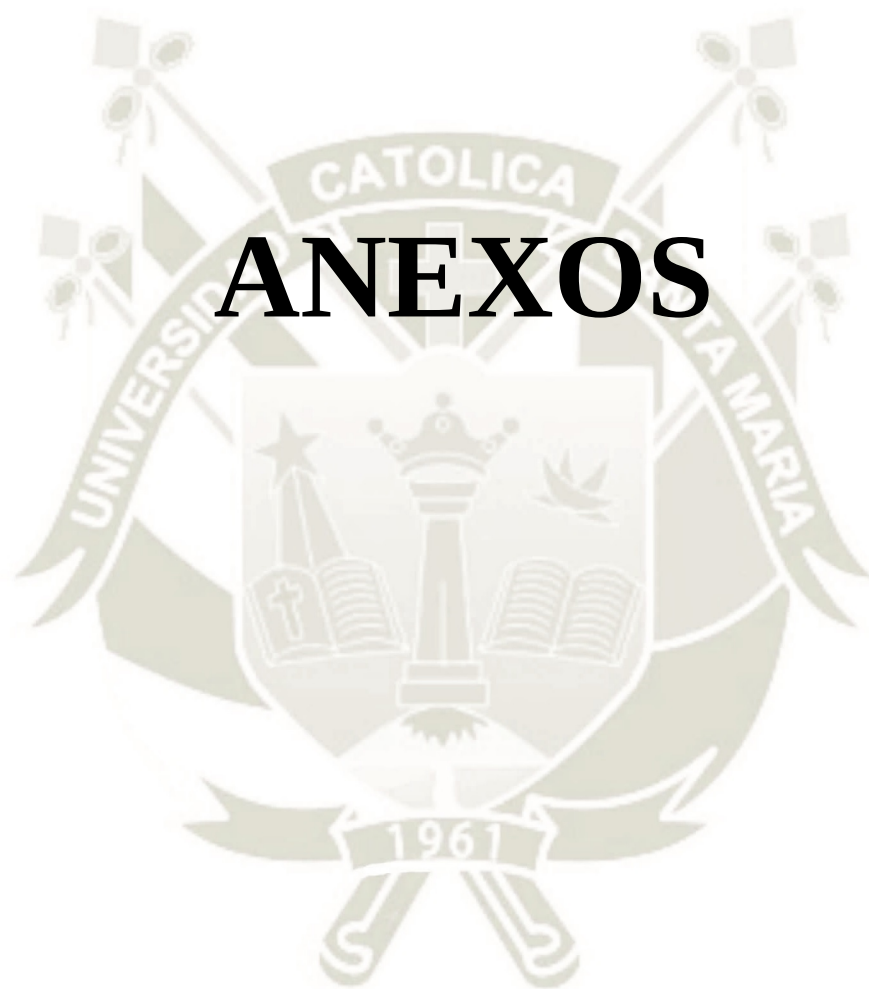
1. CEBALLOS- P, SOLORZA J, MARÍN N, MORAGA J, GÓMEZ N, SEGURA F, ET AL. Estrés percibido en trabajadores de atención primaria. Chile; 2019. [citado 23 octubre de 2020] Disponible en: https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0717-95532019000100204
2. BEEHR T, NEWMAN J. Research on occupational stress: an unfinished enterprise. Personnei Psychology. Michigan; 1998. [citado 6 setiembre del 2019] Disponible en: https://onlinelibrary.wiley.com/doi/epdf/10.1111/j.1744-6570.1998.tb00741.x?purchase_referrer=onlinelibrary.wiley.com&tracking_action=preview_click&r3_referer=wol&show_checkout=1
3. CHIANG M., RIQUELEME G., RIVAS P. La relación entre la satisfacción laboral, el estrés laboral y los resultados entre los trabajadores benéficos en Concepción, Chile; 2018 [citado del 6 de setiembre de 2019] Disponible: https://scieloconicytcl/scielophp?Script=sci_arttext&pid=S0718-24492018000300178
4. UNIVERSIDAD DE BARCELONA. Psicología Ambiental, elementos básicos. España, 2020. |
5. LAZARUS R. Estrés y Emoción: Manejo e implicaciones en nuestra salud. Bilbao: Desclée de Brouwer; 2002. [citado 21 de setiembre del 2019] Disponible en: <http://reme.uji.es/articulos/alasaa9753003101/texto.html>
6. MARTIN, I. Presión de estudio de los estudiantes universitarios Sevilla 2007 [Fecha de consulta: 21 de setiembre de 2019] Disponible en la siguiente web: <http://www.apuntesdepsicologia.es/index.php/magazine/article/view/117/119>
7. TRUCO M. Estrés y transtornos mentales: aspectos neurobiológicos y psicosociales. Revista chilena de neuro-psiquitría. Santiago, Chile; 2002. [citado el 21 de setiembre del 2019] Disponible en: https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0717-92272002000600002
8. KUDIELKA, B, HELLHAMMER D, KIRSCHBAUM, CLEMENS. Ten years of research with the Trier Social Stress Test. Social Neuroscience: Integrating

- Biological and Psychological Explanations of Social Behavior. Germani (Alemania); 2007. [citado el 2 de octubre del 2019] Disponible en: https://www.researchgate.net/publication/234135672_Ten_years_of_research_with_the_Trier_Social_Stress_Test-revisited
9. SIERRA J, ORTEGA V, ZUBEIDAT I. Ansiedad, angustia y estrés: tres conceptos a diferenciar. Revista Mal-estar E Subjetividade. Fortaleza, Brazil; 2003 [citado el 2 de octubre del 2019] Disponible: <https://www.redalyc.org/pdf/271/27130102.pdf>
 10. ORGANIZACIÓN INTERNACIONAL DEL TRABAJO. Estrés en el Trabajo. Un reto colectivo. 1ra Edición. Ginebra; 2016. [citado el 2 de octubre el 2020] Disponible en: https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_protect/--protrav/---safework/documents/publication/wcms_466549.pdf
 11. HOUTMAN I, JETTINGHOFF, CEDILLO L. Sensibilizando sobre el Estrés laboral en los países en desarrollo: Un riesgo moderno en un ambiente de trabajo de tradicional. Organización mundial de la Salud. Ginebra; 2008. [citado el 20 octubre 2019] Disponible en: https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/43770/9789243591650_spa.pdf;jsessionid=419F68C832E26935CAA7E1FF699CA5E0?sequence=1
 12. CASADO F. Modelo de afrontamiento de Lazarus como heurístico de las intervenciones psicoterapéuticas. Sevilla. [citado el 20 de octubre del 2019] Disponible en: http://copao.cop.es/files/contenidos/VOL20_3_5.pdf
 13. LOPATEGUI E., Estrés: Concepto, causas y control. Argentina; 2000. [citado el 20 de octubre del 2019] Disponible en: <http://www.saludmed.com/Documentos/Estres.html>
 14. DEL HOYO, M., Estrés Laboral. Ministerio de trabajo y asuntos Sociales. Madrid.2004. [citado el 20 de octubre del 2019] Disponible en: <https://www.insst.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FICHAS%20DE%20PUBLICACIONES/FONDO%20HISTORICO/DOCUMENTOS%20DIVULGATIVOS/DocDivulgativos/Fichero%20pdf/Estres%20laboral.pdf>
 15. HELLRIEGEL D, WOODMAN J. Comportamiento Organizacional Mexico. 1999. [citado el 20 de octubre del 2020] Disponible en: <http://www.redalyc.org/pdf/1471/147117764009.pdf>
 16. CASANA, M. Clima Organizacional y Satisfacción laboral en trabajadores de una empresa azucarera de Chiquitoy. Trujillo. 2015. [citado el 5 de

- noviembre 2019] Disponible en:
http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/1809/1/RE_PSICOLOGIA_CLI_MA.ORGANIZACIONAL.SATISFACCI%C3%93N.LABORAL.TRABAJADORES.EMP.AZUCARERA_TESIS.pdf
17. AGUILAR N, MAGAÑA D, SURDEZ E. Importancia de la Satisfacción Laboral. México. 2008. [citado el 5 noviembre 2019] Disponible en:
https://www.itson.mx/publicaciones/pacioli/Documents/no69/38-importancia_de_la_satisfaccion_laboral_investigacion_ocubre_2010x.pdf
 18. ATALAYA M. Satisfacción laboral y productividad. Revista de Psicología. Perú. 1999. [citado el 5 noviembre 2019] Disponible en:
<https://www.eoi.es/blogs/madeon/2013/03/12/satisfaccion-laboral-y-productividad/>
 19. SANCHEZ M, GARCIA. Satisfacción Laboral en los entornos de trabajo. Una exploración cualitativa para su estudio. Colombia. 2017 [citado el 5 de noviembre del 2019] Disponible en:
<https://www.redalyc.org/pdf/849/84953103007.pdf>
 20. JIJENA M, JIJENA C. Satisfacción laboral, compromiso organizacional y características demográficas de profesores universitarios: revista ventana científica. Bolivia. 2013. [citado el 5 de noviembre del 2019] Disponible en:
http://www.revistasbolivianas.org.bo/pdf/rvc/v1n5/v1n5_a03.pdf
 21. ORTEGA J, et al. “«Estrés laboral, Satisfacción Laboral y Bienestar Psicológico en personal de salud de la microred ampliación Paucarpata. Arequipa» Arequipa Perú; 2016.
 22. HORNA F. “Satisfacción laboral y estrés laboral en trabajadores de un institución de salud en la ciudad de Trujillo”. Trujillo Perú, 2017TAZZA L. “Satisfacción laboral en docentes de primaria en instituciones educativas inclusivas-Región Callao”. Lima Perú; 2011.
 23. LEON B. “Satisfacción laboral en docentes de primaria en instituciones educativas inclusivas-Región Callao” Lima-Peru, 2011.
 24. CASTRO, P “El Estrés Docente en los Profesores de Escuela Pública” Lima Perú; 2008.
 25. BASUALDO E. “Estrés laboral y nivel de satisfacción del personal asistencial de áreas críticas del hospital regional docente de cajamarca-2018”Cajamarca-Peru.

26. GONZALES P, et al. “Satisfacción laboral de las enfermeras de los Hospitales Públicos de Badajoz. España”. Badajoz-España; 2015.
27. ORAMAS A. “Estrés Laboral Y Síndrome De Burnout En Docentes Cubanos De Enseñanza Primaria”. La Habana-Cuba; 2013.
28. BERRIOS, F. “Nivel de vulnerabilidad frente al estrés y Mecanismos de afrontamiento en estudiantes de enfermería de la UNMSM noviembre 2005”. En Tesis para optar el título de Licenciada, Lima –Perú, UNMSM.
29. ROBBINS, S. P. Comportamiento organizacional. México D.F.: Pearson. México; 2004.
30. ROBBINS, S., COULTER, M. Administración.: Pearson Educación.Mexico; 2005.
31. MARACAIBO, VENEZUELA LÓPEZ DE MÉRZERVILLE. Sacerdocio y Burnout. Bogotá, Colombia. 2011.
32. PEARSON EDUCACIÓN STONER, JAMES A.F. Administración, 5° edición, Editorial Prentice – Hall, Hispanoamericana s.a.1994.
33. ATALAYA M. “ El estrés laboral y su influencia en el trabajo en el área administrativa de la Universidad la Molina Lima". | Lima | Perú, 2001.
34. LEVINE, S., URSIN, H. | What is stress? Stress—Neurobiology and neuroendocrinology. New York: Marcel Dekker. 1991.
35. MURCIO,J. La Neuroquímica del estrés y el papel de los péptidos opiodes. Revista de Educación Bioquímica. México; 2007. [citado el 21 de setiembre del 2019] Disponible en: <http://www.redalyc.org/pdf/490/49026402.pdf>
36. MOLINA T, GUTIERREZ A, DOMINGUIEZ L. Estrés Psicosocial: Algunos aspectos clínicos y experimentales. Anales de Psicología. Murcia, España; 2008. [citado el 15 de setiembre del 2019] Disponible en: <http://www.redalyc.org/pdf/167/16711589019.pdf>

ANEXOS



ANEXO 1

DATOS GENERALES

1. SEXO:

- Masculino () Femenino ()

2. EDAD:

- Menos de 25 años ()
- Entre 25 y 35 años ()
- Entre 36 y 45 años ()
- Entre 46 y 55 años ()
- Más de 55 años ()

3. ESTADO CIVIL:

- Soltera (o) ()
- Casada(o) ()
- Divorciada(o) ()
- Viuda(o) ()

4. CONDICIÓN LABORAL:

- Nombrado ()
- Contratado ()
- Servicio terceros ()

5. TIEMPO QUE LABORA EN EL HOSPITAL:

- Menos de 1 año ()
- De 1 año a 5 años ()
- De 6 a 9 años ()
- Más de 10 años ()

6. PERSONAL PROFESIONAL Y NO PROFESIONAL:

- Profesional: Enfermera(o) ()
- No Profesional: Técnico ()

ANEXO 2

CUESTIONARIO CONTENIDO DE TRABAJO- KARASEK

INSTRUCCIONES – Estimado personal, He proporcionado un cuestionario con cuatro opciones a continuación. Gracias por responder (X) sinceramente, como método alternativo que mejor expresa sus puntos de vista. Tenga en cuenta que la encuesta es completamente anónima y no hay respuestas correctas o incorrectas.

- Totalmente en desacuerdo (TD)
- En desacuerdo (ED)
- De acuerdo (DA)
- Completamente de acuerdo (CA)

		TD	ED	DA	CA
1	Mi trabajo requiere que aprenda cosas nuevas.				
2	Mi trabajo necesita un nivel elevado de calificación.				
3	En mi trabajo debo ser creativo.				
4	Mi trabajo consiste en hacer siempre lo mismo.				
5	Tengo libertad de decidir cómo hacer mi trabajo.				
6	Mi trabajo me permite tomar decisiones en forma autónoma.				
7	En el trabajo tengo la oportunidad de hacer cosas diferentes.				
8	Tengo influencia sobre como ocurren las cosas en mi trabajo.				
9	En el trabajo tengo la posibilidad de desarrollar mis habilidades personales.				
10	Mi trabajo exige hacerlo rápidamente.				
11	Mi trabajo exige un gran esfuerzo mental.				
12	En mi trabajo no se me pide hacer una cantidad excesiva.				
13	Dispongo de suficiente tiempo para hacer mi trabajo.				
14	No recibo pedidos contradictorios de los demás.				
15	Mi trabajo me obliga a concentrarme durante largos periodos de tiempo.				
16	Mi tarea es interrumpida a menudo y debo finalizarla más tarde.				
17	Mi trabajo es muy dinámico.				
18	A menudo me retraso en mi trabajo porque debo esperar al trabajo de los demás.				
19	Mi jefe se preocupa por el bienestar de los trabajadores que están bajo su supervisión.				
20	Mi jefe presta atención a lo que digo.				
21	Mi jefe tiene una actitud hostil o conflictiva hacia mí.				
22	Mi jefe facilita la realización del trabajo.				
23	Mi jefe consigue que la gente trabaje unida.				
24	Las personas con las que trabajo están calificadas para las tareas que realizan.				
25	Las personas con las que trabajo tienen actitudes hostiles hacia mí.				
26	Las personas con las que trabajo se interesan por mí.				
27	Las personas con las que trabajo son amistosas.				
28	Las personas con las que trabajo se apoyan mutuamente para trabajar juntas.				
29	Las personas con las que trabajo facilitan la realización del trabajo.				

Fuente: Karasek (1990)

ANEXO 3

ESCALA DE SATISFACCION LABORAL – SPC

INSTRUCCIONES –Estimado trabajador, este es un cuestionario con cinco opciones. Por favor responde con la actitud más sincera Caminar con una cruz (X) es la mejor opción para que expreses tu opinión. Tenga en cuenta que la encuesta es completamente anónima y no hay respuestas correctas o incorrectas.

- Totalmente de acuerdo (TA)
- De acuerdo (DA)
- Indeciso (I)
- En desacuerdo (ED)
- Totalmente en desacuerdo (TD)

		TA	DA	I	ED	TD
1	La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores.					
2	Mi sueldo es muy bajo en relación a la labor que realizo.					
3	Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser.					
4	La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier cosa.					
5	Me siento mal con lo que gano.					
6	Siento que recibo parte de la institución mal trato.					
7	Me siento útil con la labor que realizo.					
8	El ambiente donde trabajo es confortable.					
9	El sueldo que tengo es bastante aceptable.					
10	La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando.					
11	Prefiero tomar distancia de las personas con que trabajo.					
12	Me disgusta mi horario.					
13	Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia.					
14	Llevarse bien con el jefe beneficia la calidad del trabajo.					
15	La comodidad del ambiente de trabajo es inigualable.					
16	Mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.					
17	El horario de trabajo me resulta incómodo.					
18	Me complacen los resultados de mi trabajo.					
18	Compartir el trabajo con otros compañeros me resulta aburrido.					
20	En el ambiente físico en el que laboro, me siento incómodo.					
21	Mi trabajo me hace sentir realizado como persona.					
22	Me gusta el trabajo que realizo.					
23	Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias.					
24	Me desagrada que limiten mi trabajo para no reconocer las horas extras.					
25	Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo.					
26	Me gusta la actividad que realizo.					
27	Mi jefe valora el esfuerzo que pongo en mi trabajo.					

Fuente: Sonia palma (2005)

ANEXO 4

CONSENTIMIENTO INFORMADO

FECHA:

HORA:

Por la presente:

Yo:con **DNI N°:**

Autorizo a la Bachiller Isabel Torres Treviños a participar en la investigación titulada **“ESTRÉS LABORAL Y SATISFACCIÓN DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA DEL HOSPITAL I SAMUEL PASTOR DE ESSALUD - CAMANÁ. AREQUIPA, 2019”** por cuanto me ha explicado la actividad expresada anteriormente, incluyendo el propósito de la actividad, entiendo la actividad y deseo participar, autorizando para propósitos de la investigación y aportando a la ciencia.

Certifico que he leído el presente consentimiento y las explicaciones requeridas fueron claras y precisas; y voluntariamente consiento participar en el estudio.

Firma del Participante

Fecha:

DNI N°

He explicado el estudio a la persona arriba mencionada y he confirmado la comprensión para el consentimiento informado.

Firma del Investigador

ANEXO 5

FOTOS

