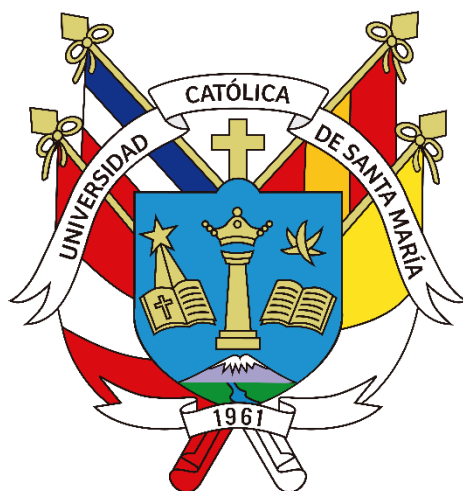


# Universidad Católica de Santa María

## Escuela de Postgrado

### Maestría en Gerencia en Salud



## ESTRESORES LABORALES Y SATISFACCIÓN LABORAL EN EL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA. HOSPITAL GOYENECHÉ. AREQUIPA, 2022

Tesis presentada por la Bachiller:

**Ibarra Hernani, Claudia Cecilia**

Para optar el Grado Académico de:

**Maestro en Gerencia en Salud**

Asesora:

**Mg. Huerta Wilson, Marcia Christian**

**Arequipa – Perú  
2023**

UCSM-ERP

**UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA**  
**ESCUELA DE POSTGRADO**  
**DICTAMEN APROBACIÓN DE BORRADOR DE TESIS**

Arequipa, 23 de Mayo del 2023

**Dictamen: 007380-C-EPG-2023**

Visto el borrador del expediente 007380, presentado por:

**2021003082 - IBARRA HERNANI CLAUDIA CECILIA**

Titulado:

**ESTRESORES LABORALES Y SATISFACCIÓN LABORAL EN EL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA.  
HOSPITAL GOYENECHE. AREQUIPA, 2022**

Nuestro dictamen es:

**APROBADO**

**41015613 - VERA VALER JUAN JESUS  
DICTAMINADOR**



**29576665 - RIVAS VARGAS URSULA IRENE  
DICTAMINADOR**



**29550447 - MEDINA ARCE NORMA ROXANA  
DICTAMINADOR**



# ESTRESORES LABORALES Y SATISFACCIÓN LABORAL EN EL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA. HOSPITAL GOYENECHE. AREQUIPA, 2022

## INFORME DE ORIGINALIDAD

27%

INDICE DE SIMILITUD

26%

FUENTES DE INTERNET

7%

PUBLICACIONES

13%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

## FUENTES PRIMARIAS

1	<a href="https://tesis.ucsm.edu.pe">tesis.ucsm.edu.pe</a> Fuente de Internet	5%
2	<a href="https://core.ac.uk">core.ac.uk</a> Fuente de Internet	2%
3	<a href="https://repositorio.ucsm.edu.pe">repositorio.ucsm.edu.pe</a> Fuente de Internet	2%
4	<a href="https://repositorio.ucv.edu.pe">repositorio.ucv.edu.pe</a> Fuente de Internet	2%
5	<a href="https://repositorio.unac.edu.pe">repositorio.unac.edu.pe</a> Fuente de Internet	1%
6	<a href="https://hdl.handle.net">hdl.handle.net</a> Fuente de Internet	1%
7	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	1%
8	<a href="https://repositorio.uwiener.edu.pe">repositorio.uwiener.edu.pe</a> Fuente de Internet	1%

9	<a href="http://renatiqa.sunedu.gob.pe">renatiqa.sunedu.gob.pe</a> Fuente de Internet	1 %
10	<a href="http://repositorio.unsa.edu.pe">repositorio.unsa.edu.pe</a> Fuente de Internet	1 %
11	<a href="http://iris.paho.org">iris.paho.org</a> Fuente de Internet	1 %
12	Submitted to Universidad Autonoma de Chile Trabajo del estudiante	<1 %
13	<a href="http://www.revenfermeria.sld.cu">www.revenfermeria.sld.cu</a> Fuente de Internet	<1 %
14	<a href="http://biomedres.us">biomedres.us</a> Fuente de Internet	<1 %
15	<a href="http://scientiarvm.org">scientiarvm.org</a> Fuente de Internet	<1 %
16	<a href="http://repositorio.autonomadeica.edu.pe">repositorio.autonomadeica.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1 %
17	<a href="http://repositorio.urp.edu.pe">repositorio.urp.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1 %
18	<a href="http://preprints.scielo.org">preprints.scielo.org</a> Fuente de Internet	<1 %
19	<a href="http://www.researchgate.net">www.researchgate.net</a> Fuente de Internet	<1 %
20	<a href="http://repositorio.uandina.edu.pe">repositorio.uandina.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1 %

21	<a href="https://dspace.unl.edu.ec">dspace.unl.edu.ec</a> Fuente de Internet	<1 %
22	<a href="https://repositorio.uma.edu.pe">repositorio.uma.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1 %
23	<a href="https://www.slideshare.net">www.slideshare.net</a> Fuente de Internet	<1 %
24	<a href="https://renati.sunedu.gob.pe">renati.sunedu.gob.pe</a> Fuente de Internet	<1 %
25	Submitted to Universidad Catolica Los Angeles de Chimbote Trabajo del estudiante	<1 %
26	<a href="https://repositorio.unjfsc.edu.pe">repositorio.unjfsc.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1 %
27	<a href="https://1library.co">1library.co</a> Fuente de Internet	<1 %
28	Submitted to Universidad de San Martín de Porres Trabajo del estudiante	<1 %
29	Submitted to Universidad Andina Nestor Caceres Velasquez Trabajo del estudiante	<1 %
30	<a href="https://doczz.net">doczz.net</a> Fuente de Internet	<1 %
31	Submitted to Universidad Politécnica Estatal de Carchi	<1 %

---

32 repositorio.uisek.edu.ec <1 %  
Fuente de Internet

---

33 repositorio.unc.edu.pe <1 %  
Fuente de Internet

---

34 repositorio.uncp.edu.pe <1 %  
Fuente de Internet

---

35 bibliotecadigital.oducal.com <1 %  
Fuente de Internet

---

36 portal.gasnatural.com <1 %  
Fuente de Internet

---

37 Submitted to Universidad Inca Garcilaso de la Vega <1 %  
Trabajo del estudiante

---

38 repositorio.unheval.edu.pe <1 %  
Fuente de Internet

---

39 www.sp-ps.pt <1 %  
Fuente de Internet

---

40 Submitted to Universidad Privada Antenor Orrego <1 %  
Trabajo del estudiante

---

41 fseg.saludcapital.gov.co <1 %  
Fuente de Internet

---

42 repositorio.uap.edu.pe <1 %  
Fuente de Internet

---

43	<a href="http://repositorio.une.edu.pe">repositorio.une.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1 %
44	Submitted to Universidad Andina del Cusco Trabajo del estudiante	<1 %
45	<a href="http://bdigital.uncu.edu.ar">bdigital.uncu.edu.ar</a> Fuente de Internet	<1 %
46	Submitted to Universidad Autónoma de Aguascalientes Trabajo del estudiante	<1 %
47	<a href="http://repositorio.unjbg.edu.pe">repositorio.unjbg.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1 %
48	<a href="http://tesis.pucp.edu.pe">tesis.pucp.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1 %
49	<a href="http://www.tdx.cat">www.tdx.cat</a> Fuente de Internet	<1 %
50	<a href="http://repositorio.uladech.edu.pe">repositorio.uladech.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1 %
51	<a href="http://tesis.ipn.mx">tesis.ipn.mx</a> Fuente de Internet	<1 %
52	<a href="http://cybertesis.unmsm.edu.pe">cybertesis.unmsm.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1 %
53	<a href="http://repositorio.uancv.edu.pe">repositorio.uancv.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1 %
54	<a href="http://www.gacetasanitaria.org">www.gacetasanitaria.org</a> Fuente de Internet	<1 %

<1 %

55

[www.biblioteca.usac.edu.gt](http://www.biblioteca.usac.edu.gt)

Fuente de Internet

<1 %

56

[www.elperulegal.com](http://www.elperulegal.com)

Fuente de Internet

<1 %

57

"Abstracts (French, Spanish, Chinese, Arabic)",  
International Social Work, 2020

Publicación

<1 %

58

[es.scribd.com](http://es.scribd.com)

Fuente de Internet

<1 %

59

[espanol.cdc.gov](http://espanol.cdc.gov)

Fuente de Internet

<1 %

60

[notional-impact-95704.appspot.com](http://notional-impact-95704.appspot.com)

Fuente de Internet

<1 %

61

[repositorio.upch.edu.pe](http://repositorio.upch.edu.pe)

Fuente de Internet

<1 %

62

[revistas.uss.edu.pe](http://revistas.uss.edu.pe)

Fuente de Internet

<1 %

63

[vsip.info](http://vsip.info)

Fuente de Internet

<1 %

64

[moam.info](http://moam.info)

Fuente de Internet

<1 %

---

Excluir citas      Apagado

Excluir coincidencias      Apagado

Excluir bibliografía      Apagado



**Dedicado**

Al amor más puro, mi hijo Franchesco  
A mi mamá que siempre me apoya y  
me alienta.

## RESUMEN

El presente estudio tuvo como objetivo establecer la relación de los estresores laborales y la satisfacción del profesional de enfermería, siendo un estudio de nivel relacional, se utilizó como técnica la Encuesta y como instrumentos la Escala de Estresores Laborales “Nursing Stress Scale” y la Cédula de Preguntas sobre Satisfacción Laboral MINSA (2002). La muestra estuvo conformada por 104 profesionales de Enfermería, obteniendo como resultados que el profesional de enfermería investigado, en casi la totalidad son mujeres, que se encuentra un mayor porcentaje el rango de edad de 41 a 50 años; en más de la mitad son casados, que vienen laborando de 16 a más años y en más de la mitad tienen la situación laboral de nombrados. El 72.1% presentaron estresores laborales en un nivel regular. La satisfacción laboral fue de parcialmente satisfecho en un 54.8%. Se concluyó que existe una relación estadística significativa ( $P < 0.05$ ) entre los estresores laborales y la satisfacción laboral, en razón a que el profesional de enfermería, que presenta un nivel regular de estresores laborales, se encuentran parcialmente satisfechos.

**Palabra claves:** Estresores laborales – Satisfacción Laboral – Personal de Enfermería

## ABSTRACT

The objective of this study was to establish the relationship between work stressors and the satisfaction of the nursing professional, being a relational level study, the Survey was used as a technique and the Work Stressors Scale "Nursing Stress Scale" and the Card were used as instruments. of Questions on Job Satisfaction MINSA (2002). The sample was made up of 104 nursing professionals, obtaining the results that the nursing professionals investigated are almost all women, with a higher percentage in the age range of 41 to 50 years; More than half are married, have been working for 16 or more years and more than half have the employment status of appointed. 72.1% presented work stressors at a regular level. Job satisfaction was partially satisfied at 54.8%. It was concluded that there is a significant statistical relationship ( $P < 0.05$ ) between work stressors and job satisfaction, because nursing professionals, who present a regular level of work stressors, are partially satisfied.

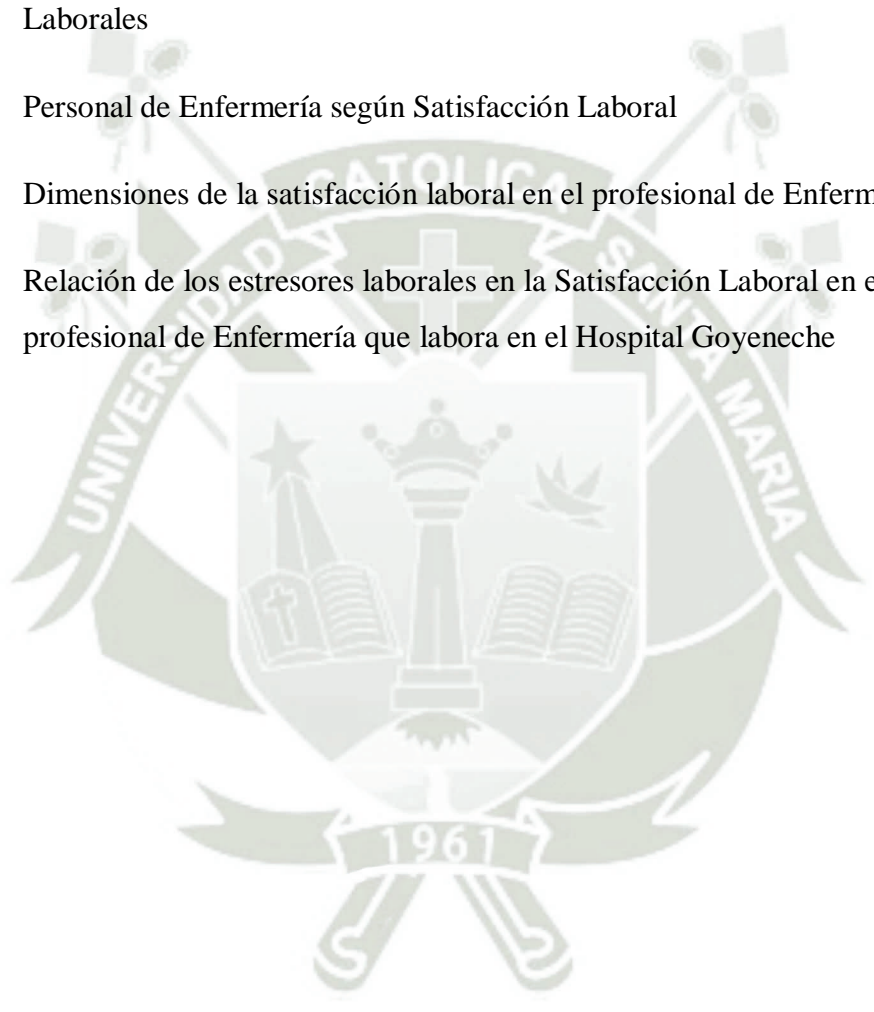
**Keywords:** Work stressors - Job Satisfaction - Nursing Staff

## INDICE

RESUMEN .....	iv
ABSTRACT.....	v
INDICE.....	vi
INDICE DE TABLA.....	vii
INDICE DE GRÁFICOS.....	viii
INTRODUCCIÓN.....	1
OBJETIVOS .....	3
HIPÓTESIS.....	3
CAPITULO I. MARCO CONCEPTUAL .....	4
1. MARCO CONCEPTUAL.....	4
2. ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS.....	15
CAPITULO II. METODOLOGÍA .....	19
1. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS.....	19
2. CAMPO DE VERIFICACIÓN .....	22
3. ESTRATEGIAS DE RECOLECCIÓN DE DATOS.....	24
CAPITULO III. RESULTADOS .....	26
1. RESULTADOS .....	26
2. DISCUSIÓN.....	33
CONCLUSIONES.....	35
RECOMENDACIONES.....	36
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS .....	37
ANEXOS .....	41
ANEXO N° 1. INSTRUMENTOS.....	42
ANEXO N° 2. CONSENTIMIENTO INFORMADO .....	47
ANEXO N° 3. MATRIZ DE SISTEMATIZACIÓN DE DATOS .....	49

## INDICE DE TABLA

Tabla 1.	Datos Generales del profesional de enfermería que laboran en el Hospital Goyeneche. Arequipa, 2022	30
Tabla 2.	Personal de Enfermería según Estresores Laborales	32
Tabla 3.	Personal de Enfermería según Dimensiones de los Estresores Laborales	33
Tabla 4.	Personal de Enfermería según Satisfacción Laboral	34
Tabla 5.	Dimensiones de la satisfacción laboral en el profesional de Enfermería	35
Tabla 6.	Relación de los estresores laborales en la Satisfacción Laboral en el profesional de Enfermería que labora en el Hospital Goyeneche	36



## INDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1.	Datos Generales del profesional de enfermería que laboran en el Hospital Goyeneche. Arequipa, 2022	31
Gráfico 2.	Personal de Enfermería según Estresores Laborales	32
Gráfico 3.	Personal de Enfermería según Dimensiones de los Estresores Laborales	33
Gráfico 4.	Personal de Enfermería según Satisfacción Laboral	34
Gráfico 5.	Dimensiones de la satisfacción laboral en el profesional de Enfermería	35
Gráfico 6.	Relación de los estresores laborales en la Satisfacción Laboral en el profesional de Enfermería que labora en el Hospital Goyeneche	36

## INTRODUCCIÓN

En el ámbito hospitalario, la presencia de situaciones estresantes, es algo que se da con frecuencia, por la misma complejidad que se presenta en los establecimientos de salud, pero sea incrementado en la emergencia sanitaria, que se vivió en los hospitales en los últimos años, por la presencia del COVID-19. Dentro del bienestar laboral, es importante conocer si los profesionales de enfermería se encuentran satisfechos con el trabajo actual. Dentro de este contexto podemos encontrar que Carrasco (1), encontró que el personal de salud, presentaron episodios de estrés, temor, ansiedad, estados depresivos, entre otras situaciones de trastornos nerviosos que afectan la capacidad resolutive y la toma de decisiones en la calidad de atención que se le brinda al paciente (2) (3).

Si consideramos que el estrés de origen laboral, se debe a la interacción entre múltiples factores de riesgo e incluye aquellos que provienen del ambiente físico, trastornos de las funciones biológicas, el contenido y organización del trabajo, y diversos componentes psicosociales, tanto laborales como extra laborales. La realidad de la atención en los servicios del Hospital Goyeneche, en este caso, en la labor que realizan las profesionales de Enfermería, las situaciones que incrementaron el estrés se encuentran relacionados a la capacidad de atenciones que se ha visto desbordada, siendo evidente una sobrecarga laboral, donde el número de pacientes que se debían atender era mayor al promedio que debe atender el personal. Además que el profesional de enfermería, se encuentra expuesto a situaciones estresantes relacionadas al temor de un alto riesgo de contagio, que van a requerir el desarrollo de actividades orientadas al manejo del control mental y emocional, la necesidad de brindar cuidado intensivo y prolongado requeriría un alto grado de concentración y responsabilidad que traería como consecuencia desgaste físico y mental(5)(6). Otro punto importante en la presente investigación es la satisfacción laboral en enfermería, que representa un estado placentero y de realización que experimenta los enfermeros en su lugar de trabajo, que incrementa la autoconfianza, comunicación y salud mental. Asimismo, la satisfacción laboral está relacionado con la asignación salarial, políticas institucionales y las características personales (7).

Se busca establecer la relación que se da entre los estresores laborales y la satisfacción laboral en el profesional de enfermería que laboran en el Hospital Goyeneche de la ciudad de Arequipa.

El tipo de investigación es de campo y el nivel de investigación es descriptivo, relacional y de corte transversal.

Se justifica la investigación, por ser un tema de **importancia**, considerando que el estrés laboral, es un tema que se ha venido estudiando en estos últimos años, y ha cobrado mayor relevancia debido a la emergencia sanitaria que se ha vivido a nivel mundial, que ha tenido como componente esencial en el grupo de atención al profesional de enfermería, que ha sido afectado por situaciones estresantes, en el desarrollo de sus actividades laborales.

Es de **actualidad**, según la OMS, que nos indica que en el mundo hay aproximadamente 28 millones de profesionales de enfermería, el 30% de los cuales, o unos 8,4 millones, trabajan en la Región de las Américas. Más del 80% de los profesionales de enfermería se encuentra en países cuyas poblaciones, en conjunto, representan la mitad de la población mundial. Además, se estima una escasez de 5,9 millones de profesionales, y se calcula que el 89% (5,3 millones) de este déficit se concentra en los países de ingresos bajos y medianos-bajos (8). La fuerza laboral de enfermería es relativamente joven: el 38% de los profesionales tiene menos de 35 años, en comparación con el 17%, de 55 años o más (8).

Es **pertinente**, debido a que en todas las organizaciones, el recurso humano es el bien máspreciado, al que se le debe proporcionar los materiales y medios necesarios para que logren mejor su productividad y desempeño laboral, en este caso, en el sistema de salud, ha existido un desbalance en cuanto a pacientes atendidos versus el profesional de enfermería que realiza la atención asistencial, en estos momentos esta brecha ha sido rebasada por mucho, lo que ha traído consigo, situaciones estresantes que ha tenido que vivir a diario, los enfermeros, que son los que están en mayor contacto con los pacientes que acuden a diario a los establecimientos de salud, por la presencia de nuevas cepas, influenza, el dengue, entre otros.

Posee **relevancia social y humana**, porque la emergencia vivida por la pandemia, generó en el profesional de enfermería, muchas situaciones estresantes, que se evidenciaron en la presencia de estrés individual y colectivo, según los antecedentes estudiados. Además, de significar un cambio radical en su vida profesional y familiar, lo que les provoco incertidumbre, que ha tenido impacto no solo en su salud física, sino mental y también ha afectado a su entorno familiar.

La **relevancia científica** se plasma en la información obtenida en el presente estudio porque, a partir de estos datos, se pueda determinar si los niveles de los estresores laborales presentes en el profesional de enfermería están afectando directamente a la percepción que tiene sobre satisfacción laboral, en cuanto a los indicadores planteados.

La **relevancia académica** se evidencia en la ejecución de la investigación que permitirá, no solo fortalecer los conocimientos adquiridos en los estudios de maestrías y poner en práctica la proyección investigativa, sino que también nos brindará la oportunidad de obtener el Grado Académico de Maestro.

**Motiva** la presente investigación, el deseo de identificar los estresores laborales que vienen presentando el profesional de enfermería y conocer si se encuentran satisfechos laboralmente, para establecer la relación que existe entre ambos. Lo que permitirá ofrecer un panorama más amplio de cómo se encuentra el profesional de Enfermería que labora en el Hospital Goyeneche de la ciudad de Arequipa.

## **OBJETIVOS**

### **General**

Establecer la relación entre los estresores laborales y la satisfacción laboral en el profesional de enfermería que labora en Hospital Goyeneche de Arequipa.

### **Específicos**

- Identificar los estresores laborales en el profesional de enfermería que labora en Hospital Goyeneche de Arequipa.
- Precisar la satisfacción laboral en el profesional de enfermería que labora en Hospital Goyeneche de Arequipa.

## **HIPÓTESIS**

Dado que el profesional de Enfermería, en el desarrollo de sus actividades laborales, está expuesto a todo tipo de exigencias y situaciones estresantes de orden físico, psicológico y social, las cuales pueden ser desencadenantes del estrés laboral.

Es probable que determinados estresores laborales se relacionen directamente con la satisfacción laboral que presenta el profesional de enfermería que labora en el Hospital Goyeneche de la ciudad de Arequipa.

## CAPITULO I. MARCO CONCEPTUAL

### 1. MARCO CONCEPTUAL

#### 1.1. ESTRESORES LABORALES

Los estresores laborales hacen referencia a todo tipo de exigencias y características del trabajo y su organización que pueden ser desencadenantes del estrés laboral.

##### 1.1.1. Estresor físico

El estrés físico es producido por el desarrollo de una enfermedad, por una infección aguda, por traumas, embarazo, etc., mientras que el estrés mental es aquel que se produce por angustias, preocupaciones en muchos casos de tipo económico, afectivo, problemas en el trabajo entre otros.

Los síntomas físicos pueden ser dolor de cabeza, de espalda, cansancio, sudoración, gastritis, etc. Entre los síntomas sociológicos puede señalarse cuando una persona se le olvidan todas las cosas, se siente cansado, alterado, las relaciones con otras personas empiezan a fallar, se pelea con todo el mundo.

Cuando una persona se enfrenta a una situación de estrés, el sueño es lo primero que se pierde (insomnio), tiene pesadillas, aumenta el apetito, o por el contrario no le da hambre. Una persona expuesta a situaciones de estrés constante tiene mucha probabilidad de desarrollar problemas de hipertensión (7).

La carga laboral en el personal de salud, es el conjunto de actividades por cumplir que involucran el estado físico y mental, los cuales coexisten y trabajan a la par, a fin de mostrar el rendimiento necesario para cumplir dicha actividad.

El problema está cuando, por la carga laboral excesiva, una de ellas se ve afectada, causando descontrol en el empleado. En el caso de la salud física, la sobrecarga puede ocasionar dolores corporales, imposibilidad en la carga de peso, entre otros. En el caso de la salud mental, las afecciones principales suelen ser la fatiga y el estrés, que pueden derivar en falta de energía, irritabilidad e incluso depresión. Es por esto que la carga laboral debe ser equilibrada.

Por otro lado, qué es la carga laboral también refiere a estas capacidades físicas y mentales deseadas en el empleado. Algunas son: capacidad de procesar y retener la información, carga de peso, movilidad de equipos, entre otros.

### 1.1.2. Estresor psicológico

El estrés psicológico describe lo que la persona siente cuando está bajo presión mental, física o emocional. Aunque es normal presentar cierto estrés de vez en cuando, las personas que presentan altos grados de estrés psicológico o que lo experimentan en forma repetida por largo tiempo pueden tener problemas de salud mental.

El estrés puede ser causado tanto por las responsabilidades cotidianas y las actividades de rutina, como por situaciones menos comunes, tales como un trauma o una enfermedad propia o de un familiar cercano. Cuando las personas sienten que no puede manejar o controlar los cambios causados por el cáncer o por las actividades de la vida normal, siente angustia. Se ha reconocido cada vez más que la angustia es un factor que puede reducir la calidad de vida de las personas (9).

La muerte y el sufrimiento, están presentes a diario en los establecimientos de salud, que se ha visto más intensificado en el periodo que se vivió la pandemia en nuestro país, pero, aunque lleven laboran años en el servicio, los profesionales de salud, han tenido un impacto emocional muy fuerte, durante la atención, ya que algunos tratamientos resultan dolorosos para los pacientes.

A veces, no se está tan preparado para situaciones como la que vivimos con la pandemia, donde existe un medio a cometer algún error en los cuidados de enfermería de un paciente, el sentirse insuficientemente preparara para ayudar emocionalmente a la familia y al paciente, no saber que se debe decir a un paciente o a su familia sobre estado clínico y tratamiento y no saber bien el manejo y funcionamiento de un equipo especializado.

También son situaciones estresantes cuando se interrumpe frecuentemente la realización de sus tareas, la existencia de conflictos con algunos pacientes, por su irritabilidad, hostilidad hacia el personal de salud, y muchas veces no se puede expresar los sentimientos a otros compañeros del servicio.

Cuando el paciente no se presenta mejoría, existe incertidumbre en saber si es efectivo el tratamiento, no recibir la información insuficiente del personal

médico acerca del estado clínico del paciente, y a veces tener que tomar decisiones cuando no está disponible el especialista.

### 1.1.3. Estresor social

Por estrés social se entiende por el generado en ciertas situaciones sociales. Al verse expuesto a las críticas y ver amenazada la identidad social, es decir, el modo en que nos percibimos a nosotros mismo a través de los ojos de los demás.

Una estructura del cerebro llamada «núcleo amigdalino» puede influir en el control de la respuesta ante el miedo. Las personas que tienen un núcleo amigdalino hiperactivo pueden tener una respuesta exacerbada ante el miedo, la cual causa un aumento de la ansiedad en situaciones sociales (1).

Dentro del ámbito hospitalario, existe lo que se denomina el ambiente laboral, que están compuestos por todo el grupo de personas que laboran en el hospital, donde convergen situaciones que determinan que exista armonía en el desarrollo de actividades, donde se recibe críticas, se dan conflictos con uno o varios compañeros, se da un desacuerdo cuando se considera que el tratamiento es inapropiado para el paciente y existe ausencia del médico en una urgencia.

Los problemas con otros miembros del equipo de enfermería, se da con el jefe o supervisora, no se da la ocasión de hablar abiertamente con otros compañeros sobre problemas en el servicio, a veces existe dificultad de poder realizar el trabajo con otros colegas.

Los conflictos institucionales que se dan con mayor frecuencia son: fallas de comunicación, deficiencia en la estructura institucional y problemas en el comportamiento individual en las instituciones. Además, los recursos limitados son también considerados causa de conflicto, cuando involucran la inadecuada estructura física, la falta de recursos financieros, la disponibilidad de aparatos estropeados y obsoletos, generando conflictos operacionales que afectan el desarrollo de los profesionales.

## 1.2. SATISFACCIÓN LABORAL

La satisfacción laboral se puede definir como el resultado de la percepción subjetiva de las experiencias laborales del sujeto. Esta puede afectar a la cantidad y calidad del trabajo que desempeñan los profesionales, de tal forma que pudiese estar ligado con la percepción de estrés laboral.

Algunos autores como Sánchez et al. (2014) señalan a Hoppock como el pionero en los estudios de satisfacción laboral en el trabajo, este comprendió que esta variable podría influir positivamente en el rendimiento de los trabajadores, aunque los estudios subsiguientes como los de Locke (1976) y Brief (1998) ayudaron a determinar como la percepción así como los estados emocionales eran los aspectos que contribuían a la formación de este constructo.

Los indicadores de satisfacción laboral incluyen: satisfacción intrínseca con el trabajo, satisfacción con las condiciones de trabajo, satisfacción con las prestaciones recibidas, satisfacción con la supervisión, satisfacción con la participación, y otros factores de la satisfacción laboral (9).

Robbins, considera que la satisfacción laboral es definida como un conjunto de actitudes generales del individuo hacia su trabajo. Quien está muy satisfecho con su puesto tiene actitudes positivas hacia este; quien está insatisfecho, muestra, en cambio, actitudes negativas (10).

Podríamos considerar que la satisfacción laboral es multidimensional, ya que es posible que los trabajadores se sientan satisfechos en ciertos aspectos de su trabajo y al mismo tiempo descontento con otros, además que es como un sentimiento de agrado o positivo que experimenta la persona por el hecho de ejecutar un trabajo que le agrada, en un ambiente que le permite estar a gusto, dentro del ámbito de una empresa u organización que le resulta atractiva y por el que percibe una serie de compensaciones psico-socio-económicas acordes con sus expectativas.

La Organización Mundial de la Salud (OMS), considera que, desde la perspectiva psicológica, la satisfacción laboral está directamente asociada a la salud laboral que promueve el bienestar del trabajador en todos los niveles ocupacionales, y es fundamento para una legítima aspiración de trabajo decente, concepto que desde la Organización

Internacional del Trabajo (OIT) propugna el trabajo con dignidad, protección y seguridad social. Todos estos aspectos son consistentes con el desarrollo de actitudes y comportamientos sanos (11).

También se puede definir a la satisfacción laboral como un constructo pluridimensional, que depende tanto de las características individuales del sujeto como de las especialidades que realiza en el trabajo. Además, el concepto de satisfacción en el trabajo está integrado, por un conjunto de satisfacciones específicas, o aspectos parciales, que determinan la satisfacción general. Considerando que el mismo es el resultado de diversas actitudes que poseen los empleados. En sentido estricto, esas actitudes tienen relación con el trabajo y se refiere a factores específicos, tales como salarios, la supervisión, la constancia del empleo, las condiciones de trabajo, las oportunidades de ascenso, el reconocimiento y otros conceptos similares. Otro punto importante dentro de la satisfacción laboral es la actitud que tiene el trabajador frente a sus actividades, la cual debe estar basada en las creencias y valores que el trabajador desarrolla de su propio trabajo. Las actitudes son determinadas conjuntamente por las características actuales del puesto como por las percepciones que tiene el trabajador de lo que deberían ser (12).

### **1.2.1. Teorías de satisfacción laboral**

De acuerdo con Ferrero, “actualmente existen varias teorías respecto a este tema que han aportado un conjunto de interpretaciones que han servido de soporte teórico a las investigaciones e intervenciones prácticas respecto a satisfacción laboral. De este modo, las teorías de satisfacción laboral se pueden agrupar en cuatro grandes grupos: Aproximación bifactorial, aproximaciones basadas en el concepto de discrepancia, aproximaciones situacionales y aproximación dinámica” (13).

#### **A. Aproximación bifactorial**

Una de las propuestas teóricas explicativas de la satisfacción laboral es la teoría de los dos factores o teoría bifactorial de la satisfacción, formulada por Herzberg. Esta teoría busca explicar mejor el comportamiento de las personas en situaciones de trabajo. Aquí se plantea la existencia de dos factores que orientan el comportamiento de las personas (14).

De acuerdo con la concepción de Herzberg, explicada por Alba y Pérez, la satisfacción laboral es principalmente el resultado de los factores de motivación.

- **Factores higiénicos (o insatisfactoros).** De acuerdo con Chávez, “estos factores hacen referencia a las condiciones que rodean a la persona en su trabajo. Comprenden las condiciones físicas y ambientales del trabajo, la remuneración, los beneficios sociales, las políticas de la empresa, el tipo de supervisión, el clima de las relaciones entre la dirección y los empleados, los reglamentos internos, las oportunidades existentes, etc. Estos factores corresponden a la motivación ambiental y constituyen los factores que tradicionalmente utilizan las organizaciones para motivar a los empleados. No obstante, los factores higiénicos tienen una capacidad limitada para influir de manera poderosa en el comportamiento de los empleados. La palabra higiene refleja su carácter preventivo e indica que estos factores están destinados únicamente a evitar fuentes de insatisfacción en el ambiente o amenazas potenciales al equilibrio. Si estos factores higiénicos son óptimos, únicamente evitan la insatisfacción, debido a que su influencia sobre la conducta no logra elevar la satisfacción de manera sustancial y duradera. Sin embargo, si son precarios, son causa de insatisfacción, por lo que se les llama factores de insatisfacción” (15).
- **Factores motivacionales (o satisfactoros).** A decir de Chávez, “hacen referencia al contenido del puesto, a las tareas y las obligaciones relacionadas con este. Estos factores producen un efecto de satisfacción duradera y un aumento de la productividad superior a los niveles normales. El término motivación comprende sentimientos de realización, de crecimiento y de reconocimiento profesional, que se manifiestan por medio de la realización de tareas y actividades que ofrecen desafío y tienen significado en el trabajo. Si los factores motivacionales son buenos y óptimos, elevan la satisfacción. En cambio, si son precarios, causan la ausencia de satisfacción. Por eso se les denominan factores de satisfacción” (15).

Según Chávez, considera que “lo opuesto a la satisfacción profesional, no es la insatisfacción, es no tener ninguna satisfacción profesional. Asimismo, lo opuesto a la insatisfacción profesional es carecer de insatisfacción. Además, propone el enriquecimiento de las tareas que consiste en exagerar deliberadamente los objetivos, responsabilidades y el desafío de las tareas del puesto” (15).

## B. Aproximaciones basadas en el concepto de discrepancia

- **Teoría del ajuste en el trabajo**

Basada en la discrepancia intrapersonal, esta teoría está centrada en la interacción entre el individuo y el ambiente. Ferrero, citando a Peiró y Prieto, señala que “la base de la misma es el concepto de correspondencias entre el individuo y el ambiente laboral” (13).

“Bajo la óptica de esta teoría, el nivel de ajuste entre las personas y su ambiente está en función de dos tipos de correlación. En primer lugar, el grado en que las personas tienen las habilidades y destrezas requeridas para cubrir las demandas que se necesitan para una posición determinada. En segundo lugar, el nivel en que el contexto laboral cumple las necesidades y valores de los individuos, lo que conduce a la satisfacción desde el punto de vista personal. De este modo, la satisfacción deriva del grado en que el contexto laboral atiende, además de las necesidades, los valores de dichos trabajadores” (16).

“Esta teoría coloca a la satisfacción laboral, o su ausencia, como el producto de una discrepancia a nivel de la persona misma entre las necesidades y valores que el empleado quiere obtener de su trabajo y lo que realmente obtiene en la realidad” (13).

“En esta teoría, el grado de satisfacción e insatisfacción son vistos como predictores de la probabilidad de que una persona vaya a permanecer en su puesto de trabajo, logre tener éxito en este y reciba los reconocimientos esperados” (17).

- **Teoría de la discrepancia de Locke**

Según la Teoría de la Discrepancia de Locke, “la satisfacción laboral resulta de la existencia de una discrepancia entre los valores y necesidades propios de las personas y los valores que pueden ser alcanzados por medio del desempeño de una función” (16).

Locke presenta tres elementos primordiales que contribuyen a la clarificación del proceso de la discrepancia:

- **La satisfacción con las dimensiones del trabajo.** Se trata la problemática de la evaluación afectiva de las diversas dimensiones del carácter individual

propias del trabajo.

- **La descripción de las dimensiones.** Se refiere a las percepciones que no tienen relación directa con los afectos y que se ubican en experiencias relacionadas a las especificidades del trabajo.
- **La relevancia de las dimensiones.** Hace referencia a la importancia o valor que las dimensiones del trabajo poseen para la persona.

De este modo, la discrepancia viene de los valores que los individuos le dan a las dimensiones del trabajo. La satisfacción laboral se desprende del valor atribuido a cada una de las dimensiones y de la concordancia entre el nivel alcanzado y lo que se ambiciona (16).

### C. Aproximaciones situacionales

- **Modelo del procesamiento de la información social**

Este modelo sostiene que los individuos forman su comportamiento tomando como base la información a su alcance en un determinado momento de su contexto social. En este modelo se parte de la tesis de que los individuos adaptan sus actitudes, conductas y opiniones a su entorno social y a la realidad de sus circunstancias y conductas previas y presentes (18).

La necesidad es el producto de tres causantes:

- Las percepciones de la persona y la evaluación de los componentes afectivos de su ambiente de trabajo.
- La información que provee el ambiente social.
- “La autopercepción de la persona de las razones para sus comportamientos previos. Estos van a estar afectados por sus procesos de atribución causal” (13).

“La satisfacción laboral se desarrolla en respuesta a las pautas sociales que se encuentran en un ambiente laboral. Para finalizar, esta teoría es importante, debido a que cambia la concepción acerca de la naturaleza y factores causantes de la satisfacción laboral, pues redefine este concepto como un fenómeno cimentado y formado socialmente” (13).

- **Teoría de los eventos situacionales**

Sostiene que la satisfacción laboral está dada por dos factores: Características situacionales y eventos situacionales.

- **Características situacionales:** Hacen referencia a las facetas laborales que la persona tiende a considerar antes de aceptar una vacante de trabajo. Los más comunes son la remuneración, la posibilidad de hacer línea de carrera, las condiciones laborales, las políticas existentes dentro de la compañía y la supervisión. Evidentemente, son aspectos importantes para el trabajador y son comunicados al mismo tiempo o antes de ocupar el puesto. Estos elementos son sencillos de poner en categorías, debido a que presentan cierta estabilidad en el tiempo.
- **Eventos situacionales:** “Son facetas laborales que ocurren una vez que el trabajador está en el puesto, encontrándose el trabajador con situaciones tanto favorables como desfavorables. Por ejemplo, se pueden encontrar la autonomía del cargo, la flexibilidad del horario, las relaciones con sus compañeros de trabajo y otras áreas. Estos tienden a ser relativamente transitorios” (13).

Debido al variado número de elementos que incluyen ambos factores, las reacciones de los trabajadores frente a ellos se presentan de forma muy diversa. Las respuestas emocionales frente a las características situacionales y los cambios subsiguientes son más controlables, pero dicho control es difícil frente a las reacciones ante los eventos situacionales dada su especificidad (19).

Esta teoría “asume que la satisfacción laboral es el producto de las respuestas emocionales ante la situación con la que se encuentra el trabajador dentro de su organización” (19).

#### D. Aproximación dinámica

“La satisfacción laboral debe ser interpretada como resultado del proceso de interacción entre la persona y su situación en el trabajo. Es una variable determinante, el poder para regular dicha interacción y, por ende, la posibilidad de impactar en la situación laboral. El modelo de las diferentes formas de la satisfacción laboral se sustenta en tres variables básicas, seis formas de satisfacción laboral y diferentes pasos para llegar a unas formas de satisfacción u otras” (13).

Las variables del modelo son:

- Las diferencias entre el valor real de la situación laboral y el valor nominal de la persona.
- Los cambios en el grado de aspiraciones.
- Los comportamientos para afrontar los problemas.

De acuerdo con esta teoría, un individuo puede llegar a tener distintas formas de satisfacción laboral. Este proceso consta de tres puntos importantes:

- El ajuste entre las expectativas, las necesidades y los motivos y la situación de trabajo.
- Los cambios en el grado de aspiraciones.
- La conducta de solución de problemas o afrontamiento.

Por lo mencionado anteriormente se generan seis formas de satisfacción laboral, que son las siguientes:

- **“Satisfacción laboral progresiva:** La persona se siente satisfecha con su trabajo y eleva su grado de aspiraciones” (13).
- **“Satisfacción laboral estabilizada:** La persona se siente satisfecha con su trabajo y tiene sus aspiraciones en el mismo grado” (13).
- **“Satisfacción laboral resignada:** La persona siente una insatisfacción laboral no determinada y merma su grado de aspiraciones” (13).
- **“Insatisfacción laboral constructiva:** La persona siente insatisfacción y conserva su grado de aspiraciones en la búsqueda de maneras de resolver y manejar la situación” (13).
- **“Insatisfacción laboral fija:** La persona siente insatisfacción con su trabajo, conserva su grado de aspiraciones y no intenta ganarle a la situación” (13).
- **“Pseudo-satisfacción laboral:** La persona siente insatisfacción y frustración con su trabajo. Se percibe a los problemas como no manejables, conservando su grado de aspiraciones” (13).

### 1.2.2. Dimensiones de satisfacción laboral

Ruiz citando a Locke, “intentó identificar y analizar las dimensiones de las que dependía la Satisfacción Laboral, considerando que esta deriva de un conjunto de factores asociados al trabajo” (20).

Esto lo hizo agrupando cualidades en donde las características del trabajo mismo y las individuales de cada trabajador condicionaran la respuesta de esta hacia distintos aspectos de trabajo.

Dichas características las clasificó como sigue:

- Satisfacción con el trabajo: Aquí se integra la atracción intrínseca al trabajo, posibilidades de éxito, reconocimiento del mismo, ascenso, aprendizaje, etc. (20).
- Satisfacción con el salario: Se debe considerar la forma en cómo el dinero es distribuido (equidad). La satisfacción con las remuneraciones depende de la diferencia entre el valor asignado al trabajo y el pago recibido, mientras que la teoría de la equidad los individuos comparan sus aportaciones individuales y los beneficios que reciben con los de otros y responden eliminando cualquier desigualdad (20).
- Satisfacción con las promociones: Incluye oportunidades de formación o bases de apoyo para una posterior promoción (20).
- Satisfacción con el reconocimiento: Incluye las aprobaciones, elogios, y cuan loable resulta un trabajo ejecutado, así como también las críticas respecto al mismo (20).
- Satisfacción con los beneficios: Incluye beneficios tales como pensiones, seguros médicos, vacaciones, primas (20).
- Satisfacción con las condiciones de trabajo: Aspectos de las condiciones laborales importantes y necesarias para el individuo; flexibilidad de horario, de descansos, ambientes laborales óptimos (20).
- Satisfacción con la supervisión: Incluye las capacidades técnicas y administrativas, así como cualidades a nivel interpersonal (20).
- Satisfacción con los colegas de trabajo: Caracterizada por competencias entre compañeros, apoyo y amistades entre los mismos (20).
- Satisfacción con la compañía y la dirección: Se destaca en este ítem las políticas de beneficios y salarios. La empresa determina en el trabajo el grado de responsabilidad, la carga laboral, las oportunidades de promoción, la cantidad de aumento y las condiciones de trabajo. De hecho, la organización posee mayor control sobre estos factores que el supervisor inmediato del empleado, por lo que dependerá de la empresa el modificar algunos aspectos en beneficio del trabajador (20).

## 2. ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS

### 2.1. INTERNACIONALES

- Paredes Pinos, H. Ecuador (2021). El estrés laboral en los profesionales de la salud en el contexto del COVID-19: Una revisión sistemática exploratoria. **Resumen:** Tiene como objetivo estudiar la evidencia científica y evaluar los métodos utilizados en trabajos sobre estrés laboral en profesionales sanitarios en el contexto de Covid-19. Esta investigación se basó en el método de revisión sistemática e involucró el análisis de veintitrés artículos científicos. Se realizó una búsqueda bibliográfica, seleccionando estudios centrados en factores y variables vinculados al estrés laboral en los profesionales sanitarios. Mediante el uso de MedPub, IBECS, LILACS y Google Scholar y descriptores de búsqueda, se seleccionaron los datos. Los descriptores utilizados en esta revisión de la literatura fueron estrés en el trabajo, profesionales de la salud, personal de salud y Covid-19. **Resultados:** El 43% de los estudios analizados adoptaron un diseño descriptivo transversal. Según la evidencia científica, entre los factores relacionados con el estrés laboral destacan la tensión, la ansiedad, la depresión, el cansancio y el miedo a contagiar a la familia. La percepción de alto riesgo (22%), la percepción del riesgo familiar de infectarse con Covid-19 (17,3%) y el género femenino (17,3%) fueron las principales variables vinculadas al estrés laboral. **Conclusión:** Se concluye que hay vacíos epistemológicos importantes debido al hecho de que no se han definido las conexiones entre las variables sexo femenino y los altos índices de estrés laboral, como tampoco se ha explicado cómo influye el estado civil y el apoyo familiar en la reducción de los índices de esta variable. La mayoría de las investigaciones en idioma español se han realizado en España, Ecuador, Perú, Colombia, México y Chile (21).

### 2.2. NACIONALES

- Carrasco Crivillero, O; Castillo Saavedra, F; Salas Sánchez, R. Trujillo (2020). Estresores laborales y satisfacción en enfermeras peruanas durante la pandemia de COVID – 19. **Resumen:** El contexto de la pandemia ha generado cambios

importantes en los profesionales de salud que laboran en ámbitos hospitalarios, especialmente en el personal de enfermería que se encuentra en primera línea, afrontando situaciones de estrés que repercuten directamente sobre el grado de satisfacción laboral. **Objetivo:** Determinar la relación entre los estresores laborales y la satisfacción de enfermeras peruanas en el contexto de la pandemia COVID – 19. **Métodos:** Estudio transversal, correlacional y analítico realizado en 60 enfermeras que laboran en servicios críticos de un hospital público de Chiclayo (Perú). Se utilizaron dos cuestionarios de escala tipo Likert adaptados al contexto peruano. Las variables se expresaron en porcentajes, y para establecer asociación se utilizó la prueba de correlación bivariada de Pearson. Se asumió un nivel de significancia  $p < 0,05$ . **Resultados:** El nivel medio prevaleció en los estresores ambientales (63,3%), laborales (83,3%) y personales (51,7%) de los profesionales de enfermería. Se encontró asociación significativa entre la satisfacción laboral y los estresores ambiental ( $p < 0,01$ ) y personal ( $p < 0,05$ ). **Conclusiones:** El factor ambiental y personal en las enfermeras peruanas que se encuentran laborando en atención directa al paciente en el contexto COVID – 19 se encuentra asociado a la satisfacción laboral (1).

- Bazualdo Fiorini, E. Chiclayo (2018). Estrés Laboral y nivel de Satisfacción del personal asistencial de áreas críticas del Hospital Regional Docente. **Resumen:** **Objetivo:** 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 presente estudio es no experimental y tiene una perspectiva cuantitativa y analítica de corte transversal, con énfasis descriptivo observacional; pues permitirá la medición y cuantificación de las variables de estudio. 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 un 50,5%, la satisfacción laboral fue alta en un 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 (22).

- Huamani Cuba, A. Lima (2018). Estrés y Satisfacción Laboral en Enfermeros de Servicios críticos en una Clínica. **Resumen: Objetivo:** Determinar la relación entre estrés laboral y satisfacción laboral en enfermeros. **Metodología:** Estudio descriptivo, no experimental, correlacional, de enfoque cuantitativo. Se utilizó el Maslach Burnout Inventory para medir el nivel de estrés laboral y La Font Roja para medir el nivel de satisfacción laboral. La muestra estuvo constituida por 41 enfermeras que trabajaban en las áreas críticas de unidad de cuidados intensivos, emergencia y urgencia. **Resultados:** El 46% de enfermeros muestra un nivel alto de estrés laboral; en cuanto a las dimensiones, se encontró que según la dimensión despersonalización hay un nivel alto de estrés laboral en un 39%, en cuanto a la dimensión satisfacción por el trabajo 76% de enfermeras presentaron nivel medio; mientras que existe nivel alto 52% de satisfacción laboral. **Conclusiones:** No existe relación entre nivel de estrés y satisfacción laboral (23).

### 2.3. LOCALES

- Torres Treviños, I. Arequipa (2019). Estrés laboral y satisfacción del personal de enfermería del Hospital I Samuel Pastor de ESSALUD - Camaná. **Resumen:** Su principal objetivo fue determinar la relación entre estrés laboral y satisfacción del personal de enfermería en el Hospital I Samuel Pastor de Essalud. **Metodología:** 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 variables 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 un 83.3%, mientras que el 2.8% tuvo estrés muy alto. Por otro lado, se presentó el 11.1% y el 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 con el 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:  $\chi^2=24.029$   $P = 0.004$  ( $P < 0.05$ ). 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 (24).

- Trelles Lovón, M. Arequipa (2018). Repercusión del Estrés Laboral en la Salud del Personal de Enfermería que Trabaja en el Centro Quirúrgico de la Clínica San Juan de Dios. **Resumen: Objetivo:** Determinar el nivel de estrés laboral y el estado de salud que presenta el personal de enfermería y precisar la repercusión del estrés laboral en su salud. El tipo de estudio es de tipo Campo y de nivel explicativo, de corte transversal. Es de dos variables: independiente y dependiente, cada una con 4 y 3 indicadores, respectivamente. Como técnica e instrumento se usaron el Cuestionario y el formulario de preguntas, el de la evaluación de la Salud, de la Pontificia Universidad Javeriana de Bogotá y del estrés laboral del Instituto Nacional de Salud Humana del Trabajador (INSHT), los que se aplicaron al personal de enfermería. Las conclusiones a las que se llegó fueron: El nivel de estrés laboral del personal de enfermería es moderado en el 86%, leve en el 9% y severo en el 5%. El estado de salud integral del personal de enfermería en un 63% es bueno y en más de la cuarta parte, (32%), es regular. El estrés leve y moderado que presenta el personal de enfermería no repercute en su salud; el estrés severo que presenta el 5% del personal de enfermería sí repercute negativamente en su salud. (25).

## CAPITULO II. METODOLOGÍA

### 1. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS

#### 1.1 TÉCNICAS

Para la recolección de datos se utilizó la Encuesta, para ambas variables.

#### 1.2 INSTRUMENTO

Se utilizó como instrumentos:

- Escala de Estresores Laborales “Nursing Stress Scale”
- Cédula de Preguntas sobre Satisfacción Laboral MINSA (2002)

#### 1.3 CUADRO DE COHERENCIAS

VARIABLES	INDICADORES	SUB INDICADORES	Técnica e Instrumentos	Ítems	
<b>Variable Independiente Estresores Laborales</b>	1. Estresor físico	1.1. Carga laboral	Escala de estresores laborales en enfermería (The Nursing Stress Scale) (NSS)	11,20,27,28,30,34	
	2. Estresor psicológico	2.1. Muerte y sufrimiento		3,6,8,12,21	
		2.2. Preparación insuficiente		10,15,18,23,32,33	
		2.3. Falta de apoyo		1,16,25	
		2.4. Incertidumbre al tratamiento		4,14,17,19	
	3. Estresor social	3.1. Problemas con el medico		2,9,13,26,31	
		3.2. Problemas con otros miembros del equipo de enfermería		5,7,22,24 y 29	
<b>Variable Dependiente Satisfacción Laboral</b>	1. Trabajo Actual	1.1. Objetivos y responsabilidades del puesto de trabajo. 1.2. Organización del servicio. 1.3. Desarrollo de habilidades. 1.4. Información del desempeño.	Cédula de Preguntas sobre Satisfacción Laboral MINSA (2002)	1, 2, 3, 4	
	2. Trabajo en general	2.1. Adaptación al medio laboral. 2.2. Recursos, herramientas e instrumentos suficientes. 2.3. Satisfacción en el centro laboral.		5, 6, 7	
		3. Interacción con el Jefe Inmediato		3.1. Reconocimiento del trabajo bien hecho. 3.2. Solución de problemas. 3.3. Dominio técnico y conocimientos de sus funciones. 3.4. Toman decisiones. 3.5. Comunicación.	8, 9, 10, 11, 12
				4. Oportunidades de progreso	4.1. Capacitación permanente. 4.2. Oportunidad para recibir capacitación
	5. Remuneraciones e incentivos				2.4. Remuneración adecuada 2.5. Atención de necesidades primordiales del personal.
				6. Interrelación con los Compañeros de Trabajo	6.1. Trabajo en equipo. 6.2. Comunicación abierta.
	7. Ambiente de Trabajo				7.1. Claro y transparente 7.2. Buen trato 7.3. Identificación Institucional

## 1.4 ESCALA DE CLASIFICACIÓN

- **Variable Independiente:** Escala de Estresores Laborales “Nursing Stress Scale”

### Ficha técnica:

En el presente estudio se utilizó como instrumento un cuestionario que estuvo conformado por las características sociodemográficos en donde se consideró: el sexo, la edad, estado civil, tiempo de servicio y situación laboral. Seguidamente se utilizó la Escala de estresores laborales en enfermería (The Nursing Stress Scale) (NSS), en su versión validada al español y elaborado por Pamela Gray Toft y James Anderson (2002), el cual mide la frecuencia con la que ciertas situaciones son percibidas como estresantes por el profesional de enfermería (26). El instrumento consta de 34 preguntas que describen distintas situaciones de estrés en el trabajo los cuales se dividen en tres dimensiones físicas, psicológicas y sociales. Para la medición del instrumento se utilizó la escala de Likert. Nunca (0), Algunas veces (1), Frecuentemente (2), Muy frecuentemente (3). Validez y confiabilidad de instrumentos de recolección de datos: Con relación a la confiabilidad el coeficiente alfa de Cronbach fue de 0,92 para la escala total y en cada una de las sub escalas fluctúa entre 0,83 y 0,49 (26).

Estresores	Físico	Psicológico	Social
Ausente	0-7 pts.	0-15 pts.	0-10 pts.
Presente	8-18 pts.	16-54 pts.	11-30 pts.

### ESTRESORES LABORALES

Alto : 69 – 102 puntos.

Regular : 35 – 68 puntos.

Bajo : 00 – 34 puntos.

- **Variable Dependiente:** Cédula de Preguntas sobre Satisfacción Laboral fue validado por el Ministerio de Salud – MINSA, 2002

**En la variable Satisfacción Laboral**, se utilizó el instrumento para evaluar la variable sobre satisfacción laboral, validada por el Ministerio de Salud del Perú y ha

sido aplicado en los diversos establecimientos de salud del país desde el año 2002. El instrumento denominado “Encuesta de satisfacción del personal de salud” recoge información sobre las percepciones que tienen los trabajadores de su ambiente de trabajo y que se traduce generalmente en la satisfacción o insatisfacción en relación a lo que espera de la organización y lo que percibe de ella. Se utilizó una escala de Likert, para medir la satisfacción laboral, tenemos (1) totalmente en desacuerdo, (2) pocas veces de acuerdo, (3) indiferente a la opinión, (4) mayormente de acuerdo, (5) totalmente de acuerdo.

**Trabajo Actual y Ambiente de trabajo:** 04 ítems

Satisfecho : (14 - 20 pts)  
Parcialmente satisfecho : (10 - 13 pts)  
Insatisfecho : (4 - 9 pts)

**Trabajo en General:** 03 ítems

Satisfecho : (11 - 15 pts)  
Parcialmente satisfecho : (8 - 10 pts)  
Insatisfecho : (3 - 7 pts)

**Interacción con el Jefe Inmediato:** 05 ítems

Satisfecho : (18 - 25 pts)  
Parcialmente satisfecho : (13 - 17 pts)  
Insatisfecho : (5 - 12 pts)

**Oportunidad de progreso, Remuneraciones e Incentivos e Interrelación con los compañeros de trabajo:** 02 ítems

Satisfecho : (7 - 10 pts)  
Parcialmente satisfecho : (6 pts)  
Insatisfecho : (2 - 5 pts)

**SATISFACCIÓN LABORAL**

Satisfecho : (71 - 110 pts)  
Parcialmente satisfecho : (60 - 70 pts)  
Insatisfecho : (22 - 59 pts)

## 2. CAMPO DE VERIFICACIÓN

### 2.1. UBICACIÓN ESPACIAL

El estudio se llevó a cabo en el ámbito específico del Hospital Goyeneche de la ciudad de Arequipa, con domicilio en la Av. Goyeneche s/n. Dicho hospital fue creado el 11 de febrero de 1912. Su ubicación se encuentra en la avenida del mismo nombre, en el cercado de Arequipa, provincia y departamento de Arequipa. Dicho establecimiento tiene un nivel III de atención por las características de los servicios que atiende. Los pacientes son en su mayoría pobladores de la provincia de Arequipa; algunos pertenecen al SIS y otros acuden por decisión propia. En esta coyuntura, el Hospital Goyeneche, ofrece variados servicios como Diagnóstico por imágenes, Oncología, Medicina, Estomatología, Epidemiología, Cirugía, Gineceo-Obstetricia, Pediatría, Anatomía Emergencias, Patología Clínica y Cuidados Críticos, Servicio Social y Nutrición y Dietética, y Farmacia. La atención del hospital se da en dos formas: la hospitalaria y la ambulatoria. Para la primera, dispone de servicios como el departamento de medicina, localizado en el primer y segundo pabellón del nosocomio. Asimismo, cuenta con el servicio de atención para damas y varones en un salón común que se encuentra dividido. Cuenta también con un área de enfermería, sala de descanso y un tópico.

### 2.2. UBICACIÓN TEMPORAL

**2.2.1. Cronología:** Se desarrolló en el año 2022

**2.2.2. Corte y visión temporal:** Transversal, porque se tomó la información en un solo momento.

### 2.3. UNIDADES DE ESTUDIO

Estuvo conformado por todo el profesional de Enfermería que labora en los Servicios de Hospitalización en el Hospital Goyeneche, distribuido de la siguiente manera:

Servicio	Cantidad
Medicina	21
Cirugía	18
Cirugía Especialidades	13
Gineco-Obstetricia	20
Centro Quirúrgico	31
Pediatría	12
Neonatología	25
Oncología	24
UCI	22
Emergencia	34
<b>Total</b>	<b>220</b>

### 2.3.1. MUESTRA:

Para determinar la muestra se consideró dos aspectos:

#### A. Fórmula para calcular el tamaño de la muestra:

$$n = \frac{N * Z_{\alpha}^2 * p * q}{d^2 * (N - 1) + Z_{\alpha}^2 * p * q}$$

Donde:

- N = Total de la población
- $Z_{\alpha}$  = 1.96 al cuadrado (si la seguridad es del 95%)
- p = proporción esperada (en este caso 5% = 0.05)
- q = 1 – p (en este caso 1-0.05 = 0.95)
- d = precisión (5%).

$$= n = \frac{220 * 3.8 * 0.05 * 0.95}{0.0009 (219) + 3.8 * 0.05 * 0.95}$$

$$n = \frac{39.71}{0.38}$$

$$n = 104.5$$

Para la determinación de la muestra se hizo uso de los criterios de inclusión y exclusión.

## B. Criterios de Selección:

- **Criterios de Inclusión:**

- Profesional de Enfermería que labora en los servicios de hospitalización.
- Profesional de Enfermería de ambos géneros
- Profesional de Enfermería con más de 1 año de servicio
- Profesional de Enfermería que firme consentimiento informado

- **Criterios de Exclusión:**

- Profesional de Enfermería con menos de 1 año de servicio.
- Profesional de Enfermería que no firme consentimiento informado.

La muestra de estudio estuvo conformada por 104 profesionales de Enfermería, seleccionadas después aplicar la fórmula de poblaciones finitas y los criterios de inclusión y exclusión.

## 3. ESTRATEGIAS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

### 3.1. ORGANIZACIÓN

- Una vez aprobado el proyecto, para efectos de la recolección de datos, se coordinó con la Oficina de Capacitación del Hospital Goyeneche de Arequipa, para poder aplicar el instrumento.
- Aplicación del instrumento
  - Se aplicó al Profesional de Enfermería en sus horas de descanso.
  - Se considera que el promedio de tiempo para el llenado de los instrumentos fue de 15 minutos aproximadamente.

### 3.2. RECURSOS

#### A. Humanos

- La investigadora

#### B. Material

- Proporcionado por la investigadora

## C. Financiamiento

Por la autora de la investigación

### 3.3. CRITERIOS PARA MANEJO DE RESULTADOS

#### 3.3.1. Plan de procesamiento

a) **Tipo de procesamiento:** En el presente trabajo de investigación se optó por un procesamiento mixto (procesamiento electrónico y procesamiento manual)

b) **Operaciones de la Sistematización:** Se realizó un plan de tabulación y un plan de codificación.

3.3.2. **Plan de Análisis Estadístico:** Con el fin de obtener con mayor precisión, velocidad, consumo de recursos y tiempo, los datos fueron procesados y analizados en el programa SPSS22, para su análisis y procesamiento. Cada variable ingresada fue analizada mediante estadísticos descriptivos tales como, frecuencias absolutas y relativas. Los estresores laborales y la satisfacción laboral del profesional de enfermería fueron estimados mediante la prueba estadística de chi cuadrado. Todos los resultados analizados fueron plasmados en tablas y gráficos para entender mejor los resultados del estudio.

## CAPITULO III. RESULTADOS

## 1. RESULTADOS

Tabla 1

**Datos generales del profesional de enfermería que laboran en el Hospital Goyeneche. Arequipa, 2022**

<b>DATOS GENERALES</b>	<b>Fr.</b>	<b>%</b>
<b>Sexo</b>		
Masculino	5	4.8
Femenino	99	95.2
Total	104	100.0
<b>Edad</b>		
20 a 30 años	13	12.5
31 a 40 años	24	23.1
41 a 50 años	46	44.2
51 a más años	21	20.2
Total	104	100.0
<b>Estado Civil</b>		
Soltero/a	23	22.1
Casado/a y/o Conviviente	59	56.8
Divorciado/a	16	15.4
Viudo/a	6	5.8
Total	104	100.0
<b>Tiempo de Servicio</b>		
1 a 4 años	12	11.5
5 a 10 años	23	22.1
11 a 15 años	28	26.9
16 a más años	41	39.4
Total	104	100.0
<b>Situación Laboral</b>		
Nombrado	59	56.7
Contratado	30	28.8
Otra modalidad	15	14.4
Total	104	100.0

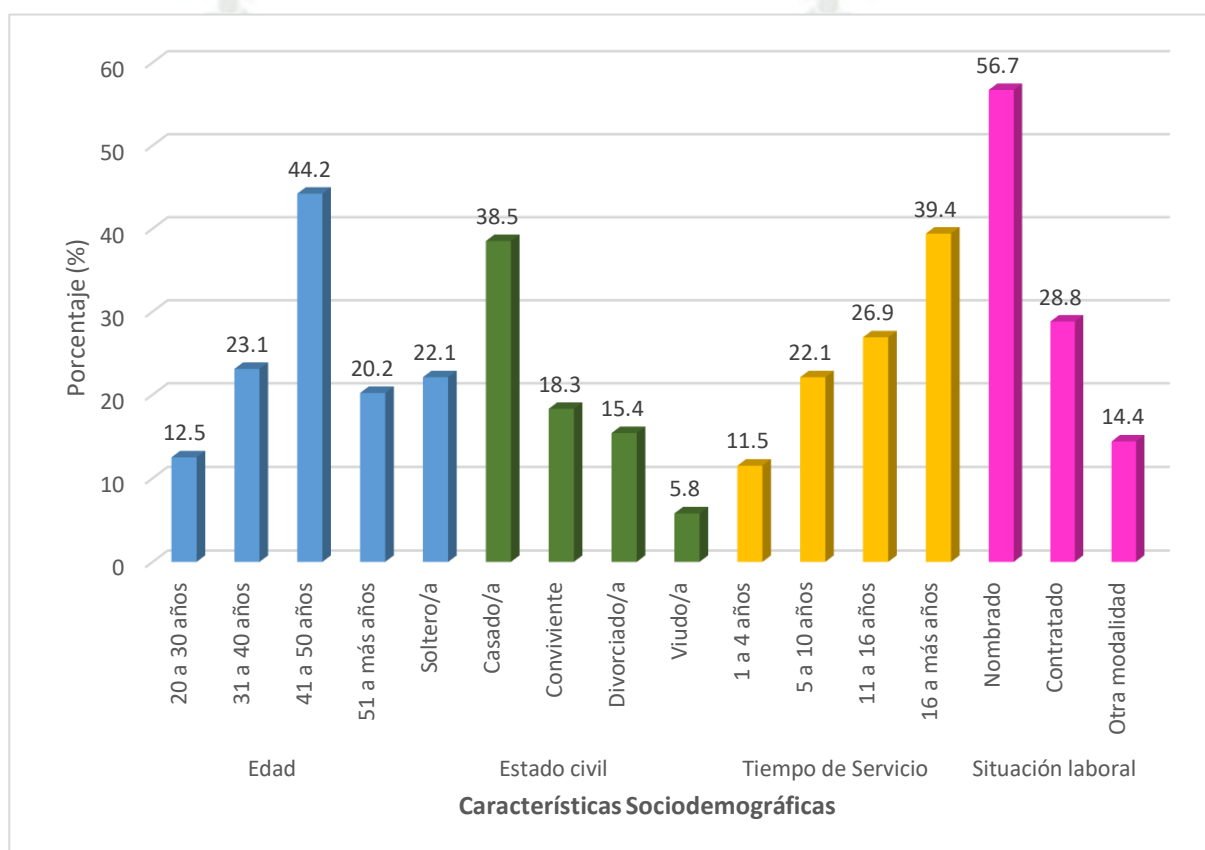
**Fuente:** Instrumento aplicado por la investigadora

En la tabla 1, podemos observar que el profesional de Enfermería, en un 95.2% pertenece al sexo femenino y el 4.8% al sexo masculino. En cuanto a la edad el 44.2% corresponde al rango de 41 a 50 años; el 23.1% tiene de 31 a 40 años. El estado civil es de casado y/o conviviente con un 56.8%. El tiempo de servicio es de 16 a más años con un 39.4%, seguido de los que laboran 11 a 15 años con un 26.9%. La modalidad de trabajo es de nombrado con un 56.7%, contratado 28.8% y otra modalidad un 14.4%.

Por lo que podemos indicar, que casi la totalidad de los profesionales de enfermería son mujeres, que se encuentra en mayor porcentaje el rango de edad de 41 a 50 años; son casados, vienen laborando de 16 a más años y más de la mitad son nombrados.

**Gráfico 1**

**Datos Generales del profesional de enfermería que laboran en el Hospital Goyeneche. Arequipa, 2022**



**Tabla 2**

**Estresores Laborales en el profesional de Enfermería**

<b>Estresores Laborales</b>	<b>Fr.</b>	<b>%</b>
Bajo	15	14.4
Regular	75	72.1
Alto	14	13.5
<b>Total</b>	<b>60</b>	<b>100.0</b>

**Fuente:** Instrumento aplicado por la investigadora

En la tabla 2, podemos observar que un 72.1% del profesional de Enfermería presento estresores laborales en un nivel regular, el 14.4% nivel bajo y el 13.5% un nivel alto.

Lo que evidencia, que el profesional de enfermería en casi las tres cuartas partes presentan estresores laborales en un nivel regular.

**Gráfico 2**

**Profesional de Enfermería según Estresores Laborales**



**Tabla 3**

**Profesional de Enfermería según Dimensiones de los Estresores Laborales**

Dimensiones	Estresor físico		Estresor psicológico		Estresor social	
	N°.	%	N°.	%	N°.	%
Ausente	48	46.2	7	6.7	48	46.2
Presente	56	53.8	97	93.3	56	53.8
<b>TOTAL</b>	104	100	104	100	104	100

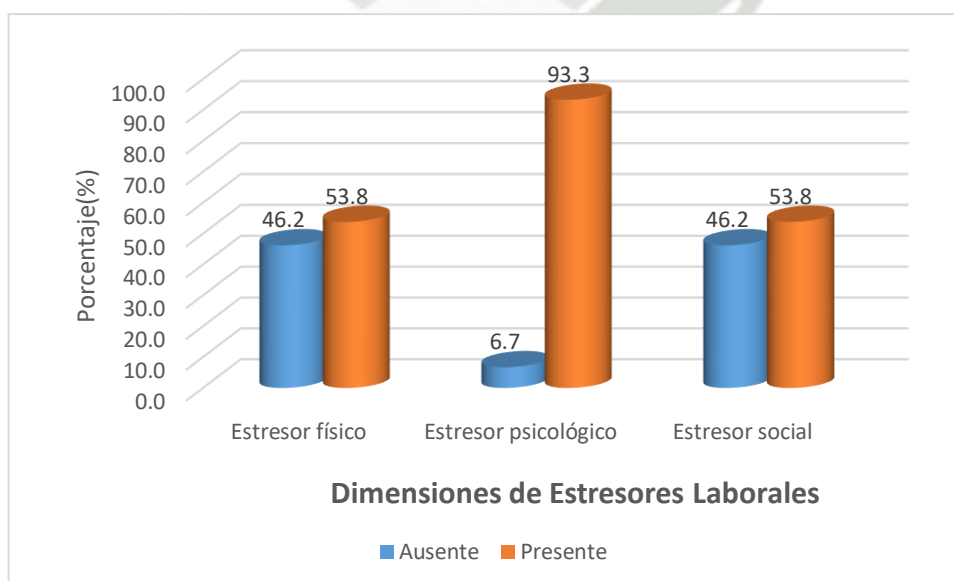
**Fuente:** Instrumento aplicado por la investigadora

En la tabla 3, se muestra que los estresores laborales, estuvieron presentes en las dimensiones físico (53.8%), psicológico (93.3%) y social (53.8%) en el profesional de Enfermería que laboran en los servicios de hospitalización.

Lo que nos permite deducir que, en más de la mitad de la población en estudio, se hizo presente estresores laborales en el estresor físico y social y estuvo presente en casi la totalidad de los estresores psicológicos en el profesional de Enfermería.

**Gráfico 3**

**Profesional de Enfermería según Dimensiones de los Estresores Laborales**



**Tabla 4**

**Satisfacción Laboral en el profesional de Enfermería**

<b>Satisfacción Laboral</b>	<b>Fr.</b>	<b>%</b>
Insatisfecho	16	15.4
Parcialmente satisfecho	57	54.8
Satisfecho	31	29.8
<b>Total</b>	<b>104</b>	<b>100.0</b>

**Fuente:** Instrumento aplicado por la investigadora

En la tabla 4, podemos observar que un 54.8% de la población en estudio ubicaron a la satisfacción laboral en la categoría de parcialmente satisfecho y un 29.8% en la categoría de satisfecho y el 15.4% en la categoría de insatisfecho.

Lo que evidencia, que el profesional de Enfermería que laboral en el Hospital Goyeneche, se encuentra parcialmente satisfecho con su actividad laboral.

**Gráfico 4**

**Profesional de Enfermería según Satisfacción Laboral**



**Tabla 5**

**Dimensiones de la satisfacción laboral en el profesional de Enfermería**

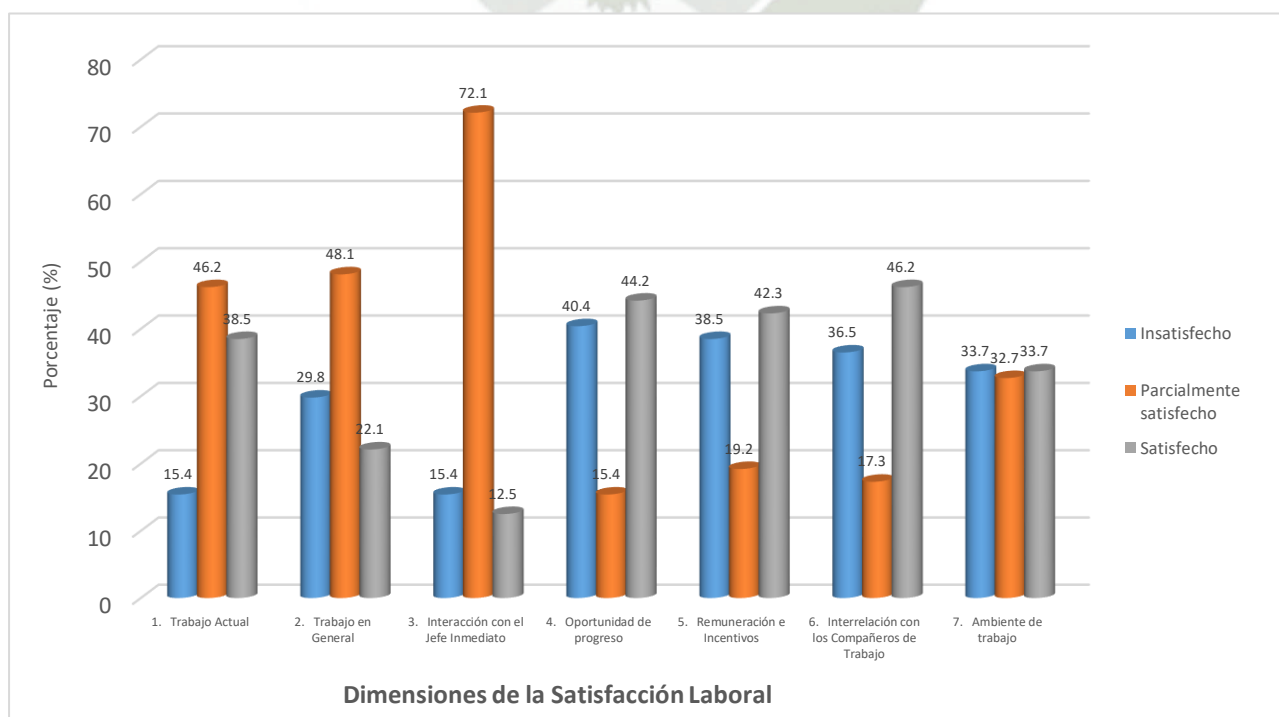
Dimensiones de la Satisfacción Laboral	Satisfacción Laboral						TOTAL	
	Insatisfecho		Parcialmente satisfecho		Satisfecho		Nº.	%
	Nº.	%	Nº.	%	Nº.	%		
1. Trabajo Actual	16	15.4	48	46.2	40	38.5	104	100
2. Trabajo en General	31	29.8	50	48.1	23	22.1	104	100
3. Interacción con el Jefe Inmediato	16	15.4	75	72.1	13	12.5	104	100
4. Oportunidad de progreso	42	40.4	16	15.4	46	44.2	104	100
5. Remuneración e Incentivos	40	38.5	20	19.2	44	42.3	104	100
6. Interrelación con los Compañeros de Trabajo	38	36.5	18	17.3	48	46.2	104	100
7. Ambiente de trabajo	35	33.7	34	32.7	35	33.7	104	100

**Fuente:** Instrumento aplicado por la investigadora

En la Tabla N°. 5, podemos observar que el profesional de Enfermería que labora en el Hospital Goyeneche presentaron parcial satisfacción en cuanto a la interacción con el jefe (72.1%), trabajo en general (48.1%) y trabajo actual (46.2%). Se encuentran satisfechos con la interrelación con los compañeros de trabajo (46.2%) oportunidad de progreso (44.2%), con la remuneración e incentivos (42.3%).

**Gráfico 5**

**Dimensiones de la satisfacción laboral en el profesional de Enfermería**



**Tabla 6**

**Relación de los estresores laborales en la Satisfacción Laboral en el profesional de Enfermería que labora en el Hospital Goyeneche**

ESTRESORES LABORALES	SATISFACCIÓN LABORAL						Total	
	Insatisfecho		Parcialmente satisfecho		Satisfecho			
	Fr.	%	Fr.	%	Fr.	%	Fr.	%
Bajo	13	12.5	2	1.9	0	0.0	15	14.4
Regular	3	2.9	49	47.1	23	22.1	75	72.1
Alto	0	0.0	6	5.8	8	7.7	14	13.5
Total	16	15.4	57	54.8	31	29.8	104	100.0

**Fuente:** Instrumento aplicado por la investigadora

$X^2=72.60$      $P<0.05$      $P=0.00$

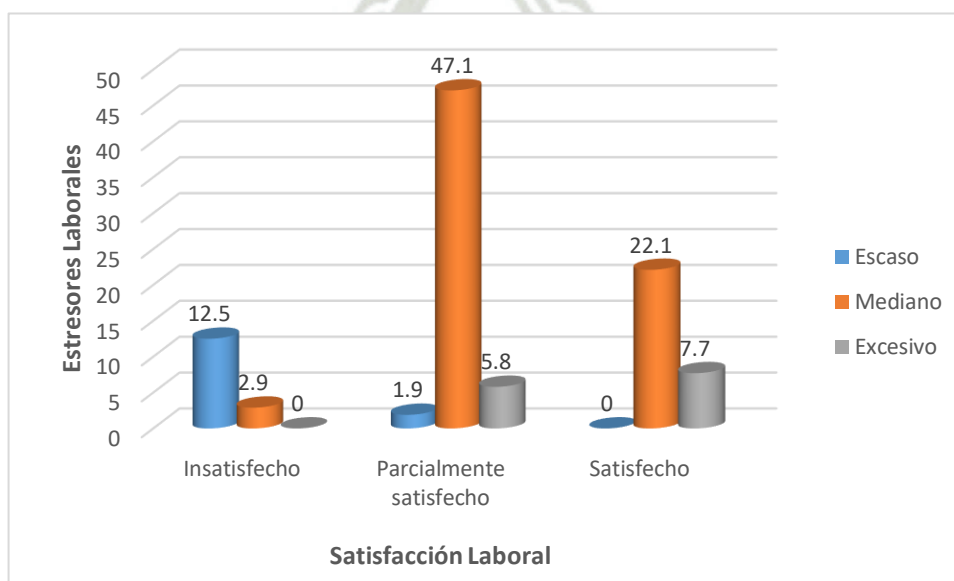
La Tabla N°. 6 según la prueba de chi cuadrado ( $X^2=72.60$ ) muestra que los estresores laborales y la satisfacción laboral presentan relación estadística significativa ( $P<0.05$ ).

Asimismo, se observa que el 47.1% del profesional de enfermería que laboran en el Hospital Goyeneche que se encuentran parcialmente satisfechos presentan también un nivel regular de estresores laborales.

El profesional de enfermería que presenta un nivel regular de estresores laborales se encuentran parcialmente satisfechos.

**Gráfico 6**

**Relación de los estresores laborales en la Satisfacción Laboral en el profesional de Enfermería que labora en el Hospital Goyeneche**



## 2. DISCUSIÓN

La presencia del estrés laboral en los trabajadores en salud, se vio incrementado en el ámbito hospitalario, por la presencia del COVID-19, el presente estudio se ha enfocado en el profesional de Enfermería, que ha tenido que adaptarse a determinados cambios en su labor asistencial en la atención de los pacientes.

En cuanto a los datos generales del profesional de enfermería investigado, se ha podido encontrar que casi la totalidad son mujeres, que se encuentra un mayor porcentaje en el rango de edad de 41 a 50 años; en más de la mitad son casados, que vienen laborando de 16 a más años y más de la mitad tienen la situación laboral de nombrados.

Se identificó que los estresores laborales en los profesionales de enfermería, en un 72.1% se presentó en un nivel regular, el 14.4% en un nivel bajo y el 13.5% en un nivel alto. En el estudio realizado por **Bazualdo (2018)**, que trabajó con personal asistencial de áreas críticas de la ciudad de Chichayo, donde se presentó un nivel regular de estrés laboral (50.5%); **Huamani (2018)**, lo realizó en enfermeros de servicios críticos de la ciudad de Lima, donde pudo determinar que en el nivel de estrés laboral fue alto (46%); **Torres (2019)**, también realizado su estudio en personal de enfermería, en la ciudad de Camaná, donde pudo encontrar que el nivel de estrés laboral fue alto (83.3%), mientras que el 2.8% tuvo estrés muy alto; considerando que la investigación fueron realizadas antes de la pandemia del Coronavirus, se puede identificar que el personal de enfermería, en las investigaciones de Huamani y Torres, presentaron un estrés laboral de nivel alto (24). Además, en el estudio realizado en tiempos de pandemia de **Paredes (2021)**, realizado una revisión sistemática exploratoria en profesionales de la salud, donde identificó que los factores que se relacionan con el estrés laboral son la tensión, la ansiedad, la depresión, el cansancio y el miedo a contagiar a la familia (21).

Se puede precisar que la satisfacción laboral del profesional de Enfermería, en un 54.8% se ubicó en la categoría de parcialmente satisfecho y un 29.8% en la categoría de satisfecho y el 15.4% en la categoría de insatisfecho. En el estudio realizado por **Bazualdo (2018)**, de las 204 enfermeros investigados, el 24.5% presentó un nivel alto de satisfacción laboral, en cambio, **Huamani (2018)**, de las 41 enfermeras que encuestó, un 52% presentaron un nivel medio de satisfacción laboral (23). Consideramos también a **Torres (2019)**, que el 38.9% de las 36 enfermeras investigadas 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. Siendo el nivel de insatisfacción mayor en la dimensión reconocimiento de personal. (24).

La relación de los estresores laborales con la satisfacción laboral fue comprobada estadísticamente, según la prueba de chi cuadrado ( $X^2=72.60$ ) que nos muestra que los estresores laborales y la satisfacción laboral presentan relación estadística significativa ( $P<0.05$ ). Tenemos que **Carrasco (2020)**, también trabajo con personal de Enfermería, en este caso de áreas críticas, encontrando que el nivel medio prevaleció en los estresores ambientales (63,3%), laborales (83,3%) y personales (51,7%). Se encontró asociación significativa entre la satisfacción laboral y los estresores ambientales ( $p<0,01$ ) y personales ( $p<0,05$ ). Concluyendo que el factor ambiental y personal en las enfermeras peruanas que se encuentran laborando en atención directa al paciente en el contexto COVID – 19 se encuentra asociado a la satisfacción laboral (1). En cambio, **Bazualdo (2018)**, encontró que el estrés laboral influye negativamente en un 15,9% sobre el nivel de satisfacción laboral con una correlación de Pearson de 0.398 (22). Y tenemos que **Huamani (2018)**, determinó que no existe relación entre nivel de estrés y satisfacción laboral (23). **Torres (2019)** En relación con el 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:  $Chi^2=24.029$   $P = 0.004$  ( $P <005$ ) (24).

Al aplicar los instrumentos en la población estudiada, se presentaron algunas limitaciones, en atención a la colaboración de algunos profesionales de enfermería, por la diversidad de turnos y determinados servicios como el de Emergencia y Centro Quirúrgico, que fue más difícil la recolección de datos, porque por sus propias funciones diarias, era necesario esperar los cambios de turnos, la entrega de instrumentos, que eran extraviados, así que se tenía que volver a entregar en físico los instrumentos. Por el cansancio propio del trabajo, demoran un día para el llenado de los instrumentos, es decir, se los llevaban a sus hogares y los recogíamos al otro día.

## CONCLUSIONES

- PRIMERA** : Se identificó que los estresores laborales en los profesionales de enfermería, en un 72.1% se presentó en un nivel regular, el 14.4% en un nivel bajo y el 13.5% en un nivel alto.
- SEGUNDA** : Se precisó que la satisfacción laboral en los profesionales de enfermería, en un 54.8% se encuentran parcialmente satisfechos, un 29.8% satisfechos y el 15.4% insatisfechos.
- TERCERA** : Se estableció que existe una relación estadística significativa ( $P < 0.05$ ) entre los estresores laborales y la satisfacción laboral, en razón a que los profesionales de enfermería que presentan un nivel regular de estresores laborales, se encuentran parcialmente satisfechos.

## RECOMENDACIONES

1. Al Director del Hospital Goyeneche, que, en coordinación con la Jefatura de Enfermería, identifique la presencia de situaciones estresantes en el profesional de enfermería, previa evaluación, tomando en consideración que la salud mental es tan importante como la salud física, además de promover en ellos, un estilo de vida saludable y recomendar la práctica de *mindfulness*, la meditación, yoga o cualquier tipo de ejercicio, al menos tres días a la semana, aconsejar llevar una alimentación adecuada y que cumpla sus horas de descanso y sueño, lo que los ayudará a mantener un estado físico adecuado.
2. Al Director del Hospital Goyeneche y al Jefe de la Oficina de Recursos Humanos, que se ejecute la realización de estrategias que aumenten el bienestar de los trabajadores, reconociendo el problema, además de utilizar el poder del liderazgo, motivar al equipo de trabajo, promover la integración de la vida laboral y proporcionar recursos para promover la resiliencia y prevenir el desgaste. Considerando que un personal con óptimo bienestar laboral contribuirá a disminuir la presencia de estrés y ausentismo, considerando que los trabajadores motivados son más productivos y tienen sus capacidades aumentadas.

**REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS**

1. Carrasco Crivillero OP, Castillo Saavedra EF, Salas Sánchez RM. Estresores laborales y satisfacción en enfermeras peruanas durante la pandemia de COVID-19 Lima: Scielo; 2020.
2. Ozamiz N, Dosil M, Picaza M, Idoiaga N. Niveles de estrés, ansiedad y depresión en la primera fase del brote del COVID-19 en una muestra recogida en el norte de España. España: Cad Saúde Pública; 2020.
3. Ferreira V, Yuri T, Pereira A. Dificultades y temores de las enfermeras que enfrentan la pandemia de COVID-19 Brasil: Rev. Hum. Med.; 2020.
4. Abu S, Darawad M. Correlación del estrés relacionado con el trabajo de las enfermeras recién graduadas en las unidades de cuidados intensivos España: J. Caring Sci; 2020.
5. Bilal H, Yildirim H. Relación entre agotamiento emocional y la actitud hacia la seguridad del paciente en enfermeras pediátricas en un hospital Turquía: Enferm. Clínica; 2020.
6. Ceballos P, Rolo G, Hernández E, Díaz D, Paravic T, Burgos M. Factores psicosociales y carga mental de trabajo: una realidad percibida por enfermeras/os en unidades críticas España: Rev. Latino-Am. Enfermagem; 2015.
7. Bagheri M, Etemadinezhad S, Khanjani N, Ahmadi O, Gholinia H, Galeshi M, et al. Evaluación de la relación entre el estrés laboral y la satisfacción laboral entre enfermeras de Hospitales de Babol: una aplicación del modelo de ecuaciones estructurales. Egipto: Perspectiva de promoción de salud.; 2018.
8. Cassani S, Munar-Jimenez E, Umpiérrez-Ferreira A, Peduzzi M, Lejía-Hernández C. La situación de la enfermería en el mundo y la Región de las Américas tiempos de la pandemia de COVID-19. Rev. Panam Salud Pública. 2020.
9. Bazualdo Fiorini E. Estrés Laboral y nivel de Satisfacción del personal asistencial de áreas críticas del Hospital Regional Docente Chiclayo: Universidad César Vallejo; 2018.

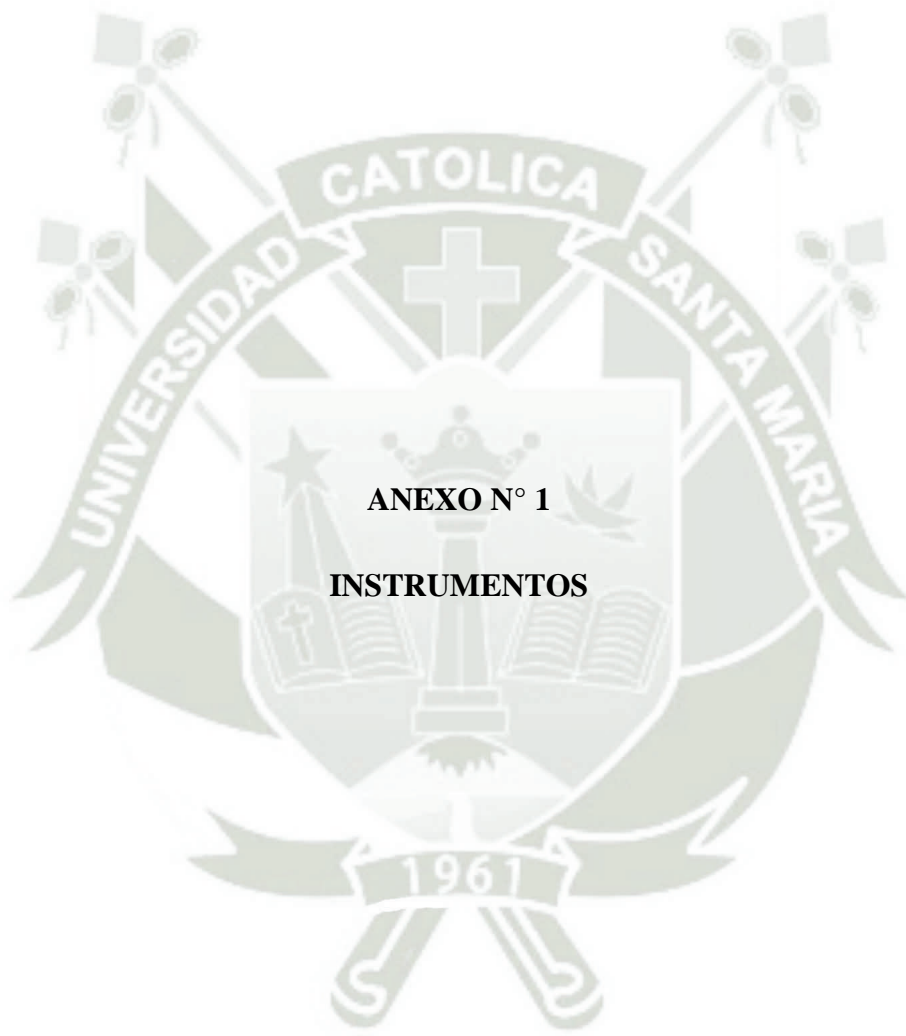
10. Mas C, Vauro M, Labarthe J. Estresores Laborales y Bienestar en el Trabajo en personal Uruguay: Universidad Católica de Uruguay; 2015.
11. Robbins S. Comportamiento organizacional México: Prentice-Hall Hispanoamericana, S.A.; 2005.
12. Organización Mundial de la Salud, Organización Internacional del Trabajo. Satisfacción Laboral y Entornos Saludables Ginebra: OMS/OIT; 2012.
13. Gonzales-Tomiyama M. Relación entre clima laboral y satisfacción laboral en los trabajadores de la empresa Miski Mayo AC. Piura ; 2007.
14. Ferrero J. Estudio de la satisfacción laboral en yeseros. (Tesis presentada para la obtención del Título Profesional de Ingeniero en Educación). Universidad Politécnica de Valencia. España.. [Online].; 2011 [citado 2019 Julio 29]. Disponible en: <https://riunet.upv.es/handle/10251/12333>.
15. Alba J, Pérez J. Relación entre el nivel de satisfacción laboral y el nivel de productividad de los colaboradores de la empresa Chimú Agropecuaria S.A. Trujillo: Universidad Antenor Orrego; 2014.
16. Chávez E. Valoración de la satisfacción laboral de los servidores públicos de la ESE Hospital San Vicente de Paúl del Municipio de Apía - Risaralda Colombia: Universidad Tecnológica de Pereira; 2010.
17. Calvante J. Satisfacción en el trabajo de los directores de las escuelas secundarias públicas de la Región Jacobina España: Universidad Autónoma de Barcelona; 2004.
18. Alfaro R, Leyton S, Meza A, Saéñz I. Satisfacción laboral y su relación con algunas variables ocupacionales en tres municipalidades Lima: Universidad Católica del Perú; 2012.
19. García Reyes MI. Relación entre Clima, Satisfacción Laboral y las Ventas de los promotores de una empresa de Telecomunicaciones de Lima Lima: Universidad Ricardo Palma; 2017.

20. Sánchez S. Diseño de un modelo causal de satisfacción laboral: aplicación en el sector servicios Argentina: Universidad de Córdoba; 2006.
21. Ruiz Segura CM. Nivel de satisfacción laboral en empresas públicas y privadas de la ciudad de Chillán Chile: Universidad del Bío-Bío; 2009.
22. Paredes Pino H. El estrés laboral en los profesionales de la salud en el contexto del COVID-19: Una revisión sistemática exploratoria. Ecuador: Universidad Internacional SEK SER MEJORES; 2021.
23. Huamani Cuba A. Estrés y Satisfacción Laboral en Enfermeros de Servicios críticos en una Clínica. Lima: Ciencia y Arte de Enfermería; 2018.
24. Torres Treviños I. Estrés laboral y satisfacción del personal de enfermería del Hospital I Samuel Pastor de ESSALUD - Camaná. Arequipa: Universidad Católica de Santa María; 2019.
25. Trelles Lovon M. Repercusión del Estrés Laboral en la Salud del Personal de Enfermería que Trabaja en el Centro Quirúrgico de la Clínica San Juan de Dios. Arequipa 2017 Arequipa: Universidad Católica de Santa María; 2018.
26. Bautista J, Lauría P, Contreras M, Marañón M, Villanueva H, Sumaguinsing R, et al. Los factores estresantes específicos se relacionan con la satisfacción laboral de las enfermeras, la calidad percibida de la atención y la intensidad de rotación. Enfermería Práctica. 2020 Enero;(26).
27. Calcay Carhuapoma J, Guevara Cabrera P. Clima Laboral y Estrés Laboral en los agentes de seguridad de la Empresa SEPSE S.R.L. Chiclayo: Universidad César Vallejo; 2018.
28. Palma S. Manual de Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC para trabajadores de Lima metropolitana Perú-Lima; 2005.
29. Mendez D. Satisfacción Laboral. [Online].; 2011 [citado 2019 Enero 17. Disponible en: [http://www.ubiobio.cl/miweb/webfile/media/194/v/v19-2/chiang\\_et\\_al-theoria\\_19-2.pdf](http://www.ubiobio.cl/miweb/webfile/media/194/v/v19-2/chiang_et_al-theoria_19-2.pdf).

30. Dorman C, Zapf D. Job Satisfaction: a meta analysis F. Stabilities. Washington: Journal Organizational Behavior; 2001.
31. Muñoz-Adáñez A. Satisfacción e insatisfacción en el trabajo. Tesis doctoral inédita. Facultad de Psicología, Universidad Complutense de Madrid. [Online].; 1999 [citado 2019 Enero 16. Disponible en: <http://digibug.ugr.es/handle/10481/14984>.







**ANEXO N° 1**

**INSTRUMENTOS**

## ENCUESTA SOCIODEMOGRÁFICA

La presente encuesta es confidencial y anónima, solo se realiza por fines de la investigación, conteste las preguntas siendo lo más sincero posible y marca una "X" según corresponda.

### DATOS GENERALES

**1. Sexo**

Masculino ( ) Femenino ( )

**2. Edad**

20 a 30 años ( )

31 a 40 años ( )

41 a 50 años ( )

51 a más años ( )

**3. Estado Civil**

Soltero ( )

Casado y/o Conviviente ( )

Divorciado ( )

Viudo ( )

**4. Tiempo de Servicio**

1 a 4 años ( )

5 a 10 años ( )

11 a 15 años ( )

16 a más años ( )

**5. Condición laboral**

Nombrado ( )

Contratado ( )

Otra modalidad ( )

**ESCALA DE ESTRESORES LABORALES: “Nursing Stress Scale”,  
elaborada por Pamela Gray-Toft & James G. Anderson (2002)**

0	1	2	3
Nunca	Alguna vez	Frecuentemente	Muy frecuentemente

N°	ESTRESORES LABORALES DE ENFERMERÍA	0	1	2	3
1	Interrupciones frecuentes en la realización de sus tareas				
2	Recibir críticas de un médico				
3	Realización de cuidados de enfermería que resulten dolorosos para los pacientes				
4	Sentirse impotente en el caso en que el paciente no presente mejoría				
5	Problemas con el/la supervisora				
6	Escuchar o hablar con un paciente sobre su muerte cercana				
7	No tener ocasión para hablar abiertamente con otros enfermeros del servicio sobre problemas en el servicio				
8	La muerte de un paciente				
9	Problemas con uno o varios médicos				
10	Miedo a cometer un error en los cuidados de enfermería de un paciente				
11	No tener ocasión para compartir experiencias y sentimientos con otros enfermeros del servicio				
12	Muerte de un paciente con quien has llegado a tener una relación estrecha				
13	El médico no está presente cuando un paciente se está muriendo				
14	Estar en desacuerdo con el tratamiento de un paciente				
15	Sentirse insuficientemente preparado para ayudar emocionalmente a la familia del paciente				
16	No tener ocasión para expresar a otros enfermeros del servicio mis sentimientos negativos hacia los pacientes (Ej.: pacientes conflictivos, hostilidad, etc.)				
17	Recibir información insuficiente del médico acerca del estado clínico de un paciente				
18	No disponer de una contestación satisfactoria a una pregunta hecha por un paciente				
19	Tomar una decisión sobre un paciente cuando el médico no está disponible				
20	Pasar temporalmente a otros servicios con falta de personal				
21	Ver a un paciente sufrir				
22	Dificultad para trabajar con uno o varios enfermeros de otros servicios				
23	Sentirse insuficientemente preparado para ayudar emocionalmente al paciente				
24	Recibir críticas de un supervisor				
25	Personal y turno imprevisible				
26	El médico prescribe un tratamiento que parece inapropiado para el paciente				
27	Realizar demasiadas tareas que no son de enfermería (Ej. Tareas administrativas)				
28	No tener tiempo suficiente para dar apoyo emocional al paciente				
29	Dificultad para trabajar con uno o varios enfermeros del servicio				
30	No tener tiempo suficiente para realizar todas mis tareas de enfermería				
31	El médico no está presente en una urgencia médica				
32	No saber que se debe decir a un paciente o a su familia sobre su estado clínico y tratamiento				
33	No saber bien el manejo y funcionamiento de un equipo especializado				
34	Falta de personal para cubrir adecuadamente el servicio				

# CÉDULA DE PREGUNTAS SOBRE SATISFACCIÓN LABORAL

**Instrumento Aplicado por el MINSA**

A continuación, tiene usted una lista de afirmaciones o puntos de vista relacionados con el trabajo, cargo o puesto que Usted desempeña. Sírvase calificar cada una de las frases usando una escala de puntuación del 1 al 5, de tal manera que el puntaje que asigne denote su conformidad con lo que ha declarado.

El puntaje y la clave de respuesta a cada afirmación se asignarán de acuerdo a la siguiente tabla:

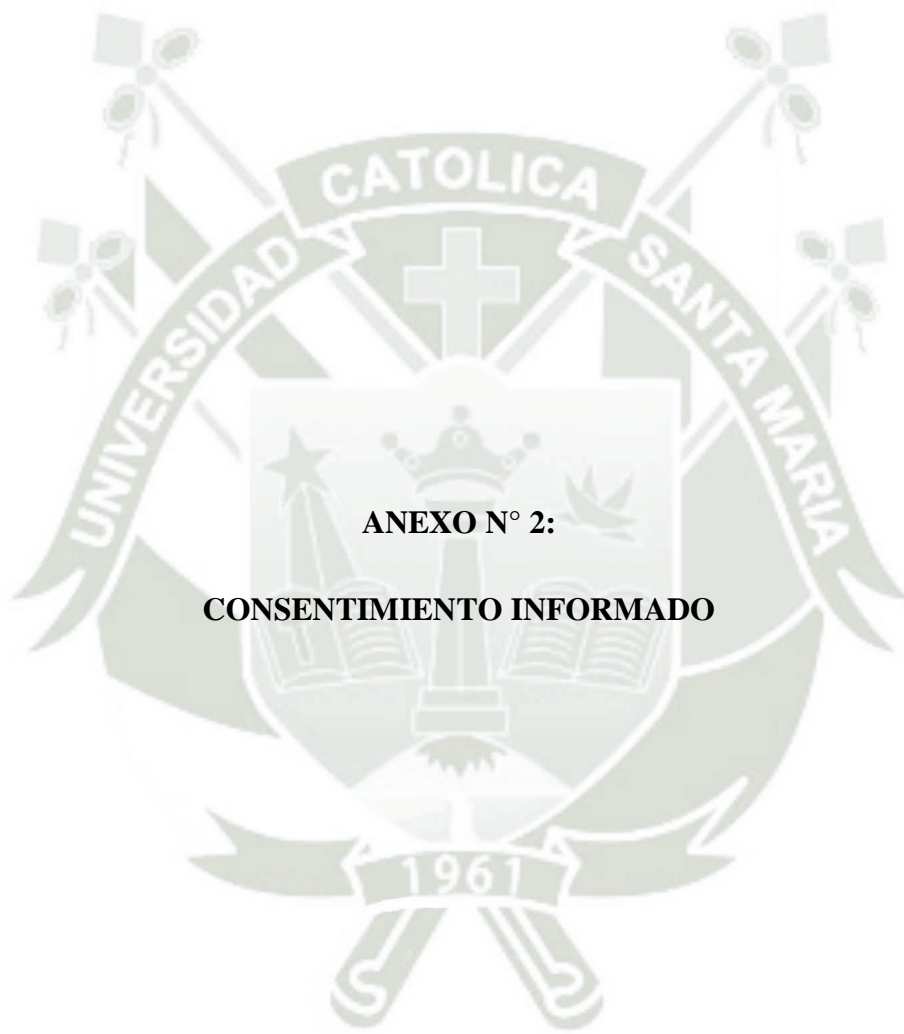
Puntaje	Si estoy :
5	Totalmente de acuerdo con la opinión
4	Mayormente de acuerdo con la opinión
3	Indiferente a la opinión
2	Pocas veces de acuerdo con la opinión
1	Totalmente en desacuerdo con la opinión

Preg.	¿QUÉ APRECIACIÓN TIENE USTED DE SU CENTRO LABORAL?	PUNTAJE				
<b><i>Trabajo Actual</i></b>						
1	Los objetivos y responsabilidades de mi puesto de trabajo son claros, por tanto, sé lo que se espera de mí.	5	4	3	2	1
2	El trabajo en mi servicio está bien organizado.	5	4	3	2	1
3	En mi trabajo, siento que puedo poner en juego y desarrollar mis habilidades.	5	4	3	2	1
4	Se me proporciona información oportuna y adecuada de mi desempeño y resultados alcanzados.	5	4	3	2	1
<b><i>Trabajo en General</i></b>						
5	Siento que puedo adaptarme a las condiciones que ofrece el medio laboral de mi centro de trabajo	5	4	3	2	1
6	La institución me proporciona los recursos necesarios, herramientas e instrumentos suficientes para tener un buen desempeño en el puesto.	5	4	3	2	1
7	En términos Generales me siento satisfecho con mi centro laboral	5	4	3	2	1
<b><i>Interacción con el Jefe Inmediato</i></b>						
8	Los jefes generalmente me reconocen por un trabajo bien hecho.	5	4	3	2	1
9	Los jefes solucionan problemas de manera creativa y buscan constantemente la innovación y las mejoras.	5	4	3	2	1
10	Los jefes demuestran un dominio técnico y conocimientos de sus funciones.	5	4	3	2	1
11	Los jefes toman decisiones con la participación de los trabajadores del establecimiento.	5	4	3	2	1
12	Los directivos del centro laboral hacen los esfuerzos necesarios para mantener informados oportunamente a los trabajadores sobre los asuntos que nos afectan e interesan, así como del rumbo de la institución.	5	4	3	2	1

<b><i>Oportunidades de progreso</i></b>						
13	Tengo suficiente oportunidad para recibir capacitación que permita el desarrollo de mis habilidades asistenciales para la atención integral.	5	4	3	2	1
14	Tengo suficiente oportunidad para recibir capacitación que permita mi desarrollo humano.	5	4	3	2	1
<b><i>Remuneraciones e Incentivos</i></b>						
15	Mi sueldo o remuneración es adecuada en relación al trabajo que realizo.	5	4	3	2	1
16	La institución se preocupa por las necesidades primordiales del personal.	5	4	3	2	1
<b><i>Interrelación con los Compañeros de Trabajo</i></b>						
17	Los compañeros de trabajo, en general, estamos dispuestos a ayudarnos entre nosotros para completar las tareas, aunque esto signifique un mayor esfuerzo.	5	4	3	2	1
18	Estoy satisfecho con los procedimientos disponibles para resolver los reclamos de los trabajadores.	5	4	3	2	1
<b><i>Ambiente de Trabajo</i></b>						
19	Tengo un conocimiento claro y transparente de las políticas y normas de personal de la institución.	5	4	3	2	1
20	Creo que los trabajadores son tratados bien, independientemente del cargo que ocupan.	5	4	3	2	1
21	El ambiente de la institución permite expresar opiniones con franqueza, a todo nivel sin temor a represalias	5	4	3	2	1
22	El nombre y prestigio del Hospiysl es gratificante para mí.	5	4	3	2	1

¡MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN Y SU TIEMPO!





**ANEXO N° 2:**

**CONSENTIMIENTO INFORMADO**

## CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA PARTICIPAR EN LA INVESTIGACIÓN

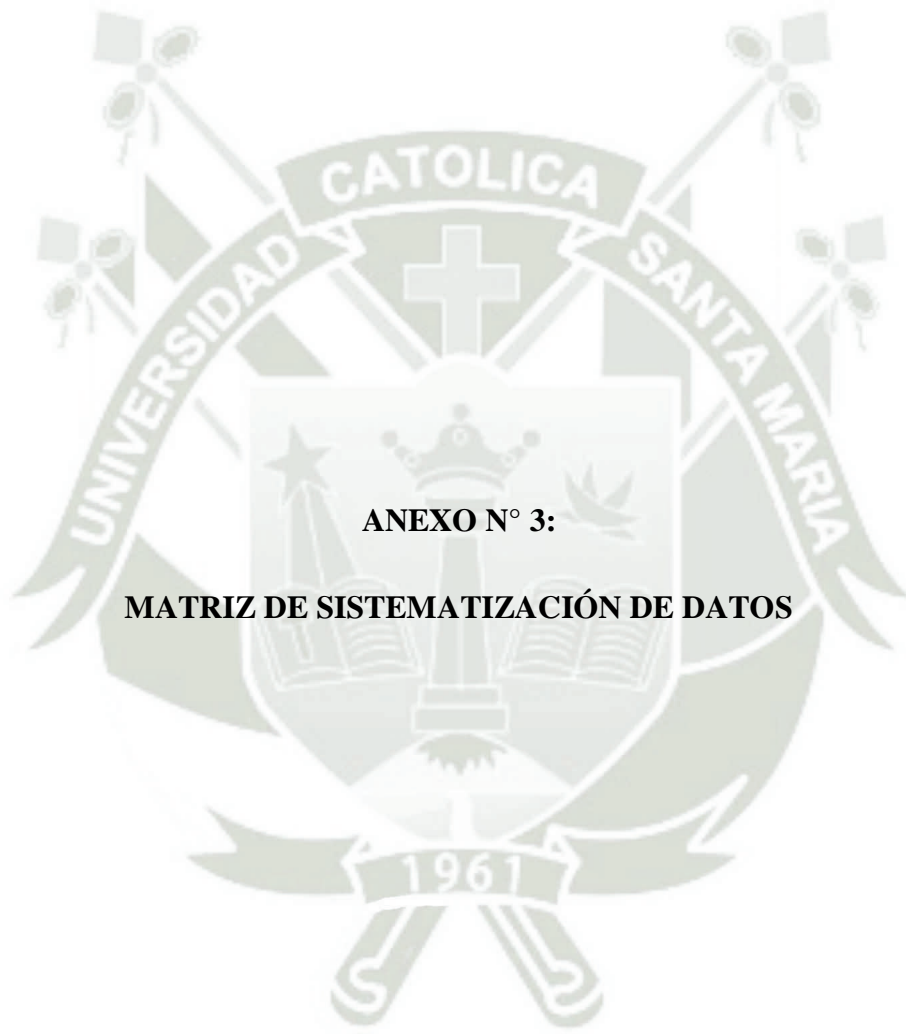
Yo ..... de ..... años de edad, identificado con DNI ..... y con domicilio ..... habiéndome explicado en lenguaje, claro y sencillo sobre el proyecto de investigación: **ESTRESORES LABORALES Y SATISFACCIÓN LABORAL EN ENFERMEROS DURANTE LA PANDEMIA COVID-19. HOSPITAL GOYENECHÉ. AREQUIPA, 2022**, el que se realizará en el presente año y que dicha investigación publicará los resultados guardando reserva de mi identidad.

Estando en pleno uso de mis facultades mentales, acepto participar en la investigación para lo cual suscribo el presente documento.

Fecha: .....

Firma.....Huella digital





**ANEXO N° 3:**

**MATRIZ DE SISTEMATIZACIÓN DE DATOS**





# ESTRESORES LABORALES Y SATISFACCIÓN LABORAL EN EL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA. HOSPITAL GOYENECHÉ. AREQUIPA, 2022

## INFORME DE ORIGINALIDAD



## FUENTES PRIMARIAS

<b>1</b>	<b>tesis.ucsm.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>5%</b>
<b>2</b>	<b>core.ac.uk</b> Fuente de Internet	<b>2%</b>
<b>3</b>	<b>repositorio.ucsm.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>2%</b>
<b>4</b>	<b>repositorio.ucv.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>2%</b>
<b>5</b>	<b>repositorio.unac.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>6</b>	<b>hdl.handle.net</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>7</b>	<b>Submitted to Universidad Cesar Vallejo</b> Trabajo del estudiante	<b>1%</b>
<b>8</b>	<b>repositorio.uwiener.e</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>