



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS MÉDICAS
ESCUELA ACADÉMICA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA

“ESTRÉS LABORAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN ENFERMERAS
DE LOS SERVICIOS CRÍTICOS DE LA CLÍNICA INTERNACIONAL
SEDE LIMA AGOSTO-NOVIEMBRE 2017”

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADA EN ENFERMERÍA

Autora:

HUAMANI CUBA ANAHI ENDIRA

Asesora:

MG: RIVERO ÁLVAREZ ROSARIO

Línea de Investigación:

CUIDADO DE ENFERMERÍA EN SALUD MENTAL

LIMA – PERÚ
2017 – II

PÁGINA DEL JURADO

PRESIDENTE

SECRETARIO

VOCAL

Quiero agradecer a Dios por darme salud y permitirme alcanzar mis metas, a mis padres por su apoyo incondicional en mis malos momentos, a mis hermanos y cuñada por darme voces de aliento y a mis sobrinas por alegrar mis días.

AGRADECIMIENTO

- A mi asesora de tesis Rosario Rivero por creer en mí y guiarme en el desarrollo de este informe.
- A mis profesores de la Universidad Cesar vallejo por su dedicación, paciencia y enseñanzas a lo largo del pregrado.
- A mis jefes de trabajo por apoyarme en los cambios de turno para no faltar a clases.
- Al director académico de la Clínica Internacional por permitirme desarrollar la investigación en su institución.

DECLARATORIA DE IDENTIDAD

Yo, Anahi Endira Huamani Cuba, con DNI 41737501, de acuerdo a las disposiciones consideradas en el reglamento de grados y títulos de la Universidad Cesar Vallejo, declaro bajo juramento que todo registro que adjunto es auténtico.

De igual modo manifiesto bajo juramento que todos los datos y referencias que se muestra en la presente tesis es verídico y real.

En tal sentido acepto la responsabilidad ante cualquier engaño, evasión y negligencia tanto de los registros como de la información adjuntada y me someto a lo acondicionado en las normas académicas de la Universidad César vallejo.

Lima, 29 de setiembre del 2017

HUAMANI CUBA ANAHI ENDIRA

PRESENTACIÓN

Señores miembros del jurado:

De acuerdo al cumplimiento de Grados y Títulos de la Universidad Cesar Vallejo, expongo ante ustedes esta tesis cuyo título es “Estrés laboral y Satisfacción laboral en enfermeras de los servicios críticos de la Clínica Internacional Sede Lima Agosto- Noviembre 2017”, la cual presento a vuestra consideración esperando que cumpla con los requerimientos de aprobación para obtener el título Profesional de Licenciada en Enfermería.

Anahi Endira Huamani Cuba.

ÍNDICE

PÁGINA DEL JURADO	¡Error! Marcador no definido.
DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO	iv
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD	v
PRESENTACIÓN	¡Error! Marcador no definido.
RESUMEN	¡Error! Marcador no definido.
ABSTRACT	¡Error! Marcador no definido.
INTRODUCCIÓN	11
1.1.- Realidad problemática	11
1.2.- Trabajos previos	13
1.3.- Teorías relacionadas al tema	16
1.4 Formulación del problema	21
1.5 Justificación del estudio	21
1.6 Hipótesis	22
1.7 Objetivos	22
Objetivo general:	¡Error! Marcador no definido.
Objetivos específicos:	¡Error! Marcador no definido.
II. MÉTODO	23
2.1 Diseño de investigación	24
2.2 Identificación de variables	24
2.2.1 Definición conceptual	24
2.2.2 Definición operacional	25
2.2 Operacionalización de la variable	24
2.3 Población y muestra	27
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	30
2.5 Método de análisis de datos	31

2.6 Aspectos éticos.....	31
III. RESULTADOS:	33
IV. DISCUSIÓN	39
V. CONCLUSIONES	43
VI. RECOMENDACIONES	44
VII.- REFERENCIAS	45
ANEXOS	49
Anexo 1	50
Anexo 2	54
Anexo 3	56
Anexo 4	57
Anexo 5	58
Anexo 6	60
Anexo 7	62
Anexo 8	64

RESUMEN

El estrés laboral puede afectar la satisfacción laboral y a la vez afectar indirectamente calidad del cuidado prodigado por la enfermera. El objetivo de este estudio es determinar la relación entre el estrés laboral y satisfacción laboral en enfermeras de los servicios críticos de la Clínica Internacional – Sede Lima. Metodología: Estudio descriptivo, no experimental, correlacional, de enfoque cuantitativo. El instrumento usado fue el de Maslach Burnout Inventory para medir el nivel de estrés laboral y el de La Font Roja para medir el nivel de satisfacción laboral. La muestra estuvo constituida por 41 enfermeras que trabajaban en las áreas críticas de UCI, emergencia y urgencia. Resultados: El 46% de enfermeras 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 el 39%, en cuanto a la dimensión satisfacción por el trabajo un 76% de enfermeras presentaron un nivel medio de satisfacción laboral, se encontró que hay un nivel alto 52%. . En conclusión no existe relación entre las variables nivel de estrés laboral y satisfacción laboral.

Palabras clave: Estrés laboral, satisfacción laboral, enfermeras, áreas críticas.

ABSTRACT

This research study is about stress at work and job satisfaction in nurses of critical services at the International Clinic in Lima, which general objective is to determine the relationship between stress at work and job satisfaction in nurses of critical services at the International Clinic in Lima. Methodology, a descriptive, non-experimental, correlational and a quantitative approach study was conducted. The instrument used was the Maslach Burnout Inventory to measure the level of stress at work and the Font Roja to measure the level of job satisfaction, the questionnaire was applied to 41 nurses who work at critical areas of UCI, emergency and urgency, obtaining as a result that 46% of nurses have a high level of work stress, respecting to dimensions of stress at work, it was found a high level 39% according to the depersonalization dimension and 76% of nurses have a medium level of job satisfaction, regarding to job satisfaction dimension, it was found a high level (52%), likewise no relationship between the variables of work stress and job satisfaction was found. In conclusion, it doesn't exist a relationship between the variables of work stress and job satisfaction, so the alternative hypothesis is rejected and the null hypothesis is accepted.

Key words: Work stress, Burnout Syndrome, Job satisfaction, critical areas.

I. INTRODUCCIÓN

1.1 Realidad Problemática

Según la Organización Mundial de la Salud, el estrés puede influir negativamente en la salud psicológica y física en los trabajadores, y podría poner a prueba su capacidad para resistir la situación. Las enfermeras al igual que otras profesiones relacionadas con la salud, toleran altos niveles de estrés laboral, llamado también síndrome de burnout o síndrome del trabajador quemado, que se caracteriza por ser un estado de saturación de las personas que se mantienen laborando en una institución y refieren sentirse totalmente agotadas, tanto a nivel físico, mental y emocional, esta situación podría conducir las no sólo hacia una disminución en su productividad laboral, sino también afectado su salud.¹

Estudios realizados a nivel internacional revelan que Enfermería, es una de las profesiones que padecen más de estrés, la enfermera está constantemente expuesta a diversos factores estresantes, ya sea de carácter organizacional o de tareas propias de la profesión. Debido a que las condiciones laborales en las que se desempeña la enfermera en América Latina no son buenas, éstas tienen que salir a buscar otras alternativas fuera de su país. En Colombia y otros países latinoamericanos, el género que más predomina en la profesión de enfermería es el femenino, esta situación adquiere una connotación especial que va a requerir un abordaje particular entre las instituciones y el equipo de Enfermería.²

Sauñe, en una investigación realizada en Perú reveló que en las condiciones laborales de las Enfermeras hay una mayor incidencia de estrés en el personal que labora más de 5 años, y con respecto al clima laboral, no tienen un ambiente adecuado para que puedan desarrollar sus actividades, asimismo reafirmó que la profesión de Enfermería es una carrera muy agotadora y agobiante ya que a diario se tienen que enfrentar a situaciones muy difíciles y dolorosas y a esto se le suman los ambientes inadecuados, la falta de infraestructura y las malas relaciones interpersonales.³

La satisfacción laboral es uno de los pilares de la calidad de vida laboral que va a influir en toda labor de las personas; sin embargo, la insatisfacción laboral se vincula con el inadecuado desempeño y sobresalen como causas predominantes la fatiga, la monotonía, la supervisión, las condiciones de trabajo, etc. El bajo nivel de la satisfacción puede dañar la calidad y cantidad del trabajo que desempeñan las enfermeras e incurrir en la baja calidad de servicio, ausentismo laboral o abandono de trabajo.⁴

Algunos estudios sugieren que la satisfacción laboral está vinculada con los altos niveles del síndrome de Burnout, ya que está referido a las opiniones y conductas del empleador hacia sus tareas agotadoras, dentro de su centro laboral; la manera de orientar la labor que cada uno tiene va a depender del hábito particular del trabajador, como del grupo de táctica que la organización desarrolle para facilitar la calidad del entorno laboral.⁵

Los profesionales de la salud se enfrentan a diario a situaciones que exceden el trabajo para el cual fueron preparados y esto se evidencia arduamente en el sector salud, ya que por problemas de accesibilidad y de cobertura de servicios generan una disminución en la atención de calidad, este memorable incremento de demanda crea un ambiente laboral estresante debido a la sobrecarga laboral y de pacientes, asimismo la mala distribución de los recursos humanos va a originar una desigualdad, la cual va a afectar la calidad de atención brindada.⁶

Las enfermeras que trabajan en hospitales y clínicas viven enfrentadas a varios problemas relacionados tanto con el cuidado del paciente, como con la administración del servicio y con la coordinación del equipo de salud; esta situación impide que se sientan satisfechas en su centro laboral, y que puedan brindar cuidados integrales a los usuarios y a su entorno familiar como social, dentro del marco de la calidad.⁷

1.2 Trabajos previos.

Castillo F, Lipa R.⁸ en Lima, en el año 2016 realizaron una investigación, cuyo objetivo fue establecer la relación que existe entre la presencia del Síndrome de Burnout y la satisfacción laboral en los profesionales de enfermería de las áreas críticas, el estudio fue cuantitativo, correlacional y de corte transversal, la muestra estuvo conformada por 52 enfermeras, para la recaudación de datos se usó la técnica de encuesta con dos instrumentos, el de Maslach Burnout Inventory y el de La Font-Roja. Resultados: El 92% de enfermeras tuvieron satisfacción laboral alta, el 5.8% presentó síndrome de burnout, por otro lado, en la satisfacción laboral y global se encontró una correlación fuerte con el factor tensión relacionado al trabajo, llegando a la conclusión que no existe relación entre las variables satisfacción laboral y síndrome de burnout.

Portero S, Vaquero M.⁹, en Córdova, en el año 2015, realizaron un estudio cuyo objetivo fue evaluar el nivel de estrés laboral, desgaste profesional y satisfacción laboral y estudiar posibles relaciones entre las dimensiones del desgaste profesional y los niveles de estrés y satisfacción laboral con las variables de tipo socio laboral, el estudio fue descriptivo, transversal, con una muestra de 258 enfermeras, se usó la técnica de cuestionario con los instrumentos de Maslach Burnout Inventory, la Nursing Stress Scale y la Font-Roja, en el resultado obtuvieron puntos medios en cuanto a estrés laboral 44.23 y satisfacción laboral 65.43, en cuanto a desgaste profesional se obtuvo un nivel medio de la dimensión de agotamiento emocional, y puntuación elevada para la despersonalización y puntuación baja para la realización personal, llegando a la conclusión que el nivel de agotamiento emocional es medio, alto para la despersonalización y bajo en la realización personal.

Conchago D¹⁰, en Quito, en el año 2015, realizó una investigación, cuyo objetivo general fue; determinar la influencia del nivel de estrés en el desempeño laboral de las enfermeras del servicio de emergencia del hospital Eugenio Espejo de Quito, la investigación fue descriptiva y explicativa, la muestra estuvo conformada por 40 enfermeras, la información se obtuvo a través de la encuesta, se aplicó el test de escala de estrés en enfermería. Los resultados muestra que el 32.5% de

enfermeras estuvo alguna vez afectada por los estresores contemplados en el test, el 27.5% de enfermeras estuvo frecuentemente afectado por esos estresores, el 12.5% de enfermeras estuvieron muy frecuentemente afectadas por los estresores descritos en el test y el 27.5% nunca estuvieron afectados por estrés debido a estos factores estresores, la conclusión evidencia que el personal de enfermería tiene un nivel medio de estrés.

Torres D.¹¹ en Lima, en el año 2015, realizó una investigación con el objetivo de explorar la satisfacción laboral y su relación con el estrés ocupacional en enfermeras del sector salud pública. El estudio fue descriptivo, correlacional, la muestra fue de 100 enfermeras de dos hospitales de Lima Metropolitana, se aplicaron dos instrumentos Escala SL- SPC y la escala de estrés laboral de la OIT-OMS, Resultados: la muestra presenta un 84.20% de insatisfacción laboral, un 33.49% de significación de la Tarea y un 22.15% en la dimensión de condiciones de trabajo, por lo que se concluye que las enfermeras de los hospitales públicos tienen un nivel bajo de satisfacción, asimismo un nivel bajo de estrés, llegando a la conclusión que existe una correlación inversamente proporcional moderada entre el nivel de satisfacción y el estrés ocupacional.

Mancilla L, Olarte I.¹², en Huancavelica, en el año 2015 realizaron un estudio de investigación siendo el objetivo determinar relación entre la satisfacción laboral y estrés ocupacional en el personal de enfermería, el estudio fue descriptivo, correlacional, diseño no experimental, transversal, la muestra fue de 36 enfermeras, en quienes se aplicaron el test psicométrico, el resultado fue que el 60.5% enfermeras presentan insatisfacción laboral y estrés ocupacional alto, el 15.8% presentan satisfacción laboral y estrés ocupacional medio y el 15.8% presentan satisfacción laboral y estrés ocupacional bajo, llegando a la conclusión que existe una relación negativa inversa entre las variables.

Taipe N.¹³, en Lima, en el año 2014, realizó una investigación cuyo objetivo fue Determinar el nivel de estrés y satisfacción laboral del profesional de enfermería del servicio de neonatología, el estudio fue cuantitativo, descriptivo de corte transversal, la población fue de 147 enfermeras y la muestra fue de 42 enfermeras, la técnica usada fue la encuesta y el instrumento aplicado fue el de

Maslach Burnout Inventory y la escala de satisfacción laboral, el resultado fue el 55% tienen nivel medio de estrés, el 24% nivel alto y el 21% nivel bajo, en relación a satisfacción laboral el 45% tienen satisfacción media, el 29% baja y el 25% alta, llegando a la conclusión que el nivel de estrés en su mayoría es de medio a alto y el nivel de satisfacción es de medio a baja.

Contreras F, Espinal L, Gonzáles J.¹⁴ en Bogotá, en el año 2013 realizaron una investigación cuyo objetivo fue Identificar la presencia del Síndrome de Burnout, los estilos de Liderazgo y la satisfacción laboral de los profesionales asistenciales de un Hospital de tercer nivel y observar su relación, considerando variables sociodemográficas, se usó un diseño exposfacto retrospectivo de tipo descriptivo, la muestra fue de 309 participantes de diferentes áreas del hospital, para ello se utilizó un diseño retrospectivo de tipo descriptivo, el instrumento usado fue el MBI, el TAP y el test de satisfacción Laboral S20/23, respectivamente. Resultados, donde se identificó que 7 participantes presentan el síndrome de Burnout que equivale a un 2,3% de la muestra, un 27,1% reportan mayor nivel de satisfacción laboral y el 13,1% indica estar bastante satisfecho, en la conclusión no se encontró relación directa entre liderazgo y Burnout, pero liderazgo si se relaciona con la satisfacción laboral a través de la motivación intrínseca.

Díaz I, Gaviria K.¹⁵ en Tarapoto en el año 2013, realizaron una investigación cuyo objetivo fue determinar la relación que existe entre el estrés laboral y el desempeño profesional. Metodología: El estudio fue descriptivo correlacional, con un enfoque cuali-cuantitativo de corte transversal, cuya muestra fue de 60 enfermeras, se usó la técnica de encuesta, el instrumento usado fue La escala de estrés de enfermería – NSS, Resultados: El 28.3% de la población tienen estrés afectando su desempeño profesional, el 10.0% tienen estrés y nivel bajo de desempeño laboral, mientras que el 18.3% tienen estrés y nivel medio de desempeño laboral, concluyendo que existe relación significativa entre el estrés laboral y el desempeño profesional del personal de enfermería del Hospital II-2 Tarapoto.

Suárez S.¹⁶, Asturias en el año 2012 realizó una investigación con el objetivo de determinar las situaciones que con mayor frecuencia producen estrés en el

personal de enfermería que trabaja en las unidades de Cuidados intensivos, el estudio fue descriptivo de corte transversal, la muestra estuvo constituida por 196 enfermeras, se usó la técnica de cuestionario, el instrumento usado fue el cuestionario ad hoc de variables sociodemográficos y laborales y la escala de estresores en enfermería (NSS Nursing Stress Scale). El resultado dio que el 50% se encuentran dentro de los límites estimados normales, mientras que los 50% restantes se distribuyen entre niveles bajos y altos respectivamente.

Figueiredo H, Grau E, Gil P, García J.¹⁷, Valencia, en el año 2010 realizaron estudios, cuyo objetivo fue analizar las relaciones entre el síndrome de quemarse por el trabajo y satisfacción laboral en profesionales de enfermería, el estudio fue longitudinal y no aleatorio con una diferencia de un año entre tiempo, la muestra estuvo conformada por 316 enfermeras, el instrumento usado fue el Maslach Burnout Inventory y el cuestionario de satisfacción S20/23. El resultado dio significativo que puso de manifiesto la influencia de la satisfacción laboral sobre la dimensión despersonalización del síndrome de quemarse vivo, llegando a la conclusión que existe una relación bidireccional y longitudinal en ambas variables

1.3 Teorías relacionadas al tema

Según Slipak O¹⁸, el término de Estrés deriva del Griego Stringere, cuyo significado es provocar tensión, y fue utilizado por primera vez en el siglo XIV. Hans Selye, el cual define al estrés como la respuesta no específica del organismo a toda demanda que se le haga; implica la interacción entre el organismo y el medio ambiente en donde se desenvuelve. La demanda puede ser física o psicológica, que va a provocar una respuesta en el organismo humano, si las respuestas que se dan son adaptadas a la fisiología del organismo se llama eustrés, en cambio si las demandas son excesivas, superan la capacidad de resistencia del organismo se llama distress.

Según la Organización Mundial de la Salud¹⁹, el estrés es una reacción fisiológica que va a preparar al organismo para la acción, es una respuesta necesaria para la supervivencia que puede ser coherente con la demanda del entorno o exagerada, cuando la respuesta se da en exceso va a producir una sobrecarga

de tensión el cual va a provocar la aparición de enfermedades los cuales van a impedir el normal funcionamiento del organismo.

El estrés se va a producir como consecuencia del desequilibrio entre las demandas del ambiente y los recursos con que cuenta la persona, poniendo en marcha sus recursos de afrontamiento. Cuando la demanda es superior y el cuerpo no puede hacerle frente se va a desarrollar reacciones adaptativas, esta reacción va a incluir reacciones negativas como la ansiedad, la ira y la depresión. Las causas y consecuencias del estrés están determinados tanto por los rasgos personales, la capacidad de resistencia o la personalidad propia frente a circunstancias ambientales. Diversos estudios han buscado descubrir esos estresores que afectan al personal de Enfermería, estresores laborales que pueden llevar a padecer del síndrome de desgaste “burnout” definido por Maslach y Jackson.²⁰

Según Leka S, Griffiths A, Cox T²¹, el estrés laboral viene a ser la resistencia que tiene la persona ante las exigencias y presiones laborales que no se adecuan a sus capacidades y conocimientos y van a poner a prueba su capacidad para hacerle frente a la situación, a menudo se desarrolla cuando el individuo no percibe el apoyo de sus supervisores y/o colegas, el estrés cuyo origen es laboral, afecta no solo al enfermero sino también a su productividad, ya que no solo va a comprometer su salud, sino también el medio económico de la institución para el cual trabaja. La enfermería es una profesión que genera un estrés laboral crónico, debido a la sobrecarga laboral ya que se está en constante relación con pacientes críticos, familiares problemáticos o ansiosos, muerte, dolor y esto puede ocasionar el síndrome de quemarse vivo conocido como síndrome de Burnout

Las condiciones laborales poco saludables son los mayores obstáculos percibidos por la enfermera y a ello que se le agregue el incremento laboral les hace muy difícil el soportar día a día. El primer lugar a donde las personas acuden buscando ayuda es al servicio de Emergencia, y es ahí en donde el enfermero cumple un rol muy importante que es el detectar signos de alarma y síntomas que pudieran poner en amenaza la vida del individuo, es por eso que el enfermero necesita de una alta concentración y coordinación en el manejo de pacientes críticos que a la

larga ocasionará desgaste tanto físico como mental debido a las horas de ansiedad y la presión con la que laboran, no solo por conservar la vida de la persona sino por el dolor humano, la muerte y también por la presión de los familiares. Es por eso que el enfermero de las áreas críticas debe reunir una serie de requisitos y competencias que les permita actuar en forma rápida en la toma de decisiones para obtener una atención oportuna, de calidad y calidez.²²

Para Zimmer S.²³, el síndrome de Burnout, también llamado simplemente síndrome del trabajador quemado, es un tipo de estrés conocido como crónico. El síndrome suele darse con mayor frecuencia en aquellos trabajadores relacionados con atención a terceros, consta de tres dimensiones: Agotamiento emocional: Caracterizado por una sensación de periodos prolongados de agotamiento físico y mental en el trabajo, provocando una conducta de deshumanización en el profesional, lo que va a afectar las relaciones con las demás personas y con los integrantes de la institución. Despersonalización: Caracterizado por desarrollar sentimientos negativos, o tener una percepción distorsionada, la persona va a sentir que es un robot, lo que va a originar una falta de iniciativa laboral en la persona. Falta de realización personal: Consiste en que la persona va a sentir que los requerimientos laborales van a superar su capacidad, por lo tanto se van a mostrar descontentos por no haber logrado alcanzar los objetivos propuestos en su trabajo, lo que va a conllevar a una baja autoestima profesional.

El nivel de estrés alto se refiere cuando el enfermero siente que está trabajando demasiado y existe un alto porcentaje de presentar manifestaciones psicosomáticas, como cefaleas, mareos, vértigos, ansiedad. Estrés medio porque a pesar de que los enfermeros se sienten emocionalmente agotados pueden hacerle frente al estrés mediante técnicas de relación y distracción, y estrés bajo cuando no se sienten cansados después de haber trabajado su turno completo y no presentan ningún grado de estrés.

En las áreas críticas es donde se encuentra pacientes que demanda de una atención oportuna y especializada debido a la complejidad de su salud, debido a ello el profesional de enfermería está expuesta a una mayor sobrecarga de estrés

debido a la responsabilidad que desempeña y a la presión por parte de familiares, médicos, supervisores. Las enfermeras que trabajan en áreas críticas debe poseer requisitos que garanticen el rendimiento y la eficacia para la atención de paciente crítico, asimismo debe poseer de capacidad para tomar decisiones rápidas ante una situación de crisis, por ello se exige alta concentración y responsabilidad el cual demanda en la enfermera desgaste físico, emocional y mental. A diferencia de hospitalización, en donde los pacientes están más estables y las enfermeras pueden realizar un trabajo más organizado²⁴

El estrés laboral se debe a que las enfermeras en la gran mayoría soportan en su medio laboral mucha responsabilidad emocional, lo cual podría transformarse en presión excesiva, de acuerdo a las circunstancias del medio tienen que trabajar turnos agotadores, incremento de trabajo, inconvenientes para trabajar en óptimas condiciones que incluye el tiempo, ya que es vital para la recuperación del paciente, tener el material y el equipo adecuado para una correcta atención y contar con suficiente personal capacitado que permita brindar un cuidado humanizado. Trabajar en horarios nocturnos es otra situación que genera en la enfermeras trastornos fisiológicos, como la rotura del ritmo circadiano, el cual influirá en su vida social y familiar, manifestándose alteración en su estado anímico como la ira, enojo irritabilidad, etc²⁵.

Cisneros F.²⁶, describe los modelos de dos teóricas, Hildegard Peplau en su modelo de relaciones interpersonales lo define como el entendimiento del comportamiento de uno para apoyar a las demás personas a reconocer sus dificultades, la naturaleza del modelo es la relación humana entre una persona enferma, o uno que solicita un servicio de salud y el enfermero quien va a responder a la necesidad de ayuda. Calixta Roy en su modelo de adaptación lo define como una teoría de costumbres con un estudio de características de las interacciones, contiene 5 elementos fundamentales: Paciente: la persona que recibe los cuidados. Meta: el paciente se adapte al cambio. Salud: llegar a ser una persona integrada. Entorno: circunstancias que rodean y afectan el desarrollo de la conducta de la persona. Dirección de las actividades: facilitar la adaptación.

Para Plascencia A, Pozos B, Preciado M, Vázquez J²⁷, actualmente la satisfacción laboral es considerada como un indicador de la postura de la persona en correlación a su entorno laboral. La frecuente preocupación de las Instituciones prestadoras de Salud es la satisfacción de los usuarios en la calidad de atención, pero pocas veces se preocupan en la satisfacción de su personal, el cual es importante ya que el personal de enfermería es el que brinda la atención directa al paciente y familia, siendo muchas veces el rostro de la institución, a pesar que se demostró que la satisfacción laboral trae beneficios importantes para el personal como disminución de estrés, mejor desempeño en sus trabajos, no se da la importancia del caso.

Según Locke²⁸, define a la satisfacción laboral como un estado placentero, emocional positivo que resulta de la impresión subjetiva de las experiencias laborales del individuo, la forma como la persona percibe su entorno laboral.

Gamboa E.²⁹, refiere que Bracho define que la satisfacción laboral viene a ser la respuesta emotiva que surge del vínculo entre las experiencias, carencia, valores y perspectiva de cada individuo de una organización y las condiciones de trabajo observados por ellos. Blum y Nayles, indican que la satisfacción laboral es el producto de diversas conductas que tiene un individuo frente a su trabajo, los factores conexos y la vida en general.

Fuentes M³⁰. define a las dimensiones de la satisfacción laboral como: Satisfacción por el trabajo: Agrado por el trabajo o nivel de satisfacción que observa el individuo limitado por su puesto de trabajo. Tensión relacionada con el trabajo: Nivel de tensión que la tarea conduce en la persona y que se presenta con el cansancio, estrés y síndrome de Burnout. Competencia profesional: Nivel en que la persona cree que está listo para su labor diario, componente relacionado con la confusión del rol. Presión en el trabajo: Nivel en que el individuo observa que la tarea que desempeña es una carga. Promoción profesional: Nivel en que el individuo cree que se puede superar tanto a nivel del trabajo como en reconocimiento profesional. Relación interpersonal con los superiores: Nivel en que el trabajador sabe lo que espera de él. Relación interpersonal con los compañeros: Nivel de gozo que experimenta el individuo con el vínculo laboral en

su grupo de trabajo. Características extrínsecas del estatus: Nivel en que el trabajador piensa que su trabajo le aporta una remuneración justa así como un grado de independencia en la institución y en el cumplimiento en su lugar de trabajo. Monotonía laboral: Nivel en que daña la costumbre laboral al trabajador.

La satisfacción laboral del personal de enfermería en las áreas críticas es muy importante ya que les permite trabajar con mayor libertad y comodidad para buscar soluciones ante un problema junto al equipo multidisciplinario por el bien del paciente. Los niveles de satisfacción laboral se van a clasificar como satisfacción laboral alta, cuando las enfermeras sienten confort trabajando en su centro laboral y sienten un clima agradable, se identifican con su trabajo y participan activamente en él, satisfacción laboral media cuando la satisfacción es parcial y la enfermera puede trabajar en los diferentes servicios desarrollándose sin limitaciones y satisfacción laboral baja cuando las enfermeras de áreas críticas no se sienten a gusto en su centro de trabajo, el cual va a producir una mala deficiencia organizacional y frustración en la enfermera.³¹

1.4 Formulación del problema.

PROBLEMA GENERAL

¿Cuál es la relación entre el nivel de estrés laboral y satisfacción laboral en enfermeras de los servicios críticos de la Clínica Internacional – Sede Lima – Agosto-Noviembre 2017

1.5 Justificación del estudio:

Este estudio es conveniente porque en los servicios críticos los profesionales de enfermería se enfrentan a situaciones complejas derivadas de la criticidad y complejidad de los pacientes y a la angustia que enfrentan los familiares y allegados de éstos. Así mismo, las enfermeras se ven obligadas a seguir los protocolos de la clínica y transcribir datos en documentos sustentado cada procedimiento realizado, es trascendente, ya que el personal de enfermería de áreas críticas tiene que hacer uso de una serie de mecanismos que le ayuden a

ser frente, tratar de controlar y manejar el estrés para lograr disminuir el riesgo de contraer enfermedades ocupacionales.

Esta investigación pretende construir conocimientos respecto a las variables de estudio relacionadas con el estrés y la satisfacción laboral, e intenta servir de una base para que el profesional de enfermería diseñe estrategias pertinentes y puedan afrontar el estrés sin dañar su salud y que pueda realizar sus actividades sin que interfiera en el cuidado y atención a los usuarios.

Este estudio sirve como modelo de referencia para otros estudios posteriores ya que la carrera de enfermería es considerada como una de las profesiones más estresantes, y va a estar sometida a múltiples factores estresantes tanto personal como organizacional, el cual aumentando la sobrecarga de actividades va a afectar de alguna manera el rendimiento y la salud de la persona.

Para que un personal pueda desarrollarse profesionalmente y hacer un buen trabajo en equipo requiere tener un ambiente laboral agradable, poseer un equilibrio mental y físico, y si está sometido a situaciones de estrés va a afectar en la calidad de servicio y trato al paciente, y por lo tanto no va a poder cumplir con las expectativas propuestas por la institución.

1.6 Hipótesis.

- H1 Existe relación entre el nivel de estrés y satisfacción laboral en enfermeras de los servicios críticos de la Clínica Internacional – Sede Lima – Agosto-Noviembre 2017.
- H0 No existe relación entre el nivel de estrés y satisfacción laboral en enfermeras de los servicios críticos de la Clínica Internacional – Sede Lima – Agosto-Noviembre 2017.

1.7 Objetivo.

OBJETIVO GENERAL

- Determinar la relación entre el estrés y satisfacción laboral en enfermeras de los servicios críticos de la Clínica Internacional – Sede Lima – Agosto- Noviembre 2017.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Determinar el nivel de estrés laboral y satisfacción laboral en enfermeras de los servicios críticos de la Clínica Internacional.
- Identificar el nivel de estrés laboral según las dimensiones realización personal, agotamiento emocional y despersonalización en enfermeras de los servicios críticos de la Clínica Internacional
- Identificar el nivel de satisfacción laboral según las dimensiones satisfacción por el trabajo, tensión relacionada con el trabajo, competencia profesional, presión en el trabajo, promoción profesional, relación interpersonal con los superiores, relación interpersonal con los compañeros, características extrínsecas de estatus y monotonía laboral

II Método.

2.1 Diseño de investigación.

Es no experimental ya que no se manipuló las variables, es cuantitativo porque se hizo uso de técnicas estadísticas para recolectar y analizar datos relacionados con las variables estrés y satisfacción laboral; es descriptivo ya que se especifica las características del fenómeno de estudio que se va a investigar, sin intervenir sobre él y también es correlacional porque se asociaron las dos variables para conocer la relación y así responder a la interrogante planteada.

2.2 Variables, operacionalización.

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES /INDICADORES	ESCALA DE MEDICION
Estrés laboral	El estrés viene a ser una respuesta del organismo ante las demandas y exigencias del medio, producto de la interacción entre diversos factores de riesgo, incluyendo a los originados por el ambiente físico, trastornos de las funciones biológicas y la estructura del trabajo.	Serie de sensaciones experimentadas frente a una situación laboral que van a generar conflicto o frustración manifestadas por los profesionales de Enfermería de las áreas críticas de la Clínica internacional, se va a usar un instrumento que es el Maslach Burnout Inventory (MBI). con las dimensiones despersonalización, agotamiento emocional y falta de realización personal, cuyo valor final es: alto, medio y bajo	<p>Agotamiento emocional</p> <ul style="list-style-type: none"> - Agotamiento por el trabajo - Sentimiento de vacío al terminar el trabajo - Frustración en el trabajo - Trabajar con persona genere estrés <p>Despersonalización.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Falta de trato a los pacientes - Sentimiento de insensibilidad - Preocupación por cambios emocionales <p>Falta de realización personal.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Comprendo fácil a los pacientes - Influyo positivamente en la vida de los demás. - Me siento con mucha energía al trabajar 	<p>O</p> <p>R</p> <p>D</p> <p>I</p> <p>N</p> <p>A</p> <p>L</p>

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	INDICADORES	ESCALA DE MEDICION
Satisfacción laboral	La satisfacción laboral es considerada como un indicador de la postura de la persona en correlación a su entorno laboral, es la respuesta afectiva o emocional que crea el trabajador con su medio laboral	La satisfacción es el vínculo que forma el enfermero con su centro laboral, el cual al no ser saludable va ocasionar en el individuo rechazo, estrés, llegando muchas veces al ausentismo laboral, se puede identificar como satisfacción laboral alta, media y baja. Para establecer cuál es el nivel de satisfacción laboral se va a aplicar un instrumento llamado Font Roja el cual consta de 9 dimensiones: Satisfacción por el trabajo, tensión relacionada con el trabajo, competencia profesional, presión en el trabajo, promoción profesional, relación interpersonal con los	<p>Satisfacción por el trabajo</p> <ul style="list-style-type: none"> - Interés por el trabajo - Reconocimiento en el trabajo - Relación cordial con los jefes. <p>Tensión relacionada con el trabajo.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Mi trabajo no varía nunca - Tengo poca responsabilidad en mi trabajo. <p>Presión en el trabajo.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Me desconecto con frecuencia del trabajo - Relación cordial con los compañeros. - Me causa estrés la competitividad. <p>Promoción profesional.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Trabajo excesivo. - No contar con recursos para desarrollar un trabajo. <p>Relación interpersonal con los superiores.</p>	<p>O</p> <p>R</p> <p>D</p> <p>I</p> <p>N</p> <p>A</p> <p>L</p>

		<p>superiores, relación interpersonal con los compañeros, características extrínsecas de estatus y monotonía laboral.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - El entorno me impide desarrollar mi trabajo. <p>Relación interpersonal con los compañeros.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Tengo posibilidad de promoción profesional. - Me afectan los problemas de mis compañeros. <p>Características extrínsecas de estatus</p> <ul style="list-style-type: none"> - Satisfacción con el salario - El puesto que ocupo es por mi capacidad. <p>Monotonía laboral.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Dinamismo laboral - Alteración del estado emocional 	<p>O</p> <p>R</p> <p>D</p> <p>I</p> <p>N</p> <p>A</p> <p>L</p>
--	--	---	--	--

2.3 UNIDADES DE ANÁLISIS, POBLACIÓN Y MUESTRA

Unidad de análisis

Enfermeras que trabajan en las áreas críticas de la Clínica Internacional Sede Lima, en los servicios de UCI y emergencia

Población.

Son todas las enfermeras que trabajan en las áreas críticas de la Clínica Internacional Sede Lima (UCI, emergencia y urgencia), en total son 55 enfermeras que trabajan en turnos rotativos de 12 horas, haciendo turnos de día y de noche.

Muestra.

Está constituida por 41 enfermeras que laboran en áreas críticas tanto en UCI, emergencia y urgencia.

CRITERIOS DE SELECCIÓN

INCLUSIÓN:

- Enfermeras con más de 5 años en el trabajo.
- Enfermeras que laboran en los servicios de UCI, emergencia y urgencia.

EXCLUSIÓN:

- Enfermeras que se encuentran de vacaciones.
- Internas de enfermería.

2.4 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS, VALIDEZ Y CONFIABILIDAD.

La técnica usada es la encuesta y el instrumento usado para medir el estrés es el instrumento de Maslach Burnout Inventory (Ver anexo 1), el cual consta de 22 preguntas con 7 alternativas (escala de Likert), teniendo en cuenta sus dimensiones que son despersonalización, el cual va a desarrollar sentimientos negativos en el enfermero, lo vamos a encontrar en los ítems 5, 10, 11, 15, 22, agotamiento emocional, que se va a caracterizar por una sensación de ahogamiento en el trabajo y lo encontramos en los ítems 1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16, 20 y falta de realización personal, que va a ser sentir al enfermero que sus

requerimientos laborales van a superar su capacidad de resistencia y responde los ítems 4, 7, 9, 12, 17, 18, 19, 21. El valor final según dimensiones es:

Cansancio emocional

- Bajo 0 – 18 puntos
- Medio 19 – 26 puntos
- Alto 27 – 54 puntos

Despersonalización

- Bajo 0 – 5 puntos
- Medio 6 – 9 puntos
- Alto 10 – 30 puntos

Realización personal

- Bajo 0 – 33 puntos
- Medio 34 – 39 puntos
- Alto 40 – 56 puntos

A nivel general

- Bajo 0 – 33 puntos
- Medio 34 – 66 puntos
- Alto 67 – 132 puntos

El instrumento usado para medir la satisfacción es el de La Font Roja (Ver anexo 1), con sus 26 preguntas y 5 alternativas (Escala de Likert) con sus 9 dimensiones que son satisfacción por el trabajo, lo encontramos en los ítems 1, 2, 3, 4, tensión relacionada con el trabajo, en los ítems 5, 6, 7, 8, 9, competencia profesional, encontradas en los ítems 10, 11, presión en el trabajo, con los ítems 12, 13, 14, 15, promoción profesional, en los ítems 16, 17, 18, relación interpersonal con los superiores, encontrados en los ítems 19, 20, relación interpersonal con los compañeros, en los ítems 21, 22, características extrínsecas de estatus, en los ítems 23, 24 y monotonía laboral encontrados en los ítems 25 y 26. Cuyo valor final es:

Satisfacción por el trabajo

- Bajo 4 – 9
- Medio 10 – 15
- Alto 16 – 20

Tensión relacionada con el trabajo.

- Bajo 5 – 12
- Medio 13 – 19
- Alto 20 – 25

Competencia profesional

- Bajo 2 – 4
- Medio 5 – 7
- Alto 8 – 10

Presión en el trabajo

- Bajo 4 – 9
- Medio 10 – 15
- Alto 16 – 20

Promoción profesional.

- Bajo 3 – 6
- Medio 7 – 10
- Alto 11 – 15

Relación interpersonal con los superiores.

- Bajo 2 – 4
- Medio 5 – 7
- Alto 8 – 10

Relación interpersonal con los compañeros.

- Bajo 2 – 4
- Medio 5 – 7
- Alto 8 – 10

Características extrínsecas de estatus

- Bajo 2 – 4
- Medio 5 – 7
- Alto 8 – 10

Monotonía laboral

- Bajo 2 – 4
- Medio 5 – 7
- Alto 8 – 10

A nivel general

- Satisfacción laboral bajo 26 – 60 puntos
- Satisfacción laboral medio 61 – 94 puntos
- Satisfacción laboral alto 95 – 130 puntos

2.4.1 Validez y confiabilidad

Los instrumentos usados para medir las variables nivel de estrés laboral y satisfacción laboral son el Maslach Burnout Inventory y el de La Font Roja respectivamente, ambos instrumentos son validados internacionalmente. El instrumento de Maslach Burnout Inventory es el más usado a nivel internacional y tiene una fiabilidad de 90%, consta de 3 dimensiones como son agotamiento emocional, despersonalización y realización personal con sus 22 ítems y va a medir el desgaste del profesional de la salud. El instrumento de La Font Roja mide la satisfacción laboral hospitalaria, está en versión Española y fue sometido bajo la fórmula estadística de alfa de Cronbach, obteniendo un resultado de 0,678 el cual es aceptable, consta de 26 ítems que miden los problemas en el ambiente físico del trabajo.

Los instrumentos también fueron sometidos a las observaciones de juicio de expertos, haciendo uso de un certificado de validez de contenido el cual califica la claridad, pertinencia y relevancia de cada ítem del instrumento. Fueron 3 jueces conformados por especialistas en validación de instrumentos, quienes calificaron según su criterio (Ver anexo 4). Se sometieron también a prueba de confiabilidad, para ello se hizo una prueba piloto en 10 enfermeras que trabajan en áreas críticas, con el programa de SPSS 24 lo cual se obtuvo un puntaje de 0,812, para el instrumento de Maslach Burnout Inventory y de 0.771, para el instrumento Font Roja, reafirmando así la confiabilidad de los instrumentos (Ver anexo 5)

2.5 MÉTODOS DE ANÁLISIS DE DATOS

Una vez aplicado el instrumento a las 41 enfermeras de las áreas críticas de UCI, emergencia y urgencia se procedió a recoger la información y procesarlo en el programa IBM SPSS Statistics versión 23, que es un instrumento eficaz para el proceso y análisis de los datos, representándolos en gráficos estadísticos, y cuyo valor final para cada instrumento se determinó como alto, medio y bajo. De igual forma para la contratación de la hipótesis se realizó el análisis estadístico del factor correlación rho de Spearman entre las variables estrés laboral y satisfacción laboral.

2.6 ASPECTOS ÉTICOS.

Para el desarrollo de este estudio se respetó siempre la dignidad humana, el bienestar y el derecho a la privacidad de cada uno de los enfermeros, para la participación de los enfermeros se empleó un consentimiento informado donde ellos aceptaban su participación, además se les garantizó que la información brindada será de forma confidencial, buscando un espacio adecuado donde pudieran desarrollar el instrumento. Asimismo se solicitó el permiso correspondiente al director académico de la Clínica Internacional para poder realizar el estudio en dicho establecimiento. De igual modo se respetó la decisión en aquellos enfermeros de no participar en la encuesta dando las mismas oportunidades a todos y explicándoles claramente los objetivos de dicha encuesta.

Principio de autonomía; los enfermeros de las áreas críticas deciden su participación en el estudio a través del consentimiento informado respetando su decisión.

Principio de justicia; todos los enfermeros tienen las mismas oportunidades para decidir si participarán o no en dicha investigación.

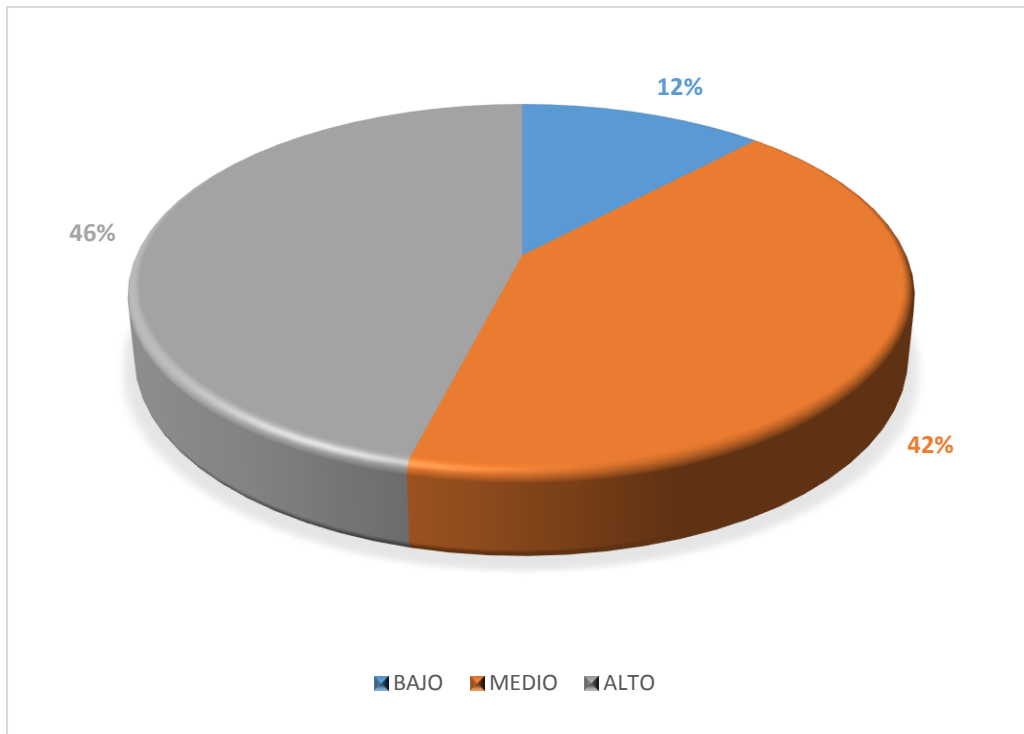
Principio de beneficencia; la investigación realizada es importante ya que pretende servir de ayuda para muchos enfermeros a manejar el estrés adecuadamente para poder brindar un trato amable al usuario.

Principio no maleficencia; la información recopilada fue estrictamente confidencial y no se reveló la identidad ni el contenido de las respuestas, para no dañar la dignidad de los participantes de dicha encuesta.

III. RESULTADOS

GRÁFICO 1

ESTRÉS LABORAL EN ENFERMERAS DE LOS SERVICIOS CRÍTICOS DE LA CLÍNICA INTERNACIONAL SEDE LIMA AGOSTO-NOVIEMBRE 2017

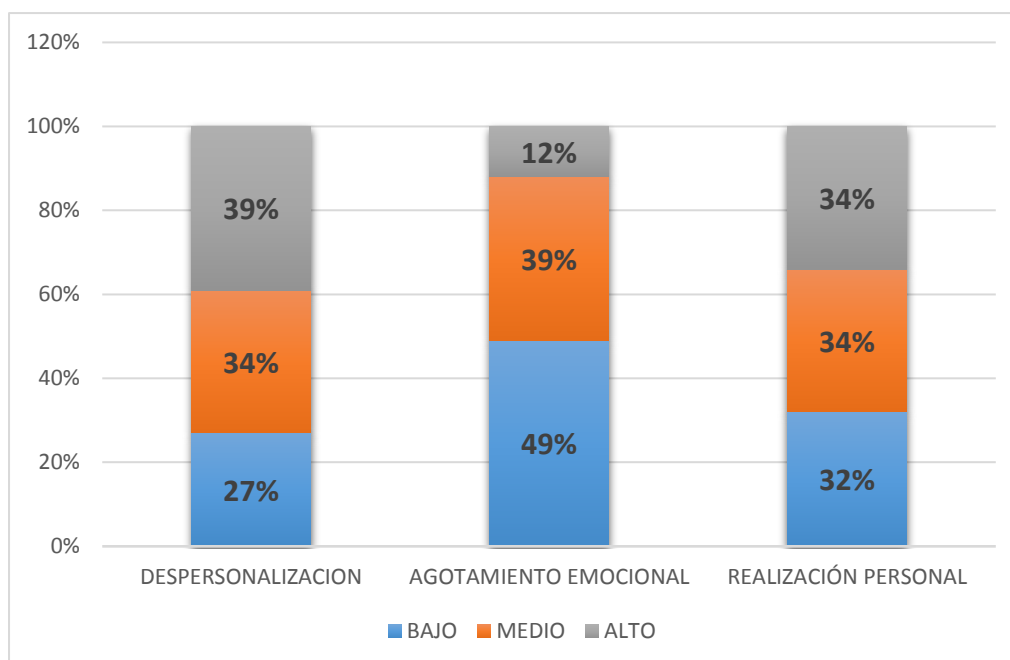


Fuente: Instrumento de Maslach Burnout Inventory

El mayor porcentaje de las enfermeras de los servicios críticos de la Clínica Internacional – Sede Lima presenta nivel de estrés laboral alto 46% (19), bajo 12% (5) y medio 42% (17).

GRÁFICO 2

ESTRÉS LABORAL EN ENFERMERAS DE LOS SERVICIOS CRÍTICOS DE LA CLÍNICA INTERNACIONAL SEGÚN DIMENSIONES SEDE LIMA AGOSTO-NOVIEMBRE 2017

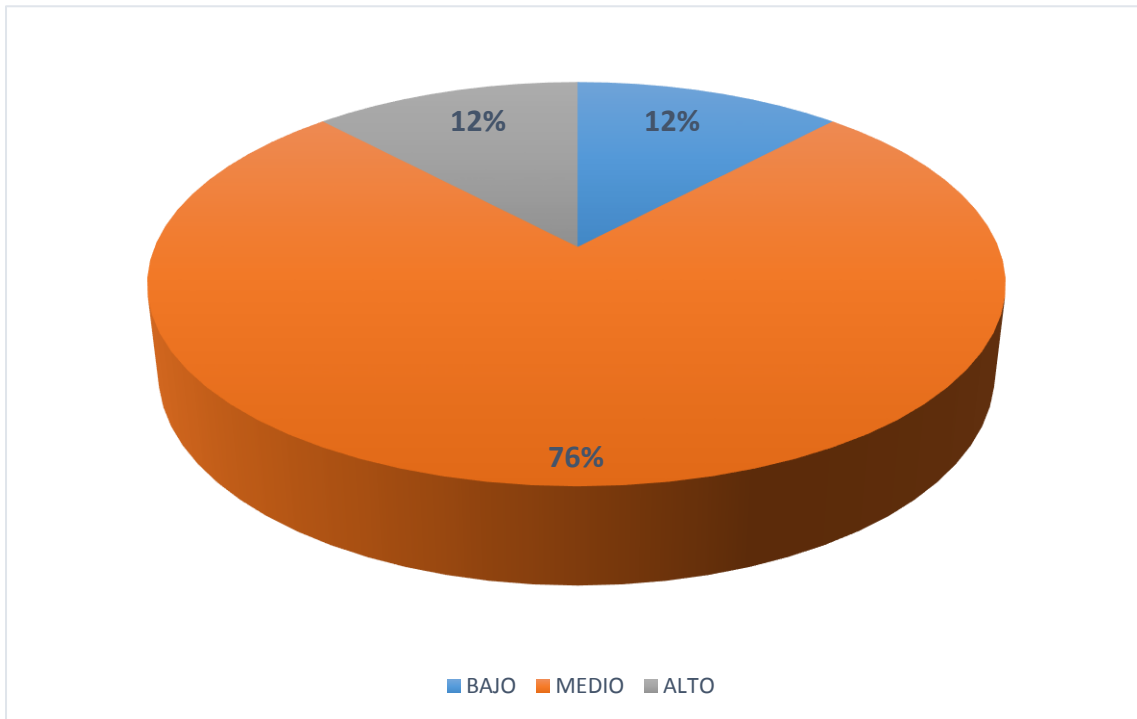


Fuente: Instrumento de Maslach Burnout Inventory

El estrés laboral del mayor porcentaje de las enfermeras de los servicios críticos de la Clínica Internacional – Sede Lima respecto a la dimensión despersonalización es alto 39% (16), con tendencia a medio 34% (14) y bajo 27% (11). Según la dimensión agotamiento emocional, el estrés laboral en el mayor porcentaje de enfermeras es bajo 49% (20), medio en el 39% (16) y alto sólo en el 12% (5). De acuerdo a la dimensión realización personal, el estrés laboral en el mayor porcentaje de las enfermeras fue alto 34% (14), medio 34% (14) y bajo 32% (13).

GRÁFICO 3

SATISFACCIÓN LABORAL EN ENFERMERAS DE LOS SERVICIOS CRITICOS DE LA CLÍNICA INTERNACIONAL SEDE LIMA AGOSTO-NOVIEMBRE 2017

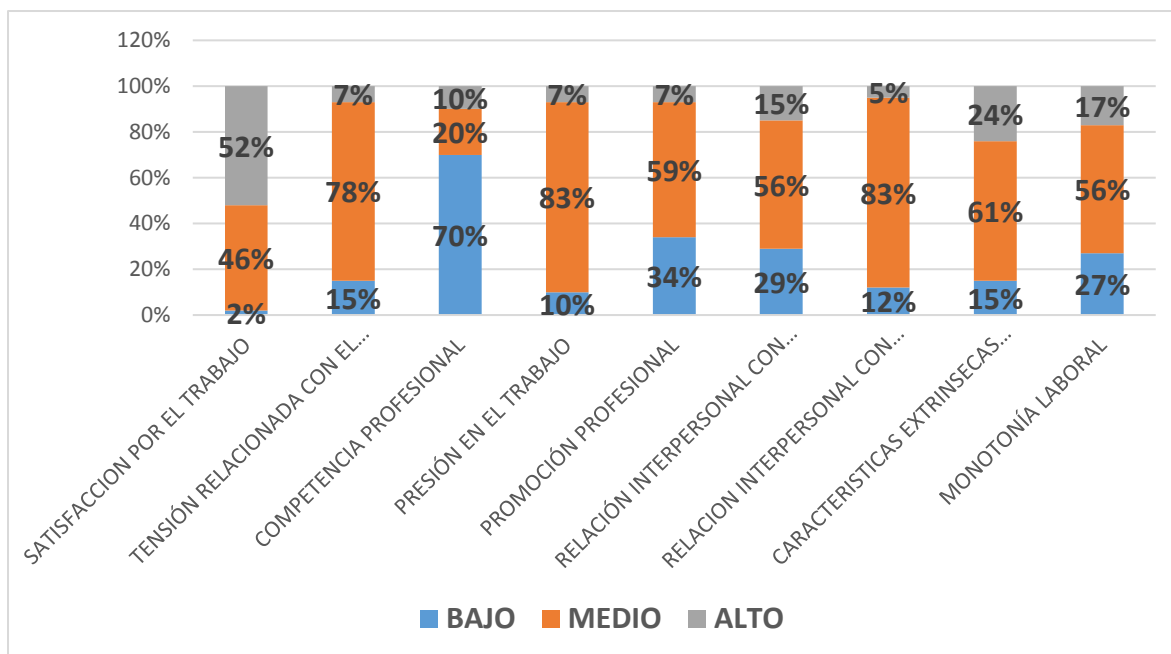


Fuente: Instrumento de La Font Roja

El nivel de satisfacción laboral, en el mayor porcentaje de las enfermeras de los servicios críticos de la Clínica es medio 76% (31), similares porcentajes se presentaron en los niveles alto y bajo 12% (5).

GRÁFICO 4

SATISFACCIÓN LABORAL EN ENFERMERAS DE LOS SERVICIOS CRITICOS DE LA CLÍNICA INTERNACIONAL SEDE LIMA SEGÚN DIMENSIONES AGOSTO-NOVIEMBRE 2017



Fuente: Instrumento de La Font Roja

En la dimensión satisfacción por el trabajo, el mayor porcentaje de las enfermeras de los servicios críticos de la Clínica Internacional – Sede Lima presentan un nivel alto 52% (21) con tendencia a medio 46% (19) y bajo sólo un 2% (1). En la dimensión tensión relacionada por el trabajo, el mayor porcentaje presentó nivel medio de satisfacción 78% (32), bajo 15% (6), y alto 7% (3). Según la dimensión competencia profesional, el mayor porcentaje presenta nivel bajo 70% (29), medio 20% (8) y alto 10% (4). En la dimensión presión en el trabajo, el mayor porcentaje de las enfermeras tienen un nivel medio 83% (34), bajo 10% (4) y alto 7% (3). En la dimensión promoción profesional, el mayor porcentaje muestra nivel medio 59% (24), bajo 34% (14) y alto 7% (3). En la dimensión relación interpersonal con sus superiores, el mayor porcentaje en las enfermeras de los servicios críticos de la Clínica Internacional – Sede Lima presenta nivel medio 57% (23), bajo 29% (12) y alto 15% (6). En la dimensión relación interpersonal con sus compañeros, el mayor porcentaje muestra nivel medio 83%

(34), bajo 12% (85), alto 5% (2). En la dimensión características extrínsecas de estatus, el mayor porcentaje tienen un nivel medio 61% (25), alto 24% (10) y bajo 15% (86). En la dimensión monotonía laboral, el mayor porcentaje en las enfermeras tienen un nivel medio 56% (23), bajo 27% (11) y alto 17% (7).

GRÁFICO 5

RELACIÓN ENTRE EL ESTRÉS LABORAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN ENFERMERAS DE LOS SERVICIOS CRITICOS DE LA CLÍNICA INTERNACIONAL SEDE LIMA AGOSTO-NOVIEMBRE 2017.

De correlación de Spearman de la variable Estrés laboral y Satisfacción laboral

Correlaciones

			Estrés laboral	Satisfacción laboral
Rho de Spearman	Estrés laboral	Coeficiente de correlación	1,000	-,061
		Sig. (bilateral)	.	,705
		N	41	41
	Satisfacción laboral	Coeficiente de correlación	-,061	1,000
		Sig. (bilateral)	,705	.
		N	41	41

Nivel de confianza: 95% ($\alpha = 0.05$)

Regla de decisión

Se acepta H1 si y solo sí Sig. < 0,05

Se acepta Ho si y solo sí Sig. > 0,05

Interpretación

Los resultados del análisis de relación entre las variables estrés laboral y satisfacción laboral dan cuenta de la existencia de una relación rho de Spearman = -0.061,

La significación de $p = 0.705$ indica que es mayor a $\alpha = 0.05$, lo cual permite señalar que la relación no es significativa, por lo tanto se rechaza la hipótesis alternativa y se acepta la hipótesis nula por lo que concluye que: No existe relación entre el nivel de estrés laboral y satisfacción laboral en enfermeras de los servicios críticos de la Clínica Internacional – Sede Lima – Agosto-Noviembre 2017.

IV. DISCUSIÓN

El estrés laboral podría afectar negativamente la satisfacción laboral en las enfermeras de los servicios críticos y a la vez ambas ser variables predictoras tanto de la calidad del cuidado prodigado. Es prioritario, para una institución la promoción de un ambiente saludable para que el equipo de salud pueda desenvolverse integralmente, logrando así su bienestar personal y una alta satisfacción laboral.

El mayor porcentaje de las enfermeras de los servicios críticos de la Clínica Internacional – Sede Lima presenta nivel de estrés laboral alto 46%, bajo 42% y medio 12%; este hallazgo es semejante a lo encontrado por Mancilla L, Olarte I.¹² en su estudio sobre satisfacción laboral y estrés ocupacional en 36 enfermeras de emergencia pues el 60.5% presentaban un estrés laboral alto, 15.8% estrés laboral medio y 15.8% bajo. El estrés va influenciar negativamente en la salud psicológica y física en los enfermeros, y podría poner a prueba su capacidad para resistir la situación. El nivel de estrés alto hace referencia cuando la enfermera siente que está trabajando demasiado, se siente cansada y probablemente va a desatender prioridades en las necesidades de los pacientes a su cargo y a la vez podría presentar manifestaciones psicosomáticas, como cefaleas, mareos, vértigos, ansiedad.

Este resultado es preocupante, ya que las enfermeras requieren de concentración y de mucha responsabilidad a la hora de atender a los pacientes y estas exigencias producen de por sí desgaste físico y mental debido a que trabajan con pacientes con patologías complejas, para ello deben poseer un equilibrio emocional para poder afrontar de manera positiva las exigencias que demandan el trato a cada paciente, familiar del paciente, jefes quienes supervisan que se cumplan con cada protocolo que exige la institución para brindar una atención de calidad con un buen trato.

El hallazgo de este estudio es contrario con lo reportado por el estudio realizado por Torres D¹¹. Sobre satisfacción laboral y su relación con el estrés ocupacional en 100 enfermeras del sector público donde la mayoría presentaron un nivel bajo de estrés 56.5% y a la vez discrepa del estudio realizado por Conchago D⁸, sobre estrés en el desempeño laboral en 40 enfermeras, del servicio de emergencia, ya que presentan

un nivel medio de estrés 42%. El nivel de estrés medio significaría que a pesar de que los enfermeros se sienten emocionalmente agotados pueden hacerle frente al estrés mediante técnicas de relación y distracción, esto indicaría que en las instituciones privadas la presión de los jefes por brindar una atención de calidad es más constante; esta situación podría ser contraria a las instituciones públicas donde los profesionales de enfermería no trabajan bajo excesiva presión y los pacientes no son tan demandantes.

En la dimensión despersonalización el mayor porcentaje de las enfermeras de los servicios críticos de la Clínica Internacional presenta estrés laboral, alto 39% con tendencia a medio 34% y bajo en un 27%. Este hallazgo se asemeja, con el estudio realizado por Portero, Vaquero⁹, sobre Desgaste profesional, estrés y satisfacción laboral en 258 enfermeras de un hospital universitario quienes presentaron un nivel de estrés alto en la dimensión despersonalización 46%; la despersonalización se caracteriza por desarrollar sentimientos negativos y comportamientos insensibles con las personas de su entorno, el cual se va a expresar con un mal trato al paciente. La enfermera podría adoptar una posición menos preocupada y puede llegar a tener una falta de iniciativa laboral, y en casos extremos podría tratar a los pacientes como si fueran objetos, creando muchas veces conflictos, rompiendo la relación de respeto entre enfermera y paciente²³.

Según el nivel de estrés laboral y satisfacción laboral en este estudio, el mayor porcentaje de las enfermeras de los servicios críticos, tienen un nivel de estrés alto 46%, bajo 42% y medio 12%. Y en cuanto al nivel de satisfacción laboral de las enfermeras el mayor porcentaje es medio con 76%, alto 12% y bajo 12%. Este resultado es semejante al estudio realizado por Taipe N¹³. En su investigación nivel de estrés y satisfacción laboral del profesional de enfermeras aplicadas a 42 enfermeras del servicio de neonatología del instituto Nacional Materno Perinatal, el resultado dio que el 55% tienen nivel medio de estrés laboral, y el 45% tienen un nivel de satisfacción medio a alto. En ambos estudios coinciden con una satisfacción laboral media, es decir la satisfacción es parcial y la enfermera puede trabajar en los diferentes servicios desenvolviéndose sin limitaciones. La satisfacción laboral es el afecto que desarrolla la enfermera con su ambiente de trabajo, el cual le va a permitir a desenvolverse ampliamente, una enfermera insatisfecha es propensa a padecer

problemas de salud, lo que va a originar mala atención, ausentismos y bajo rendimiento laboral, por ser ambas áreas críticas la enfermera requiere de un ambiente en condiciones óptimas con el material, los recursos y el espacio adecuado para realizar sus labores cotidianas.

Para conocer la relación entre el nivel de estrés laboral y satisfacción laboral se realizó un análisis de relación entre las variables estrés laboral y satisfacción laboral, llegando a la conclusión que no existe relación entre el nivel de estrés laboral y satisfacción laboral en enfermeras de los servicios críticos; igual similitud se encontró en la investigación realizada por Castillo F, Lipa R⁸. en su estudio sobre satisfacción laboral y síndrome de burnout en 52 profesionales de enfermería de áreas críticas, al evidenciar que no existía relación entre las variables síndrome de burnout y satisfacción laboral; un igual resultado similar fue reportado en el estudio realizado por Mancilla L, Olarte I¹⁰, sobre satisfacción laboral y estrés ocupacional en 36 enfermeras del servicio de emergencia, pues se evidenció que existe una correlación inversamente proporcional entre el nivel de satisfacción y el estrés ocupacional, el estrés se va a vincular con la manifestación crónica de estresores del trabajo, ocasionando en la enfermera enfermedades psicosomáticas y esto se va a relacionar con una reducción del rendimiento laboral, teniendo un nivel de estrés alto se va a tener también un nivel de insatisfacción elevado, ya que las enfermeras no se van a sentir cómodas a la hora de desarrollar sus diferentes funciones; la insatisfacción laboral puede deberse a que no se sienten cómodos en el área de trabajo, o por las malas relaciones interpersonales entre compañeros de trabajo o muchas veces también por el tipo de sueldo que reciben ya que sienten que no es el adecuado para el trabajo que realizan.

El resultado de este estudio, por otro lado, discrepa con el estudio realizado por Figueredo, Grau y García¹⁷, sobre síndrome de quemarse por el trabajo y satisfacción laboral en profesionales de enfermería en 316 enfermeras al observar que existe una relación bidireccional y longitudinal en ambas variables. Es posible que los resultados de este estudio no se puedan generalizar, sólo son valederos para las enfermeras que laboran en la Clínica Internacional, por lo que urge aplicar estos instrumentos a muestras más grandes y en estudios con muestreo probabilístico. En este estudio por tratarse de enfermeras que laboran en una clínica privada de alta demanda se

considera necesaria la aplicación del modelo de Peplau de relaciones interpersonales para entender primero el comportamiento de las enfermeras para enfrentar el estrés laboral como entender su satisfacción laboral y su disposición para apoyar a las demás personas a reconocer sus dificultades y también la teoría de Callista Roy en su modelo de adaptación; pues la enfermera debe adaptarse primero a trabajar en ambientes con alta demanda de exigencia, cumplir con sus responsabilidades asignadas y proveer cuidados humanísticos sin importar la condición socioeconómica del paciente y entorno familiar o social.

V. CONCLUSIONES

- No existe relación entre el nivel de estrés laboral y satisfacción laboral en enfermeras de los servicios críticos de la Clínica Internacional – Sede Lima
- El nivel de estrés laboral en enfermeras de los servicios críticos de la Clínica Internacional es alto
- El nivel de estrés laboral según la dimensión despersonalización es alto, y según la dimensión realización personal es de medio a alto.
- El nivel de satisfacción laboral en enfermeras de los servicios críticos de la Clínica Internacional es medio.
- El nivel de satisfacción laboral en enfermeras de los servicios críticos de la Clínica Internacional según la dimensión satisfacción por el trabajo es alto
- La satisfacción laboral según las dimensiones tensión relacionada con el trabajo, presión en el trabajo, promoción profesional, relación interpersonal con los superiores, relación interpersonal con los compañeros, características extrínsecas de estatus y monotonía laboral es satisfacción media.
- La satisfacción laboral en las enfermeras de los servicios críticos de la Clínica Internacional, según la dimensión competencia profesional es nivel bajo.

VI. RECOMENDACIONES

1. Es conveniente que la jefatura de departamento de Enfermería fomente para la realización de talleres de relaciones interpersonales y de manejo del estrés, enfatizando la aplicación de técnicas anti estrés y paseos o salidas recreativas con el grupo de trabajo.
2. Se debería evitar la sobrecarga de trabajo en las enfermeras; a través de un sistema estructurado de rotaciones, contratando a más personal capacitado o especialista en cuidados de emergencia o áreas críticas.
3. Es imprescindible que la jefatura de enfermeras y las enfermeras jefes de servicio busquen soluciones a corto plazo, permitiendo en ocasiones que el personal de enfermería sea participe en las decisiones y sea reconocidos en los logros obtenidos dentro de la institución.
4. Se deben realizar estudios con muestreo probabilístico y en muestras más grandes sobre estrés laboral y satisfacción laboral, a fin de que los hallazgos sean generalizados en las clínicas privadas de la capital.

IV. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Leka S, Griffiths A, Cox T. La Organization del trabajo y Estres [Sede Web]. Organización Mundial de la Salud; 2017 [consultado el 10 de Mayo del 2017] Disponible en: http://www.who.int/occupational_health/publications/stress/es/
2. Hernández M, Pérez M, Hernández A, Nava G, Matus R, Balseiro C, Enfermería Universitaria. Satisfacción laboral del profesional de enfermería en cuatro instituciones de Salud. México, 2012; 9(1): 7-15
3. Sauñe W, Bendezú C, Oscco O. Condiciones laborales y nivel de estrés en enfermeros de un Hospital público Peruano. 2012; 2(3): 91-94
4. González L, Guevara E, Morales G, Segura P, Luengo C. Relación de la satisfacción laboral con estilos de liderazgo en enfermeros de Hospitales públicos, Santiago, Chile. Ciencia y Enfermería. 2013; 19(1): 11-21
5. Roth E, Pinto B. Síndrome de Burnout, Personalidad y Satisfacción Laboral en Enfermeras de la Ciudad de La Paz. Burnout, Personalidad y Satisfacción Laboral. 2015; 8(2): 65-102.
6. Paris L. Estrategias de afrontamiento del estrés asistencial y satisfacción laboral-personal en médicos y enfermeros. Revista interamericana de Psicología ocupacional. 2010;26(2): 7-21.
7. Broncano Y. Satisfaccion laboral y síndrome de burnout en enfermeras del servicio de Emergencia y Cuidados críticos del Hospital San Bartolomé, 2010. Revista científica de ciencias de la salud. [Online]. 2014. [Consultado 23 de Agosto del 2017] 7. Disponible en: revistascientificas.upeu.edu.pe/index.php/rc_salud/article/download/224/231
8. Castillo F, Lipa R, Satisfacción laboral y síndrome de Burnout en los profesionales de enfermería de áreas críticas de la Clínica Internacional Sede San Borja [Tesis de grado.] Lima: Universidad Norbert Wiener; 2016
9. Portero S, Vaquero M. Desgaste profesional, estrés y satisfacción laboral del personal de enfermería en un Hospital universitario. Latino-Am. Enfermagem. Forthcoming 2015.[Online] 2015; [consultado 23 de Agosto del 2017] Disponible en: http://www.scielo.br/pdf/rlae/v23n3/es_0104-1169-rlae-0284-2586.pdf

10. Conchago D. Estrés en el desempeño Laboral de las Enfermeras del servicio de Emergencia del Hospital Eugenio Espejo de Quito [Tesis de grado.]. Riobamba: Universidad Nacional de Chimborazo; 2015. Disponible en: <http://dspace.unach.edu.ec/handle/51000/1243>
11. Torres D, Satisfacción laboral y su relación con el estrés ocupacional en enfermeras del sector de Salud Pública [Tesis de grado.] Lima: Pontificia Universidad Católica del Perú; 2015. Disponible en: <http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/123456789/6559>
12. Mancilla L, Olarte I, Satisfacción laboral y estrés ocupacional en el personal de enfermería del servicio de emergencia y medicina del hospital departamental de Huancavelica Zacarías Correa Valdivia-2014. [Tesis de grado.] Huancavelica: Universidad Nacional de Huancavelica; 2015. Disponible en: <http://repositorio.unh.edu.pe/handle/UNH/466>
13. Taipe N, Nivel de estrés y satisfacción laboral del profesional de enfermería del servicio de neonatología del Instituto Nacional Materno perinatal: 2013 [Tesis de grado.] Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2014
14. Contreras F, Espinal L, Gonzáles J. Burnout, liderazgo y satisfacción laboral en el personal asistencial de un Hospital de tercer nivel en Bogotá. Diversitas perspectivas en psicología. 2013; 9(1): 65-80.
15. Díaz I, Gaviria K. Estrés laboral y su relación con el desempeño profesional en el personal de enfermería del Hospital II-2 Tarapoto. Abril-Julio 2013 [Tesis de grado.] Tarapoto: Universidad nacional de San Martín; 2013
16. Suárez S, Estresores y satisfacción laboral del personal de enfermería de las unidades de cuidados intensivos del principado de Asturias, Asturias. [Tesis de grado.] Universidad de Oviedo, 2012.
17. Fuigueiredo H, Grau E, Gil P, Gancía J. Síndrome de quemarse por el trabajo y satisfacción laboral en profesionales de enfermería. Psicothema. [Online]. 2012; [Consultado el 23 de Agosto del 2017.] 24(2): [271-276] Disponible en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=72723578015>
18. Slipak O. Estrés laboral. ALCMEON. [Online]. 1996; [Citado el 10 de Mayo del 2017] 4. Disponible en: https://www.alcmeon.com.ar/5/19/a19_03.htm
19. ABCDELESTRES [Internet]. 2015 [citado el 10 de Mayo del 2017] Disponible en: <https://abcdelestres.wordpress.com/2015/05/13/el-estres-segun-la-organizacion-mundial-de-la-salud/>

20. Estrés laboral en Enfermería: hacia un lugar de trabajo más saludable. [Online]. [Citado el 10 de Mayo del 2017] Disponible en: <http://www.anecipn.org/ficheros/20062807/Microsoft Word ESTRES LABORAL EN ENFERMERIA HACIA UN LUGAR .pdf>
21. Leka S, Griffiths A, Cox T. La organización del trabajo y estrés. Organización Mundial de la Salud. Francia: I-WHO; 2004
22. Estrés laboral en Enfermería: hacia un lugar de trabajo más saludable. [Online]. [Citado el 10 de Mayo del 2017] Disponible en: <http://www.anecipn.org/ficheros/20062807/Microsoft Word ESTRES LABORAL EN ENFERMERIA HACIA UN LUGAR .pdf>
23. Zimmer S. Síndrome de Burnout. [Online]. Buenos Aires: Proyecto salud; 2017 [citado el 10 de Mayo del 2017]; disponible en: <http://www.proyecto-salud.com.ar/shop/detallenot.asp?notid=5613>
24. Correa W. Nivel de estrés laboral en enfermeros del servicio de emergencia en el Hospital María Auxiliadora, 2013 [Tesis de grado]. Lima: 2013
25. Meza M, Estrés laboral en profesionales de enfermería: Estudio sobre evaluación cognoscitiva y afrontamiento. [Online]. 2012; [Citado el 22 de Diciembre del 2017]; disponible en: <http://www.binasss.sa.cr/revistas/enfermeria/v25n1/7.pdf>
26. Cisneros F. Introducción a los modelos y teorías de Enfermería. [Online]. 2002; [Citado el 10 de Mayo del 2017] (16) Disponible en: <http://artemisa.unicauca.edu.co/~pivalencia/archivos/IntroduccionALasTeoriasYModelosDeEnfermeria.pdf>
27. Plascencia A, Pozos B, Preciado M, Vázquez J. Satisfacción laboral del personal de Enfermería de una Institución Pública de Jalisco, México. [Online]. 2016 [Citado el 10 de Mayo del 2017] 17(2): 42 Disponible en: http://bvs.sld.cu/revistas/rst/vol17_2_16/rst07216.pdf
28. Vela J, Rositas J, Hernández J. Satisfacción laboral en los tecnólogos nacionales de México de la región noreste: Un modelo de ecuaciones estructurales. [Online]. 2015; [Citado el 10 de Mayo del 2017] 12(24): 255-280. Disponible en: http://eprints.uanl.mx/12621/1/12.24%20Art5_pp255_280.pdf
29. Gamboa E. Satisfacción laboral: Descripción teórica de sus determinantes. Revista Psicología Científica.com [Online] 2010 [Citado el 10 de Mayo del

2017] Disponible en: <http://www.psicologiacientifica.com/satisfaccion-laboral-determinantes/>

30. Fuentes M. Encuesta de opinión y de Satisfacción laboral del personal de Enfermería adscrito al equipo volante del Hospital General Universitario de Alicante. [Online]. [Citado el 16 de Abril del 2017]. Disponible en: http://donacion.organos.ua.es/Unidad/ESTUDIO_ENFERMERAS.pdf
31. Psicopedagogiaaprendizajauc [Online]. 2012 [Consultado el 10 de Mayo del 2017] Disponible en: <https://psicopedagogiaaprendizajauc.wordpress.com/>

ANEXO

ANEXO N°1



“ESTRÉS Y SATISFACCIÓN LABORAL EN ENFERMERAS DE LOS SERVICIOS CRÍTICOS DE LA CLÍNICA INTERNACIONAL SEDE LIMA AGOSTO-NOVIEMBRE 2017”

PRESENTACIÓN:

El presente cuestionario forma parte de un estudio de investigación con el propósito de obtener información para determinar el nivel de Estrés y Satisfacción laboral en enfermeras de los servicios críticos de la Clínica Internacional Sede Lima Agosto-Noviembre 2017. Para lo cual solicito su colaboración a través de sus respuestas sinceras y verdaderas, garantizándole que la información brindada será anónima. Agradezco su participación.

I. DATOS GENERALES:

1. Edad:.....
2. Sexo: F() M()
3. Estado civil:.....
4. Tiempo de servicio:.....
5. Trabaja en otro lugar:.....

II. INSTRUCCIONES:

A continuación lea detenidamente cada pregunta y marque con un aspa (X) la alternativa que usted considere correcta.

- 0 = Nunca
- 1 = Pocas veces al año o menos
- 2 = Una vez al mes o menos
- 3 = Unas pocas veces al mes
- 4 = Una vez a la semana
- 5 = Pocas veces a la semana
- 6 = Todos los días

N°	ITEMS	0	1	2	3	4	5	6
1	Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo							
2	Cuando termino mi jornada de trabajo me siento vacío							
3	Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado							
4	Siento que puedo entender fácilmente a los pacientes							
5	Siento que estoy tratando a algunos pacientes como si fueran objetos impersonales.							
6	Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa							
7	Siento que trato con mucha eficacia los problemas de mis pacientes.							
8	Siento que mi trabajo me está desgastando							
9	Siento que estoy influyendo positivamente en la vida de otras personas a través de mi trabajo							
10	Siento que me he hecho más duro con la gente							
11	Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente							
12	Me siento con mucha energía en mi trabajo							
13	Me siento frustrado en mi trabajo							
14	Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo							
15	Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a mis pacientes							
16	Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa							
17	Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con mis pacientes.							
18	Me siento estimulado después de haber trabajado con mis pacientes.							
19	Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo							

20	Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades							
21	Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada							
22	Me parece que los pacientes me culpan por sus problemas							

1 = Nunca

2 = Casi nunca

3 = A veces

4 = Casi siempre

5 = Siempre

Nº	ITEMS	1	2	3	4	5
1	En mi trabajo me encuentro muy satisfecho					
2	Obtengo reconocimiento por mi trabajo					
3	La relación con mis jefes es muy cordial					
4	Se lo que se espera de mí en mi trabajo					
5	Mi trabajo en el centro es el mismo de todos los días, no varía nunca					
6	Creo que tengo poca responsabilidad en mi trabajo					
7	Al final de la jornada de trabajo me suelo encontrar muy cansado					
8	Tengo poca independencia para organizar mi trabajo					
9	Tengo pocas oportunidades de aprender a hacer cosas nuevas					
10	Tengo muy poco interés por las cosas que realizo en mi trabajo					
11	Tengo la sensación de que lo que estoy haciendo no vale la pena					
12	Con frecuencia me desconecto del trabajo cuando estoy fuera del centro					
13	Las relaciones con mis compañeros son muy cordiales					
14	Con frecuencia tengo la sensación de no estar capacitado para realizar mi trabajo					

15	Con frecuencia la competitividad o él está a la altura de los demás, me causa estrés o tensión					
16	Tengo la sensación de que me falta tiempo para realizar mi trabajo					
17	Creo que mi trabajo es excesivo					
18	Con frecuencia siento no tener recursos suficientes para hacer mi trabajo tan bien como sería deseable					
19	La estructura física de mi entorno de trabajo interfiere con mi capacidad para realizar el mismo					
20	La estructura e instalaciones me impiden desarrollar mi trabajo satisfactoriamente					
21	Tengo muchas posibilidades de promoción profesional					
22	Los problemas personales de mis compañeros de trabajo me suelen afectar					
23	El sueldo que percibo es adecuado					
24	Estoy convencido de que ocupo el puesto que me corresponde por capacidad y preparación					
25	Muy pocas veces me tengo que emplear a fondo para realizar mi trabajo					
26	Muy pocas veces mi trabajo en el centro altera mi ánimo, mi salud o las horas de sueño.					

Gracias por su colaboración...

ANEXO N°2

BASE DE DATOS DE LA VARIABLE ESTRÉS LABORAL

	1D					2D								3D								
	5	10	11	15	22	1	2	3	6	8	13	14	16	20	4	7	9	12	17	18	19	21
1	0	5	2	0	1	4	0	3	1	3	2	3	1	2	6	6	5	5	6	4	5	5
2	0	1	1	1	0	1	1	1	1	1	0	6	0	1	6	6	6	6	6	5	6	1
3	0	2	4	1	0	3	1	3	2	3	1	4	3	3	5	1	5	3	6	5	6	1
4	0	1	0	3	0	1	0	1	1	1	0	1	1	1	2	2	2	2	2	6	2	2
5	6	3	3	0	0	3	0	2	1	1	1	4	1	2	6	5	5	5	5	6	5	5
6	5	1	5	5	3	5	3	3	5	3	3	5	5	5	3	5	5	4	6	3	3	5
7	1	3	0	1	1	3	3	1	2	3	1	2	1	1	5	3	3	6	5	2	3	2
8	0	3	4	0	0	3	2	5	0	3	0	5	1	0	6	6	6	5	6	6	3	3
9	0	1	1	0	0	4	2	2	1	1	0	2	2	1	6	6	5	5	6	5	5	1
10	6	0	0	0	3	5	0	1	0	0	0	4	0	0	6	6	6	6	6	1	0	1
11	0	4	4	0	6	2	0	1	0	1	0	1	1	0	6	5	6	5	2	4	6	5
12	0	1	0	0	0	2	2	1	0	0	0	0	0	1	1	1	0	6	6	6	6	2
13	0	1	3	1	0	2	0	2	2	3	1	5	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5
14	3	1	1	3	1	4	1	3	3	3	1	6	4	2	4	6	5	5	6	2	5	5
15	3	5	3	3	3	4	5	3	5	4	3	5	4	5	2	3	3	3	6	5	5	3
16	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	6	2	2	6	2	6	2
17	1	1	0	0	0	1	0	1	0	1	0	1	1	0	5	6	6	6	6	6	6	5
18	0	1	1	0	0	4	4	5	1	3	0	6	1	0	5	6	5	3	6	6	6	0
19	0	2	1	0	3	5	0	5	1	3	0	5	1	1	5	5	5	5	6	5	6	3
20	1	3	3	0	4	4	1	5	3	2	1	1	3	3	6	6	6	4	6	6	6	3
21	0	2	2	1	0	3	0	2	3	2	0	4	3	1	6	6	6	6	5	5	1	1
22	0	0	0	0	0	2	0	1	0	0	0	5	0	0	6	6	6	6	6	6	6	0
23	0	2	1	0	4	2	0	2	2	0	0	0	0	0	6	6	6	6	5	6	6	5
24	1	0	1	0	0	1	1	3	1	1	0	1	1	1	6	6	6	6	6	6	6	5
25	1	2	2	1	0	3	2	1	1	2	0	2	2	1	2	1	2	2	1	2	1	1
26	0	1	1	3	1	3	1	1	1	3	4	3	1	2	6	6	3	6	6	6	3	3
27	0	2	3	0	6	1	1	1	1	1	0	1	1	0	6	6	6	3	3	3	4	5
28	1	1	1	2	1	2	1	1	1	3	0	3	1	1	2	2	2	1	2	2	1	1
29	1	3	3	1	6	5	2	2	1	5	0	4	5	1	5	6	6	5	5	4	6	1
30	1	1	1	0	6	4	3	1	3	2	1	5	1	0	5	5	4	1	5	5	6	1
31	0	2	2	1	5	5	1	2	1	2	1	5	4	1	5	5	6	6	5	5	5	1
32	0	3	0	5	5	1	1	2	1	5	0	5	1	1	5	5	5	5	6	5	5	5
33	0	1	3	0	6	3	4	3	4	3	1	5	4	3	5	5	6	3	6	5	5	5
34	3	3	2	1	2	1	1	1	2	2	1	1	2	1	2	1	1	1	2	1	1	1
35	0	0	2	0	6	2	3	2	3	2	5	4	3	2	5	4	5	3	6	5	5	5
36	1	1	2	0	4	1	2	3	5	1	0	4	1	1	5	3	5	3	5	5	5	3
37	1	1	2	0	6	1	0	2	0	3	2	5	4	2	6	6	6	5	6	4	5	2
38	2	3	3	3	6	3	1	2	3	3	2	1	3	3	6	5	5	3	5	5	4	2
39	3	3	3	2	4	3	2	3	2	3	4	1	3	3	4	5	5	4	4	4	5	4
40	2	2	3	2	4	3	2	2	3	6	5	4	2	3	6	6	0	4	4	4	5	3
41	2	6	5	0	4	0	1	2	2	2	5	5	3	1	5	2	2	5	5	4	4	3

BASE DE DATOS DE LA VARIABLE SATISFACCIÓN LABORAL

	1D				2D					3D		4D				5D			6D		7D		8D		9D	
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26
1	2	4	1	4	3	2	1	3	2	1	1	2	1	2	3	3	1	2	2	2	1	1	4	1	2	3
2	4	4	4	5	4	2	3	2	2	1	1	5	4	1	3	4	2	2	5	5	4	1	3	2	2	4
3	4	3	5	4	4	3	4	2	2	2	2	4	5	2	2	3	2	2	2	2	3	2	5	4	4	2
4	3	5	4	4	3	5	3	3	5	5	5	3	4	2	3	5	3	2	3	5	3	2	5	4	5	4
5	4	2	4	5	3	1	3	3	3	2	2	2	2	1	3	2	2	1	1	1	3	2	3	1	2	2
6	4	3	4	4	4	2	3	4	2	2	1	4	4	2	2	3	3	2	2	2	4	2	1	3	2	2
7	3	3	4	3	5	3	3	3	3	2	3	4	3	4	3	3	3	2	3	3	4	1	3	2	3	3
8	2	2	3	2	3	2	3	2	3	1	1	3	1	1	3	1	3	2	2	1	2	3	2	1	2	3
9	3	2	5	5	3	1	3	2	2	2	1	3	6	2	3	2	2	1	3	3	3	1	3	5	2	3
10	5	4	4	5	3	1	1	1	1	1	1	4	4	1	4	4	3	3	3	3	2	2	1	5	1	2
11	4	3	4	4	3	1	3	3	2	2	1	3	4	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	4	3	2
12	5	1	5	3	3	2	1	2	3	1	1	1	5	3	3	3	1	3	3	3	5	3	1	5	3	1
13	4	2	4	3	3	1	5	3	4	4	1	3	5	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4
14	4	3	4	3	2	2	4	3	3	2	2	4	3	2	4	4	4	4	3	3	4	2	1	4	3	5
15	3	2	3	4	4	3	4	4	2	3	3	4	3	2	3	4	4	3	3	3	4	2	2	3	3	3
16	5	3	3	5	2	3	5	3	4	4	1	4	5	4	5	4	4	5	4	4	3	4	4	5	5	1
17	5	3	5	2	4	2	2	2	2	1	1	1	2	1	2	2	1	2	2	1	2	2	3	2	2	1
18	5	3	5	5	3	1	2	3	1	1	1	5	4	1	3	1	3	1	1	3	4	1	1	5	5	3
19	4	4	4	3	3	1	4	1	3	1	1	5	4	2	3	2	5	2	1	1	4	2	1	3	3	3
20	3	3	3	4	3	2	4	2	2	2	2	4	4	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	5	4
21	5	2	4	4	3	2	3	2	2	1	1	4	5	1	1	3	3	2	3	3	4	1	3	3	1	1
22	4	1	4	4	4	1	2	4	2	1	1	3	5	1	1	4	3	1	1	1	4	1	1	4	1	1
23	4	4	5	4	4	1	3	2	4	1	1	5	5	3	3	4	3	4	1	1	4	1	1	4	2	2
24	4	4	5	5	3	1	2	1	2	1	1	5	5	1	3	2	3	1	1	1	5	1	3	4	2	2
25	3	5	4	4	5	4	3	4	2	4	3	5	3	4	3	4	3	3	4	5	4	2	4	5	4	3
26	4	3	6	4	4	5	6	6	6	1	2	4	4	2	2	1	2	1	3	3	3	2	1	4	4	2
27	4	3	4	4	4	2	2	2	2	2	1	3	5	1	3	3	3	4	3	4	4	0	0	4	1	1
28	5	4	4	2	4	2	2	2	4	5	5	6	5	1	5	5	4	2	5	5	4	3	2	4	5	5
29	4	4	4	4	3	2	3	3	4	1	1	4	5	1	3	3	3	4	3	3	4	3	2	3	2	2
30	5	3	5	4	1	1	4	5	3	2	1	4	4	1	4	3	4	3	2	3	4	2	4	4	3	2
31	4	3	5	4	3	2	4	3	4	3	2	5	4	2	2	3	4	2	2	3	4	3	2	4	4	2
32	5	3	4	3	2	2	3	2	3	3	2	3	5	2	5	2	3	2	3	3	4	4	4	4	3	3
33	4	4	4	5	4	3	3	2	2	1	3	3	4	1	3	3	3	2	2	3	4	3	1	2	3	3
34	4	4	5	4	4	4	3	3	5	5	4	3	4	2	5	4	3	5	5	3	4	5	4	4	4	4
35	5	3	5	4	2	4	3	3	4	2	4	4	5	2	2	3	4	2	3	2	4	3	2	4	3	3
36	4	3	4	4	2	4	2	3	4	4	4	4	5	1	2	3	4	2	2	2	4	3	5	4	2	3
37	5	3	4	4	3	3	2	4	3	2	1	4	4	3	1	2	3	2	2	3	4	2	5	5	2	3
38	4	3	4	5	3	4	3	2	3	2	2	4	4	2	3	3	3	2	3	4	4	3	1	5	5	5
39	5	3	4	4	3	2	3	2	4	1	1	4	5	2	3	2	3	2	3	3	4	2	1	4	3	2
40	4	4	4	4	3	2	3	4	2	2	2	4	4	2	3	3	2	4	2	3	4	2	2	4	3	2
41	5	4	4	4	5	2	3	2	2	2	1	4	4	1	3	3	2	2	2	3	4	2	1	4	4	3



ANEXO N° 3

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo,.....de..... años de edad, con DNI..... Acepto participar voluntariamente en el estudio de la investigación desarrollando los instrumentos, así mismo manifiesto haber sido informado sobre la confidencialidad con respecto a la información brindada.

Espero que mi aporte logre cubrir los objetivos de dicha investigación titulada “Estrés y satisfacción laboral en enfermeras de los servicios críticos de la Clínica Internacional – Sede Lima – Agosto-Noviembre 2017”

En consecuencia doy mi consentimiento para participar en este estudio

Lima..... de..... del 2017

Firma

ANEXO N°4

FIABILIDAD DE LOS INSTRUMENTOS

MASLACH BURNOUT INVENTORY

Escala: ALL VARIABLES

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	9	52,9
	Excluido ^a	8	47,1
	Total	17	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,812	22

LA FONT ROJA

Escala: ALL VARIABLES

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	10	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	10	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,771	26

ANEXO N°5

JUICIO DE EXPERTOS

INSTRUMENTO DE ESTRÉS LABORAL

JUECES	Juez 1			JUEZ 2			JUEZ 3			
Ítems	Claridad	Pertinencia	Relevancia	Claridad	Pertinencia	Relevancia	Claridad	Pertinencia	Relevancia	TOTAL
Corresponde al número de preguntas										
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9
2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9
3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9
4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9
5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9
6	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9
7	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9
8	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9
9	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9
10	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9
11	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9
12	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9
13	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9
14	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9
15	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9

16	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9
17	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9
18	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9
19	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9
20	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9
21	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9
22	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9
TOTAL										198

PRUEBA DE CONCORDANCIA ENTRE LOS JUECES.

Ta= N° total de acuerdos
Td= N° total de desacuerdos
b= Grado de concordancia de jueces

$$b = \frac{Ta}{Ta + Td} \times 100$$

$$b = \frac{198}{198 + 0} \times 100$$

b=100 %

ACEPTABLE: 0.70
BUENO: 0.70 - 0.80
EXCELENTE: 0.90

ANEXO N° 6

INSTRUMENTO DE SATISFACCION LABORAL

JUECES	Juez 1			JUEZ 2			JUEZ 3			
Ítems	Claridad	Pertinencia	Relevancia	Claridad	Pertinencia	Relevancia	Claridad	Pertinencia	Relevancia	TOTAL
Corresponde al número de preguntas										
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9
2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9
3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9
4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9
5	1	1	1	0	1	1	1	1	1	8
6	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9
7	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9
8	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9
9	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9
10	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9
11	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9
12	1	1	1	0	1	1	1	1	1	8
13	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9
14	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9
15	1	1	1	0	1	1	1	1	1	8
16	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9
17	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9

18	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9
19	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9
20	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9
21	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9
22	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9
23	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9
24	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9
25	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9
26	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9
TOTAL										231

PRUEBA DE CONCORDANCIA ENTRE LOS JUECES.

Ta= N° total de acuerdos
Td= N° total de desacuerdos
b= Grado de concordancia de jueces

ACEPTABLE: 0.70
BUENO: 0.70 - 0.80
EXCELENTE: 0.90

$$b = \frac{Ta}{Ta + Td} \times 100$$

$$b = \frac{231}{231 + 3} \times 100$$

b= 98 %

ANEXO N°7

MATRIZ DE CONSISTENCIA

Problema	Objetivos	Variables e indicadores			
Problema general	Objetivo general	Dimensiones	Indicadores	ITEMS	Índice de valoración
¿Cuál es la relación entre el nivel de estrés y satisfacción laboral en enfermeras de los servicios críticos de la Clínica Internacional – Sede Lima – Agosto- Noviembre 2017	Determinar la relación entre el estrés y satisfacción laboral en enfermeras de los servicios críticos de la Clínica Internacional – Sede Lima – Agosto- Noviembre 2017	Agotamiento emocional	<ul style="list-style-type: none"> - Agotamiento por el trabajo - Sentimiento de vacío al terminar el trabajo - Frustración en el trabajo - Trabajar con persona genere estrés 	1, 2, 3, 6, 8, 13, 14. 16, 20	Escala de medición ordinal - Nivel de estrés bajo (0 – 33 puntos)
Problema específico	Objetivos específico	Despersonalización.	<ul style="list-style-type: none"> - Falta de trato a los pacientes - Sentimiento de insensibilidad - Preocupación por cambios emocionales 	5, 10, 11, 15, 22	-Nivel de estrés medio (34 – 66 puntos)
¿Cuál es el nivel de estrés laboral según las dimensiones realización personal, agotamiento emocional y despersonalización en	Identificar el nivel de estrés laboral según las dimensiones realización personal, agotamiento emocional y				

enfermeras de los servicios críticos de la clínica fría.	despersonalización en enfermeras de los servicios críticos de la Clínica Internacional				-Nivel de estrés alto
¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral según las dimensiones realización personal, agotamiento emocional y despersonalización en enfermeras de los servicios críticos de la Clínica Internacional	Identificar el nivel de satisfacción laboral según las dimensiones realización personal, agotamiento emocional y despersonalización en enfermeras de los servicios críticos de la Clínica Internacional	Falta de realización personal.	<ul style="list-style-type: none"> - Comprendo fácil a los pacientes - Influyo positivamente en la vida de los demás. - Me siento con mucha energía al trabajar 	4, 7, 9, 12, 17, 18. 19. 21	(67 – 132 puntos)

ANEXO N° 8

Problema	Objetivos	Variables o indicadores			
Problema general	Objetivo general	Dimensiones	Indicadores	ITEMS	Índice de valoración
¿Cuál es la relación entre el nivel de estrés y satisfacción laboral en enfermeras de los servicios críticos de la Clínica Internacional – Sede Lima – Agosto- Noviembre 2017	Determinar la relación entre el estrés y satisfacción laboral en enfermeras de los servicios críticos de la Clínica Internacional – Sede Lima – Agosto- Noviembre 2017	Satisfacción por el trabajo	<ul style="list-style-type: none"> - Interés por el trabajo - Reconocimiento en el trabajo - Relación cordial con los jefes. 	1, 2, 3, 4	Escala de medición ordinal - Nivel de satisfacción laboral bajo (26 - 60 puntos) -Nivel de satisfacción laboral medio (61 - 94 puntos) -Nivel de satisfacción laboral alto (95 - 130 puntos)
		Tensión relacionada con el trabajo.	<ul style="list-style-type: none"> - Mi trabajo no varía nunca - Tengo poca responsabilidad en mi trabajo. 	5, 6, 7, 8, 9	
		Competencia profesional	<ul style="list-style-type: none"> -Poco interés en el trabajo -Desmerecer el trabajo 	10, 11	
		Presión en el trabajo	<ul style="list-style-type: none"> - Me desconecto con frecuencia del trabajo - Relación cordial con los compañeros. 	12, 13, 14, 15	

			- Me causa estrés la competitividad		
		Promoción profesional	- Trabajo excesivo. No contar con recursos para desarrollar un trabajo	16, 17, 18	
Problemas específicos	Objetivos específicos	Relación interpersonal con los superiores.	- El entorno me impide desarrollar mi trabajo.	19, 20	
¿Cuál es el nivel de estrés laboral según las dimensiones realización personal, agotamiento emocional y despersonalización en enfermeras de los servicios críticos de la clínica frí	Identificar el nivel de estrés laboral según las dimensiones realización personal, agotamiento emocional y despersonalización en enfermeras de los servicios críticos de la Clínica Internacional	Relación interpersonal con los compañeros.	- Tengo posibilidad de promoción profesional. - Me afectan los problemas de mis compañeros	21, 22	

		. Características extrínsecas de estatus	<ul style="list-style-type: none"> - Satisfacción con el salario. - El puesto que ocupo es por mi capacidad 	23, 24	
		Monotonía laboral	<ul style="list-style-type: none"> - Dinamismo laboral - Alteración del estado emocional 	25, 26	
¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral según las dimensiones realización personal, agotamiento emocional y despersonalización en enfermeras de los servicios críticos de la Clínica Internacional	Identificar el nivel de satisfacción laboral según las dimensiones realización personal, agotamiento emocional y despersonalización en enfermeras de los servicios críticos de la Clínica Internacional				

ESCUELA ACADÉMICA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA

“ESTRÉS LABORAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN ENFERMERAS DE LOS SERVICIOS CRITICOS DE LA CLÍNICA INTERNACIONAL SEDE LIMA AGOSTO-NOVIEMBRE 2017”

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN ENFERMERÍA

Autora:
HUAMANTI CUBA ANAHI ENDIRA

Asesora:
MG: RIVERO ÁLVAREZ ROSARIO

Línea de Investigación:
CUIDADO DE ENFERMERÍA EN SALUD MENTAL

Todas las fuentes

Coincidencia 1 de 115

• pt.scribd.com Fuente de Internet: 8 URL	8 %
• www.scribd.com Fuente de Internet: 18 URL	8 %
• repositorio.unsa.edu.pe Fuente de Internet: 10 URL	8 %
• renati.sunedu.gob.pe Fuente de Internet: 9 URL	8 %
• dspace.ucuenca.edu.ec Fuente de Internet: 8 URL	7 %
• Entregado a Universida... Trabajos del estudiante: 25 trabajos	7 %
• repositorio.autonomad... Fuente de Internet: 4 URL	6 %
• www.redalyc.org	6 %

Excluir fuentes



Recibo digital

Este recibo confirma que su trabajo ha sido recibido por Turnitin. A continuación podrá ver la información del recibo con respecto a su entrega.

La primera página de tus entregas se muestra abajo.

Autor de la entrega: Anahi Endira Huamani Cuba
Título del ejercicio: cuidado humanizado
Título de la entrega: ESTRÉS LABORAL Y SATISFACCIÓN..
Nombre del archivo: TESIS_final_Huamani.docx
Tamaño del archivo: 315.79K
Total páginas: 69
Total de palabras: 14,505
Total de caracteres: 71,537
Fecha de entrega: 17-mar-2018 08:04p.m. (UTC-0500)
Identificador de la entrega: 931828207



 UCV UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS	Código : F06-PP-PR-02.02 Versión : 07 Fecha : 31-03-2017 Página : 1 de 1
--	---	---

Yo, **Rosario Rivera Álvarez**, docente de la Facultad de **Ciencias de la Salud** y Escuela Profesional de **Enfermería** de la Universidad César Vallejo **Lima Norte** (precisar filial o sede), revisor (a) de la tesis titulada **“Estrés y satisfacción laboral en enfermeras de los servicios críticos de la Clínica Internacional – Sede Lima – Agosto – Noviembre 2017”**, del (de la) estudiante **Anahi Endira Huamani Cuba**, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 25...% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El/la suscrito (a) analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Lugar y fecha: Lima 11 de Diciembre del 2017



Firma

Rosario Rivero Álvarez

DNI: 06170844

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante de la Dirección / Vicerrectorado de Investigación y Calidad	Aprobó	Rectorado
---------	----------------------------	--------	---	--------	-----------

 UCV UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL UCV	Código : F08-PP-PR-02.02 Versión : 07 Fecha : 31-03-2017 Página : 1 de 1
--	---	---

Yo **Anahi Endira Huamani Cuba** identificado con DNI N° **41737501**, egresado de la Escuela Profesional de **Enfermería** de la Universidad César Vallejo, autorizo (**x**) , No autorizo () la divulgación y comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado **“Estrés y satisfacción laboral en enfermeras de los servicios críticos de la Clínica Internacional – Sede Lima – Agosto – Noviembre 2017”**, en el Repositorio Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art. 33

Fundamentación en caso de no autorización:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....



FIRMA

DNI: 41737501

FECHA: 11 de Diciembre del 2017

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante de la Dirección / Vicerrectorado de Investigación y Calidad	Aprobó	Rectorado
---------	----------------------------	--------	---	--------	-----------