



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Estrés y Satisfacción Laboral de las Enfermeras de
Emergencia del Hospital Regional del Cusco 2018**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÈMICO DE:

**MAESTRA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA
SALUD**

AUTORA:

Br. GUTIÉRREZ GAYOSO, MARISOL

ASESORA:

Dr. ROSA ELVIRA MARMANILLO MANGA

SECCIÓN:

Ciencias Médicas

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Servicios de Salud

PERÚ – 2018

PÁGINA DEL JURADO

.....
Dr. DANTE PAUL ROJAS OCHARAN

Presidente

.....
Dr. ELMER SALAS ASENCIOS

Secretario

.....
Dr. Rosa Elvira Marmanillo Manga

Vocal

DEDICATORIA

A Dios por darme su protección, guiarme en cada paso que doy y permitirme alcanzar mis sueños iluminando siempre mi camino a lo largo de mi carrera profesional y mi vida, disfrutándola cada minuto al lado de mis seres queridos.

A mis padres, hijos, esposo y hermanos porque siempre me inculcaron a nunca rendirme y me dieron su amor, comprensión y apoyo incondicional para seguir adelante hasta lograr mis objetivos.

El autor

AGRADECIMIENTO

A la Universidad Cesar Vallejo (Escuela de Postgrado) que en sus aulas se formaron grandes profesionales de nuestra ciudad.

A todos los docentes de la Universidad Cesar Vallejo, en especial a la Dra. Rosa Elvira Marmanillo Manga por sus enseñanzas durante mi formación y a las licenciadas de Enfermería del servicio de Emergencia por su aporte en la participación de las encuestas para el desarrollo de la investigación.

El autor

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, Gutiérrez Gayoso, Marisol, estudiante de la Escuela Profesional de Pos Grado de la Universidad César Vallejo, sede filial Cusco; declaro que el trabajo académico titulado Estrés y Satisfacción Laboral de las Enfermeras de Emergencia del Hospital Regional del Cusco 2018.

Presentada, en 00 folios para la obtención del grado académico de Maestro en Gestión de los Servicios de la Salud es de mi autoría.

Por lo tanto declaro lo siguiente:

- He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación, identificado correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes, de acuerdo con lo establecido por las normas de elaboración de trabajos académicos.
- No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresamente señaladas en este trabajo.
- Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico.
- Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.
- De encontrar uso de material ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor me someto a las sanciones que determinan el procedimiento disciplinario.

Trujillo, julio del 2018

Br. Gutiérrez Gayoso, Marisol

DNI: 23932500

PRESENTACIÓN

Señores miembros del Jurado, presento ante ustedes la Tesis titulada Estrés y Satisfacción Laboral de las Enfermeras de Emergencia del Hospital Regional del Cusco 2018, con la finalidad de determinar el nivel de asociación del estrés laboral y satisfacción laboral de las enfermeras del servicio de emergencia del hospital regional del cusco.

El presente trabajo de investigación se presenta en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, para obtener el Grado Académico de Magister en Gestión de los Servicios de la Salud.

Esperando cumplir con los requisitos de aprobación.

La autora

ÍNDICE

PÁGINA DEL JURADO	ii
DEDICATORIA.....	iii
AGRADECIMIENTO.....	iv
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD	v
PRESENTACIÓN	vi
ÍNDICE	vii
RESUMEN	ix
ABSTRACT	x
I. INTRODUCCION	11
1.1. Realidad problemática.....	11
1.2. Trabajos previos.....	12
1.3. Teorías relacionadas al tema	14
1.4. Formulación del problema	28
1.4.1. Problema General	28
1.4.2. Problemas Específicos.....	28
1.5. Justificación del estudio.....	28
1.6. Hipótesis.....	29
1.6.1. Hipótesis General.....	29
1.6.2. Hipótesis Específicas	29
1.7. Objetivos	29
1.7.1. Objetivo General	29
1.7.2. Objetivos Específicos	29
II. MÉTODO.....	30
2.1. Diseño de investigación.....	30
2.2. Variables, Operacionalización	31

2.2.1. Variables de estudio	31
2.2.2. Operacionalización de variables.....	31
2.3. Población y muestra	32
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	32
2.4.1. Técnicas e instrumentos.....	32
2.4.2. Validez y confiabilidad.....	32
2.5. Métodos de análisis de datos	34
III. RESULTADOS	35
3.1. Descripción.....	¡Error! Marcador no definido.
3.2. Resultados descriptivos por variables.	¡Error! Marcador no definido.
3.2.1. Resultados para Clima Organizacional	¡Error! Marcador no definido.
3.2.2. Resultados para dimensiones de Clima Organizacional	¡Error! Marcador no definido.
3.2.3. Resultados para Desempeño Laboral	¡Error! Marcador no definido.
3.2.4. Resultados para dimensiones de Desempeño Laboral .	¡Error! Marcador no definido.
3.3. Contraste de hipótesis para correlación entre las variables Clima Organizacional y Desempeño Laboral	¡Error! Marcador no definido.
3.3.1. Prueba de hipótesis.....	¡Error! Marcador no definido.
3.3.2. Prueba de Sub hipótesis	¡Error! Marcador no definido.
IV. DISCUSIÓN	60
V. CONCLUSIONES	62
VI. RECOMENDACIONES	63
VII. REFERENCIAS	64
ANEXOS	66

RESUMEN

La presente investigación tiene por objetivo determinar el nivel de asociación del estrés laboral y satisfacción laboral de las enfermeras del servicio de emergencia del hospital regional del Cusco, para lo cual se desarrolló una investigación con diseño observacional o no experimental la misma que fue del tipo descriptivo correlacional.

La investigación se desarrolló sobre una población conformada por todas las enfermeras del servicio de Emergencia del Hospital Regional del Cusco, en número de 32. La muestra estuvo conformada el total de enfermeras de la población de estudio, siendo el muestreo de tipo censal. Para la recolección de datos se empleó la técnica de la encuesta con dos instrumentos de recolección de datos los cuales fueron un cuestionario sobre estrés laboral y otro para medir la satisfacción laboral, los mismos que siendo válidos fueron sometidos a un estudio de fiabilidad.

Los resultados de la investigación nos permitieron concluir que con un nivel de confianza del 95% = 0.95, y al nivel de significancia del α : 5% = 0.05, se confirma que, si existe correlación entre las variables Estrés Laboral y satisfacción laboral, según el estadístico de prueba para un estudio no paramétrico Correlación de Spearman, cuyo coeficiente de correlación alcanza el valor de -0,676, valor que muestra una asociación moderada e inversa entre dichas variables.

Palabras Clave: Estrés laboral, satisfacción laboral.

ABSTRACT

The present investigation aims to determine the level of association of work stress and job satisfaction of nurses in the emergency service of the regional hospital of Cusco, for which a research with observational or non-experimental design was developed which was of the descriptive type correlational

The research was conducted on a population formed by all the nurses of the Emergency Service of the Regional Hospital of Cusco, in number of 32. The sample was made up of the total number of nurses of the study population, being the census-type sampling. For data collection, the survey technique was used with two data collection instruments, which were a questionnaire on work stress and another to measure job satisfaction, which were valid and were subjected to a reliability study.

The results of the investigation allowed us to conclude that with a confidence level of 95% = 0.95, and the level of significance of α : 5% = 0.05, it is confirmed that, if there is a correlation between the variables Work Stress and job satisfaction, according to the test statistic for a nonparametric study Spearman correlation, whose correlation coefficient reaches the value of -0.676, a value that shows a moderate and inverse association between these variables.

Keywords: Work stress, job satisfaction

I. INTRODUCCION

1.1. Realidad problemática

El estrés laboral es considerado por la organización mundial de la Salud como un problema de Salud ocupacional y tiene mayor incidencia en los profesionales de la Salud, especialmente de las enfermeras y Médicos de áreas críticas, ya que por la naturaleza de sus labores y funciones sufren de constante presión y estrés, el cual genera problemas en la Salud de los trabajadores y el buen funcionamiento de las entidades para las que laboran, ya que un trabajador estresado suele ser mas enfermizo, estar poco motivado y por ende ser menos productivo y como consecuencia del estrés laboral se adquieren actitudes y sentimientos negativos con las personas con las que se trabajan (actitudes de despersonalización) y por encontrarse emocionalmente agotado., en el caso de tratarse en la actividad de la enfermera, siendo una de las profesiones más sacrificadas , donde diariamente sufren las presiones de manera interna e externa, siendo uno de los males, el estrés laboral, según los cuadros estadísticos internacionales, como el caso de las enfermeras en España, de la ciudad de Galicia hay una realidad más preocupante. El 81,25% de las profesionales gallegas se sienten estresadas (Basco, 2017) y en el caso del Perú, en un estudio llevado a cabo de parte Menor Segura, quien efectuó una investigación a una población de 114 enfermeras que viene trabajando en dos hospitales de Es salud, que dio como resultado el 60% de enfermeras presenta factores estresores en nivel medio y 22% nivel alto, destacándose en el análisis por factores “presión y exigencia” y “organizativos y relaciones humanas” con nivel medio y “ambientales” nivel alto (Menor Segura, 2015).

Esto significa que una de las enfermedades del presente siglo, es el estrés, una tensión que ha llevado a miles de personas de todas las edades a una depresión, como un suicidio, en otros casos, cambios de actitudes negativas, frente a las demás personas de su entorno, como también, en el caso de una satisfacción laboral, si se siente a gusto con las acciones que viene desarrollando.

Pues se viene observando en el Hospital regional de cusco, en el área de emergencia que en forma diaria, las enfermeras vienen atendiendo a un buen número de pacientes, en el cual muestran una variedad de comportamientos, algunos comprenden la labor sacrificadora de la enfermera , mientras otros exigen sus requerimientos, pero además también se las enfermeras sufren la presión más aguda que leve, de sus jefes superiores, que se les encomienda una serie de tareas , que deben ser cumplidas en forma breve. En caso contrario son sometidas a una serie de sanciones, es por uno de los motivos

que su estrés laboral aumenta y como resultado se da una insatisfacción en su labor.

Frente a esta problemática, muchas de las enfermeras de este hospital, presentan cuadros clínicos de toda variedad, muchas de ellas de mal humor, otras en una depresión, otras en un descontrol emocional, y hasta unas piensan en renunciar su labor sacrificadora, debido a la presión que sufren en forma diaria, asimismo, la falta de comprensión, y respecto a la satisfacción laboral, está relacionada a otros factores, como el reconocimiento de su labor, que el cargo que viene desempeñándose guarda sus expectativas, pero en práctica, muchas veces es lo contrario, como sucede en este hospital, en el cual se hace necesario efectuar un estudio correlacional entre la causa y el efecto que vienen sufriendo las enfermeras del Servicio de Emergencia del Hospital Regional del Cusco.

1.2. Trabajos previos

Estrés y satisfacción laboral de las enfermas de la unidad de cuidados intensivos arribo a la conclusiones , tesis presentada en la Universidad de Potosí, llegaron a la conclusiones El estudio permitió identificar que en la UCI existen factores que generan estrés, principalmente derivado por la atención al paciente, por los conocimientos y habilidades que se requieren en ese tipo de servicio, pero a la vez causan satisfacción laboral moderada, por el reconocimiento que se da por los compañeros de trabajo, pacientes y familiares, y se relaciona de manera significativa con la satisfacción laboral, situación que sugiere que por ser el estrés moderado, se estaría conduciendo de manera positiva. Estos resultados adquieren relevancia, considerando las características tan disimiles de la Unidades de Cuidados Intensivos: por la tecnología, tipo de recursos, estructura organizacional, número y tipo de pacientes que se atiende, y la preparación del personal de enfermería. (Andrade Cepeda, 2000)

Aporte

A través de esta investigación podemos deducir, que el investigador establecer una estrecha relación entre el estrés laboral y la satisfacción

laboral, como una especie de una unidad, donde en el escenario de trabajo se dan los factores del reconocimiento de sus compañeros, quienes motivan en forma externa, una labor que haya cumplido la enfermera, como también su desenvolvimiento como profesional frente a las exigencias de los pacientes, pues una de las satisfacciones de toda enfermera, es tener conciencia que sus tareas son cumplidas en forma sistemática y gradual hasta alcanzar sus objetivos, caso contrario su satisfacción laboral estaría incompleta y esto se agregaría un estrés, moderado o radical, dando una de sus expresiones, la cólera, la depresión, la desesperación emocional, frente a los objetivos que no pudiera cumplir.

Nivel de satisfacción laboral del profesional de enfermería en el servicio de centro quirúrgico Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren. EsSalud. 2016 arribó a las conclusiones En general el nivel de satisfacción laboral del profesional de enfermería en el servicio de centro quirúrgico del Hospital Nacional Alberto Sabogal es valorado la mayor parte por (77.65%) que manifiesta estar medianamente satisfecho, y solo un pequeño porcentaje se encuentran satisfechos, esto es preocupante ya que este resultado puede ser indicador que el profesional de enfermería trabaja sin estímulo y solo realiza sus tareas por cumplir rutinas. • En cuanto a la satisfacción laboral en la dimensión desarrollo de tareas es alta el 71,6% a media con 23.9%, habiendo obtenido mayor puntuación referidos al conocimiento de los objetivos, desarrollo de habilidades, la valoración del cumplimiento de las tareas y su participación en el trabajo se sienten complacidos con las actividades que realizan, y obteniendo bajo puntaje, dando a entender que el servicio se encuentra mal organizado y falta de información oportuna y adecuada sobre el desempeño y resultados alcanzados. (Morales Carcelén, 2016)

Aporte

En esta investigación se enfoca en el estudio de la satisfacción laboral, relacionada con las tareas encomendadas de parte de sus superiores, y si el grado de complacencia es satisfactoria, en caso contrario, esa satisfacción es incompleta, y daría lugar a una frustración personal y profesional

Síndrome de Burnout en el personal de Emergencia del Hospital Nacional Adolfo Guevara Velasco, Cusco, 2015

Llegaron a la conclusión que el 93% del personal que tiene menos de 35 años no presenta el Síndrome de Burnout, a diferencia del 72% del personal que tiene más de 40 años presenta Burnout, también se observa que el 34% de los varones no presenta Burnout mientras que el 78% de las mujeres presenta Burnout, la totalidad de los cirujanos no presentan Burnout, el 83% de los traumatólogos no presentan Burnout, mientras que el 83% de las licenciadas de Enfermería presentan Burnout, seguido por el 72% de los Ginecólogos, el 70% de los Médicos internistas, el 73% de las Obstetras presentaron el Síndrome de Burnout.

Aporte

En esta investigación se enfoca en el estudio del estrés laboral encontrándose que un mayor porcentaje de licenciadas en Enfermería presentan Burnout a diferencia del 74% (varones) no presentan Burnout.

1.3. Teorías relacionadas al tema

Teoría que se relaciona con el estrés laboral

Uno de las investigaciones psicológicas que se descubrió por casualidad fue la teoría de Selye donde llego a concluir que el cuerpo confronta , lo que desde un inicio se conoció con el nombre de agente nocivo, es decir, cuando hay la presencia del estrés , necesariamente debe pasar por tres etapas fundamentales , el primero se le denomina, el signo de alarma , en el cual el cuerpo se prepara a una autodefensa o huida , pese a que ningún organismo podrá estar en permanencia de crisis emocional, sino que debe prepararse a una segunda etapa, que es denominada la resistencia y finalmente es la etapa del agotamiento que puede ser mental o físico. Para este científico considera que el estrés puede ser cualquier cosa, desde la privación de un alimento hasta la inyección de una sustancia desconocida, inclusive un trabajo muscular. es decir, Por “estrés”, él no sólo se refirió al “estrés nervioso” sino a

la “respuesta no específica del cuerpo frente a cualquier demanda”. (Cosenza, 2010)

A través de esta investigación se dio paso a la abertura del estudio del estrés biológica y sus efectos y seguimiento, las investigaciones coincidieron que ya se trata de una enfermedad, pues el estrés ha sido heredero a fines del siglo XX, cuando el hombre ve que la vida esta agitada, existe una guerra entre la estabilidad y la inestabilidad del cuerpo en los planos biopsicosocial. Su teoría fue experimentada en base a un laboratorio de ratas estresadas, llevo a cabo experimentos químicos verdaderamente ortodoxos, los cuales involucraban inyectar en ratas diversos extractos ováricos. Esperaba descubrir cambios en el organismo que pudieran no ser causados por ninguna hormona sexual conocida, los resultados iniciales le dieron buenas razones para tener gran optimismo. (Cosenza, 2010)

Estrés

Existe una serie de definiciones acerca de lo que es el estrés, que a continuación daremos a conocer, como es el caso de Bruce McEwen (2000): “El estrés puede ser definido como una amenaza real o supuesta a la integridad fisiológica o psicológica de un individuo que resulta en una respuesta fisiológica y/o conductual. En medicina, el estrés es referido como una situación en la cual los niveles de glucocorticoides y catecolaminas en circulación se elevan”. (Daneri, 2012). Por su parte Truco considera que se trata de un conjunto de procesos y respuestas neuroendocrinas, inmunológicas, emocionales y conductuales ante situaciones que significan una demanda de adaptación mayor a lo habitual para el organismo, y/o son percibidas por el individuo como amenaza o peligro, ya sea para su integridad biológica o psicológica. La amenaza puede ser, por tanto, objetiva o subjetiva; aguda o crónica (Trucco, 2002). (Rosales, 2014),

Por su parte consideramos que el estrés se trata de un conjunto de alteraciones que sufre no solo el sistema nervioso,, sino que la mismo tiempo el propio organismo, al cual siente que se encuentra vulnerado , por una serie de razones, como es el caso, la presión que recibe la persona, por cumplir un determinado mandato, en otros caso, cuando la persona no tiene

organización en sus cosas, entonces tiene una alteración anómala en su organismo y mental, que a veces puede caer en la depresión.

Finalmente debemos recordar que el estrés ha sido entendido en tres enfoques al cual es citado el investigador (Cano, 2002) -Como estímulo: El estrés es capaz de provocar una reacción o respuesta por parte del organismo. -Como reacción o respuesta: El estrés se puede evidenciar en cambios conductuales, cambios fisiológicos y otras reacciones emocionales en el individuo. (Sánchez, 2014)

Tipos de estrés

Esta enfermedad si se quiere decir, se clasifica de acuerdo a ámbito de acción, un estrés laboral, donde las personas se desempeñan en un determinado centro de trabajo y se les nota una presión constante de sus superiores, en otros casos un estrés educativo, donde la presión de los directores frente a los docentes y estos a su vez a los estudiantes, que muchas veces estos últimos se rebelan dando muestras de conductas negativas, también podríamos hablar de un estrés mental, agotamiento del exceso del trabajo intelectual, esto significa que el estrés está condicionado a las circunstancias del caso, en cada actividad que pudiera tener la persona.

Pro también existe otra clasificación acerca del estrés, que merece mencionarlo, ya que hay investigadores psicólogos que lo han considerado.

Nos referimos al estrés positivo, que es una afirmación que va contra la corriente, que esta enfermedad no siempre hace daño desde el punto de vista mental o físico, aquí radica que la persona está consciente que esta con la presión del estrés, pero que lo puede controlar y superarlo en cualquier momento, y una de las condiciones está el estímulo de la motivación que puede vencer el obstáculo, este estrés está asociado a la felicidad, a las emociones positivas.

Pero también existe lo contrario, el estrés negativo que está ligado con la ansiedad, hay un desequilibrio emocional y se manifiesta con la tristeza.

Pero también existe otra clasificación que es el estrés agudo y el estrés crónico.

Estrés laboral

Para otros lo conocen con el nombre de estrés de trabajo, está relacionado con las sociedades industrializadas, donde se da la presión del entorno laboral, en el cual provoca la saturación mental del trabajador frente a las exigencias del caso. En otros términos, es la descompensación del equilibrio emocional con el organismo, frente a una necesidad que no ha sido satisfecha

Síntomas del estrés laboral

Cuando un trabajador está estresado se da las siguientes manifestaciones, manifiesta irritabilidad frente a las conductas de su entorno, depresión y por lo tanto está acompañado del agotamiento físico y mental, a esto se suma la caída de la productividad del trabajo, la calidad de vida de aquellos que lo sufren.

Es importante tener causa de conocimiento acerca de cómo se manifiesta esta enfermedad mental, la mayoría de las investigaciones coinciden que la persona tiene ansiedad, dolores de cabeza, insomnio, salpullidos, nerviosismo, en el caso de tratarse del estrés laboral, los investigadores han dado a conocer que el estrés se manifiesta en dos sentidos: emocional y físico, el primero de ellos, Pero, cuando nos referimos al estrés laboral está muy relacionado con las emociones psicológicas que se encuentran vinculados con el ánimo, y al mismo tiempo puede alterar el comportamiento en forma positiva o negativa, en esta última las reacciones son percibidas por el entorno social, como el mal humor o la irritabilidad, son fácilmente perceptibles por las personas de nuestro entorno; mientras que otras, como en el caso de la depresión, son más difíciles de percibir por los demás, ya que en ocasiones el individuo tiende a fingir un estado emocional saludable, bien sea por miedo a ser rechazado o por no querer generar preocupaciones en los demás.

De otro lado, El estrés laboral puede originar uno o varios de los siguientes síntomas emocionales: Ansiedad, mal Humor, Irritabilidad, Miedo o temor, Inseguridad, Dificultades para concentrarse, Dificultad para tomar decisiones
Bajo estado de ánimo, Depresión

De otro lado, el estrés laboral también puede originar una serie de reacciones en nuestro cuerpo alterando nuestro sistema motor, digestivo, respiratorio o cardiovascular. Entre los síntomas físicos más frecuentes podemos encontrar

los siguientes: Problemas intestinales y/o estomacales y que a continuación daremos a conocer algunos tópicos: Sudoración excesiva, Hiperventilación, Dolor de cabeza, Mareos y náuseas, Temblores, Taquicardia, Tensión muscular y contracturas, Hipo salivación (Sequedad de la boca)

No es poco frecuente que además de una combinación de los síntomas vistos anteriormente, el empleado, incapaz de manejar el estrés laboral, sufra de insomnio. Esta dificultad para conciliar el sueño, acompañada generalmente por un incesante ir y venir de pensamientos negativos, preocupaciones y temores, no hace sino agravar el problema, pues la función reparadora que el sueño tiene sobre nuestro cerebro, se realiza de modo deficiente haciendo que el sujeto se levante cansado y malhumorado. (Anónimo, 2015)

Modelos del estrés laboral

Según las investigaciones llevadas a cabo Karasek y Theorell y Siegrist (Siegrist & Marmot, los dos primeros defienden el modelo de la demanda – control, mientras los dos últimos el modelo esfuerzo y recompensa. El modelo demanda-control ha sido desarrollado para describir situaciones laborales con estresores crónicos y propone dos aspectos que generan estrés en el trabajo. mientras que el otros El modelo de esfuerzo y recompensa, propuesto por Siegrist enfatiza la importancia que tiene el trabajo para ofrecer opciones que contribuyan a aumentar la autoeficacia en las personas a través de recompensas materiales, psicológicas y sociales. El modelo postula que la falta de reciprocidad o percepción de injusticia entre la inversión que el trabajador considera haber realizado para la empresa donde trabaja y los beneficios que obtiene (dinero, aumento de su autoestima o desarrollo de su carrera), generan las consecuencias del estrés (Sánchez, 2014)

El Eustrés es el tipo de estrés que ayuda a las personas a enfrentar situaciones que pueden ser peligrosas o desafiantes. Es un tipo de reacción a corto plazo y te permitirá resolver la situación de forma victoriosa, ayudando a tu confianza y seguridad. Básicamente le hace sentir más vivo, con mejores respuestas ante dudas que surgen en el ambiente. (Anónimo, 2015)

El Distrés es el estrés malo, paraliza y enferma a las personas y muchas veces se produce por querer cumplir con las expectativas de los familiares

directos, por ejemplo, ira, ansiedad, miedo, dolor de espalda, cabeza o cuello son consecuencias de este tipo de presión. (Anónimo 2015)

Definición de la satisfacción laboral

La existencia de una serie de definiciones acerca de este término que guarda una relación con la psicología organizacional, mencionaremos a Locke (1976), definió la satisfacción laboral como un "estado emocional positivo o placentero de la percepción subjetiva de las experiencias laborales del sujeto".

Muchinsky, considera que es una respuesta afectiva y emocional del individuo ante determinados aspectos de su trabajo. Es la medida en la que la persona obtiene placer de su trabajo.

En estas dos definiciones se observa la tendencia a reducir la satisfacción laboral a una respuesta afectiva o estado emocional, sin tener en cuenta que esta es un fenómeno psicosocial estable, con determinada intensidad y con la capacidad de orientar el comportamiento de la persona de forma consistente a favor o contra de su actividad laboral.

Robbins (1998), la define como el conjunto de actitudes generales del individuo hacia su trabajo. Quien está muy satisfecho con su puesto tiene actitudes positivas hacia éste; quien está insatisfecho, muestra en cambio, actitudes negativas. Cuando la gente habla de las actitudes de los trabajadores casi siempre se refiere a la satisfacción laboral; de hecho, es habitual utilizar una u otra expresión indistintamente.

Esta definición tiene la ventaja de considerar la satisfacción como un proceso aprendido, que se desarrolla a partir de la interrelación dialéctica entre las particularidades subjetivas del trabajador y las características de la actividad y del ambiente laboral en general. Es decir, reconoce que la satisfacción no es algo innato y la interpreta desde una visión psicosocial. (García, 2010)

De estas definiciones se puede desprender algunas consideraciones:

Que la satisfacción laboral, es un fenómeno psicológico que las personas da a conocer sus reacciones en forma positiva o negativa, si es que alcanzaron en forma satisfactoria sus objetivos.

La satisfacción es un proceso gradual, sistemático en el cual la persona manifiesta sus emociones en forma externa con los demás.

Muchas veces la satisfacción laboral está de acuerdo a la responsabilidad que debe desempeñar dentro de una organización.

Causas de la satisfacción laboral.

La satisfacción laboral depende no solo de los niveles salariales si no del significado que el trabajador le dé a sus tareas laborales. El trabajo puede ser la causa de la felicidad y el bienestar de una persona, o todo lo contrario. La satisfacción profesional puede depender de muchos factores (congruencia con los valores personales, grado de responsabilidad, sentido del éxito profesional, niveles de aspiración, grados de libertad que procura el trabajo, entre otros) Cuanto más elevada sea la calidad de vida profesional más satisfacciones procurará al trabajador y se reducirá el grado de ausentismo. Por otra parte, unos buscan en el trabajo reconocimiento o implicación; en cambio otros buscan socialización y estímulo. Se trata de ayudar a la persona para que consiga del trabajo la mayor satisfacción y significado posible.

Consecuencias de la satisfacción laboral

La satisfacción con el trabajo tiene una variedad de consecuencias para el individuo, puede afectar las actitudes ante la vida, ante su familia y ante sí mismo, la salud física y la longitud de su vida. Puede estar relacionada (indirectamente) con la salud mental, y juega un papel causal en el ausentismo y la rotación, bajo ciertas condiciones, puede afectar a otros comportamientos laborales ante la organización. Una de las consecuencias más importantes de la satisfacción laboral es el ausentismo, los factores de riesgos organizacionales puede ser la causa de la insatisfacción laboral. Las principales consecuencias de la satisfacción laboral desde el punto de vista de la organización son. Inhibición, Resistencia al cambio, Falta de creatividad, Abandono, Accidentabilidad, Baja productividad, Dificultad para trabajar en grupo.

Robbins (2004), indica que los determinantes y consecuencias de la satisfacción laboral se abordan desde un punto de vista individual o desde la

organización. Existen diferencias individualmente que influyen en los niveles de la satisfacción de los empleados, dos de los determinantes individuales de la satisfacción laboral más importantes son los años de carrera profesional y las expectativas laborales.

Años de carrera profesional. A medida que aumenta la edad de los empleados, también aumenta su satisfacción laboral. Esta tendencia continúa hasta que se acerca la jubilación, momento en que suele registrarse una disminución drástica. Asimismo, se da con frecuencia una drástica reducción en la satisfacción laboral que experimentan los empleados que llevan en la organización entre seis meses y dos años, esta reducción se debe, por lo general a que el empleado se da cuenta de que el trabajo no satisfará todas sus necesidades personales tan rápidamente como esperaba.

Expectativas laborales. Todas las personas desarrollan expectativas acerca de sus futuros trabajos. Al buscar empleo, las expectativas sobre el trabajo se ven influenciadas por la información que reciben de los colegas, de las agencias de selección de personal y por sus conocimientos en cuanto a las condiciones laborales. Las expectativas creadas hasta ese momento se mantienen intactas hasta que forman parte de una organización. La satisfacción laboral se produce si se cumplen las expectativas previas. Si por lo contrario, no se cumplen, la persona experimenta el deterioro de dicha satisfacción.

La naturaleza del control dentro de las organizaciones, el nivel de responsabilidad y de control personal y las políticas de empleo son factores que influyen decisivamente en la satisfacción laboral de los empleados. A su vez, la calidad de los determinantes organizacionales de la satisfacción laboral que se describen a continuación contribuye de manera significativa al mantenimiento de una ventaja competitiva sostenible, basada en la aplicación de prácticas de empleo sanas. Los principales factores organizacionales que determinan la satisfacción laboral: Reto del trabajo, Sistema de recompensas justas, Condiciones favorables de trabajo, Colegas que brinden apoyo, Compatibilidad entre personalidad y puesto de trabajo.

Niveles de satisfacción laboral.

Se establecen dos tipos o niveles de análisis en la satisfacción laboral.

Satisfacción general Indicador promedio que puede sentir el trabajador frente a las distintas facetas de su trabajo.

Satisfacción por facetas Grado mayor o menor de satisfacción frente a aspectos específicos de su trabajo, reconocimiento, beneficios, condiciones del trabajo, supervisión recibida, compañeros de trabajo, políticas de la empresa. La satisfacción laboral está relacionada al clima organizacional de la empresa y al desempeño laboral.

El nivel de satisfacción laboral es inconstante de un grupo a otro y se relacionan con diversas variables. El análisis de esas relaciones permite conocer en que grupos son más probables los comportamientos asociados con la insatisfacción. La clave gira alrededor de la edad, el nivel ocupacional, y el tamaño del a empresa. A medida que los empleados envejecen tienden inicialmente a estar un poco más satisfechos con su trabajo, tiempo después, su satisfacción disminuye, porque son menos frecuentes las promociones, y además tienen que enfrentar la cercanía de la jubilación. Las personas con nivel ocupacional más alto tienden a estar más satisfechas con su trabajo, ya que es usual que estén mejor pagadas, tengan mejores condiciones de trabajo y sus puestos les permiten aprovechar plenamente sus capacidades. Robbins señala que el nivel de satisfacción en el trabajo es mejor en empresas pequeñas, las organizaciones más grandes tienden a abrumar al personal, alterar los procesos de apoyo y limitar la magnitud de la cercanía personal, amistad y trabajo de equipo en grupos pequeños.

Condiciones favorables de trabajo.

Salinas (2005), indica que al realizar cualquier actividad, es muy importante proteger siempre la integridad física y mental del trabajador y tener mucho cuidado de riesgos de salud, inherentes a la actividad que se realice y el ambiente físico donde se ejecute. El ambiente de trabajo está determinado por las condiciones ambientales (ruido, temperatura, iluminación); las condiciones de tiempo (jornadas de trabajo, horas extras, períodos de descanso, entre otros) y por las condiciones sociales (organización informal, estatus). Dentro de las condiciones ambientales, la más importante es la iluminación del sitio de trabajo, es decir, de la cantidad de luz en el punto donde se desarrolla la actividad dependerá de la tarea visual que el empleado deba ejecutar. Esto es

de suma importancia porque una mala iluminación puede afectar la vista así como los nervios. Otro factor muy importante es el ruido, en este aspecto lo principal es determinar cómo el ruido afecta la salud del empleado y su audición la cual se pierde cuanto mayor es el tiempo de exposición a éste.

El efecto desagradable de los ruidos depende de la intensidad y frecuencia del sonido y la variación de los ritmos. El medio ambiente humano y físico en el que desarrolla el trabajo cotidiano es de importancia para la satisfacción laboral, este se encuentra relacionado con la interacción con la empresa, con las máquinas que se utilizan y con la propia actividad de cada trabajador. Las condiciones físicas contemplan las características medioambientales en las que se desarrolla el trabajo, la iluminación, el sonido, la distribución de los espacios, la ubicación (situación) de las personas y los utensilios. Estos factores facilitan el bienestar de las personas que pasan largas horas en el trabajo y repercute en la calidad de sus labores.

1.6 Satisfacción con el trabajo en sí - Reto del trabajo.

Robbins (2005), señala que dentro de estos factores, se resaltan, según estudios, las características del puesto, la importancia de la naturaleza del trabajo mismo como un determinante principal de la satisfacción del empleado. Hackman y Oldham aplicaron un cuestionario llamado encuesta de diagnóstico en el puesto a varios cientos de empleados que trabajaban en puestos diferentes. Se identificaron las siguientes cinco dimensiones centrales.

- Variedad de habilidades. El grado en el cual un puesto requiere de una variedad de actividades para ejecutar el trabajo, lo que representa el uso de diferentes habilidades y talentos por parte del empleado.
- Identidad de la tarea. El grado en el cual el puesto requiere ejecutar una tarea o proceso desde el principio hasta el final con un resultado visible.
- Significación de la tarea. El grado en que el puesto tiene un impacto sobre la vida o el trabajo de otras personas en la organización inmediata o en el ambiente externo.
- Autonomía. El grado en el cual el puesto proporciona libertad, independencia y discreción sustanciales a 21 sistema de salarios y políticas de ascenso que se tiene en la organización, los elogios y los reconocimientos por parte del supervisor. Las intrínsecas son las que el empleado experimenta

internamente, sentimientos de competencia, el orgullo y la habilidad manual por un trabajo bien hecho. Este sistema de recompensas debe ser percibido como justo por parte de los empleados para que se sientan satisfechos con el mismo, no debe permitir ambigüedades y debe estar acorde con sus expectativas. En la percepción de justicia influyen la comparación social (comparaciones que hace un empleado con respecto a las recompensas, el esfuerzo y el desempeño de otros empleados y que llevan a los empleados a percibir la equidad o inequidad de una situación), las demandas del trabajo en sí y las habilidades del individuo y los estándares de salario de la comunidad

Satisfacción con el salario

Los sueldos o salarios, incentivos y gratificaciones son la compensación que los empleados reciben a cambio de su labor. La administración del departamento de personal a través de esta actividad vital garantiza la satisfacción de los empleados, lo que a su vez ayuda a la organización a obtener, mantener y retener una fuerza de trabajo productiva. Varios estudios han demostrado que la compensación es la característica que probablemente sea la mayor causa de insatisfacción de los empleados. Las comparaciones sociales corrientes dentro y fuera de la organización son los principales factores que permiten al empleado establecer lo que debería ser con respecto a su salario versus lo que percibe. Es muy importante recalcar que es la percepción de justicia por parte del empleado la que favorecerá su satisfacción.

Satisfacción con el sistema de promociones y ascensos

Las promociones o ascensos dan la oportunidad para el crecimiento personal, mayor responsabilidad e incrementan el estatus social de la persona. En este rubro también es importante la percepción de justicia que se tenga con respecto a la política que sigue la organización, tener una percepción de que la política seguida es clara, justa y libre de ambigüedades favorecerá la satisfacción. Los resultados de la falta de satisfacción pueden afectar la productividad de la organización y producir un deterioro en la calidad del entorno laboral. Puede disminuir el desempeño, incrementar el nivel de quejas, el ausentismo o el cambio de empleo.

La satisfacción laboral está relacionada al clima organizacional de la empresa y al desempeño laboral. Los empleados satisfechos se inclinan más a hablar positivamente de la organización, ayudar a los demás y superar las expectativas normales de su puesto, se esfuerzan más allá de su deber, y quieren pagar sus experiencias positivas.

Efectos de la satisfacción laboral.

Robbins (2004), señala que el interés de los administradores tiende a centrarse en su efecto en el desempeño del empleado. Los investigadores han reconocido este interés, de modo que encontraron un gran número de estudios que se han diseñado para evaluar el impacto de la satisfacción en el puesto sobre la productividad, el ausentismo y la rotación del empleado.

Satisfacción y productividad.

Los primeros puntos de vista sobre la relación satisfacción-productividad pueden resumirse en la afirmación de que un trabajador feliz es un trabajador productivo. Investigaciones indican que sí hay una relación positiva entre la satisfacción y la productividad. Por ejemplo, la relación es más fuerte si el comportamiento del empleado no está limitado o controlado por factores externos. La productividad de un empleado en puestos a ritmo de máquina, está mucho más influida por la velocidad de la máquina que por su nivel de satisfacción. De manera similar, la productividad de un agente de bolsa está limitada principalmente por el movimiento general de la bolsa de valores. Si el mercado asciende y el volumen es alto, tanto los agentes satisfechos como los insatisfechos obtienen buenas comisiones. Al contrario, si el mercado va hacia abajo, no es probable que signifique mucho el nivel de satisfacción del agente.

El nivel del puesto también parece ser una importante variable moderadora. Las correlaciones satisfacción-desempeño son más fuertes para los empleados de mayor nivel, como profesionales, de supervisión y administración. Otro aspecto importante en el tema de satisfacción-productividad es la dirección de la flecha causal. La mayor parte de los

estudios sobre esta relación utilizaban diseños de investigaciones que no podían probar la causa y el efecto.

Estudios que controlaron esta posibilidad indican que la conclusión más válida es que la productividad conduce a la satisfacción, más que a la inversa. Si se hace un buen trabajo, se siente intrínsecamente bien por ello. Además, en el supuesto de que la organización recompensa la productividad, su mayor productividad debe incrementar el reconocimiento verbal, el nivel de sueldo y las probabilidades de ascenso. A su vez, estas recompensas incrementan el nivel de satisfacción en el puesto. Las organizaciones con empleados más satisfechos tienden a ser más eficaces que las organizaciones con empleados menos satisfechos, los estudios se han enfocado en los individuos más que en las organizaciones, y que las medidas de nivel individual de la productividad no toman en consideración todas las interacciones y complejidades del proceso de trabajo

Satisfacción y ausentismo.

Las enfermedades son la principal causa del ausentismo en la organización es una relación negativa constante entre satisfacción y ausentismo, significa que los trabajadores insatisfechos tienen más probabilidades de faltar al trabajo, esto puede afectar a los trabajadores que están satisfechos a que tomen la misma pauta para poder gozar ellos también de los permisos que no implican castigo. Los empleados insatisfechos no siempre plantean su ausencia, si bien les resulta más fácil responder a las oportunidades de hacerlo. Estas faltas voluntarias (por actitud) suelen ser más frecuentes en ciertos grupos de empleados y tienden a ocurrir los lunes o viernes. Aunque el ausentismo involuntario (por causas médicas) en ocasiones es predecible, como el caso de una operación, y frecuentemente puede disminuirse mediante la aplicación de exámenes físicos previos a la contratación y el verificar el expediente laboral. Otra forma en que los empleados suelen mostrar su insatisfacción con las condiciones de trabajo es mediante las llegadas tarde, quien llega tarde, sí se presenta a trabajar, pero después del tiempo de inicio designado de la jornada laboral, también llamados retardos son un tipo de ausentismo por periodos cortos, que van de unos cuantos minutos hasta varias horas en cada

caso, y es otra forma en que los empleados presentan retraimiento físico de su participación activa en la empresa.

Este fenómeno suele impedir que se complete el trabajo a tiempo y altera las relaciones productivas con los compañeros de trabajo, aunque puede haber razones legítimas para llegar tarde algunas veces, los retardos frecuentes son síntomas de actitudes negativas que requiere atención gerencial.

Satisfacción y rotación.

La satisfacción tiene una relación negativa con la rotación, es una correlación más intensa que la detectada con el ausentismo. Los factores como las condiciones del 25 mercado de trabajo, las expectativas sobre oportunidades alternas de trabajo y la pertenencia en la organización, son restricciones importantes para decidir realmente dejar el trabajo actual. La evidencia indica que un moderador importante de la relación satisfacción-rotación es el nivel de desempeño del empleado. El nivel de satisfacción es menos importante para predecir la rotación de los que tienen un desempeño superior. ¿Por qué?

La organización suele realizar esfuerzos considerables para conservar a esta gente. Reciben incrementos de sueldo, reconocimiento verbal, mayores oportunidades de ascensos, entre otros. Exactamente lo opuesto tiende a aplicarse a los que tienen un desempeño pobre. Las organizaciones realizan pocos intentos para consérvalos, incluso puede haber presiones sutiles para hacer que se vayan. En consecuencia, cabría esperar que la satisfacción en el puesto es más importante para influir en los empleados de desempeño pobre para que permanezcan en la organización, que en los de desempeño superior. Independientemente del nivel de satisfacción, es más probable que los últimos permanezcan en la organización, porque recibir reconocimientos y otras recompensas les hacen tener más razones para quedarse.

La disposición general de una persona hacia la vida, modera también la relación satisfacción-rotación. Algunos individuos se quejan generalmente más que otros, y es menos probable que se vayan al estar insatisfechos con su trabajo, que aquellos que tienen una disposición más positiva hacia la vida. De manera que si dos trabajadores reportan el mismo nivel de insatisfacción en el puesto el que es más probable que renuncie es aquel que tiene la mayor predisposición a ser feliz o satisfecho en general

1.4. Formulación del problema

1.4.1. Problema General

¿Cuál es el nivel de asociación del estrés laboral con la satisfacción laboral en las enfermeras en el servicio de Emergencia del Hospital Regional del Cusco?

1.4.2. Problemas Específicos

- a) ¿Cuál es el nivel de estrés laboral en las enfermeras del servicio de Emergencia del Hospital Regional del Cusco?
- b) ¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral de las enfermeras en el servicio de emergencia del hospital regional del Cusco?
- c) ¿Cuál es grado de asociación entre las dimensiones de las variables Estrés Laboral y Satisfacción Laboral de las enfermeras en el servicio de emergencia del hospital regional del Cusco?

1.5. Justificación del estudio

Teórico

Es importante realizar esta investigación debido a que es un problema latente que se viene dando en los diferentes establecimientos, que conociendo la situación del estrés y la satisfacción que vienen atravesando estas enfermas, dará lugar a efectuar cambios en la política de trabajo del hospital regional del cusco.

Practico

A través de esta investigación se pretende resolver una problemática que viene dándose en las diferentes organizaciones y así tomar las decisiones más eficaces y eficientes, que el recurso humano no debe caer en contradicciones de la política de trabajo en aumentar el estrés y la insatisfacción laboral

Metodológico

Llevar acabo esta investigación con el uso de nuevos instrumentos que pudiera determinar el nivel de estrés y la satisfacción laboral, hace que haya una aproximación más acertada en la parte de los hechos facticos.

Interés personal

De otro lado, es de nuestro interés personal, debido a que no existe un estudio orgánico ni sistemático, acerca de esta problemática en este hospital.

1.6. Hipótesis

1.6.1. Hipótesis General

Existe una relación inversa entre el estrés laboral y satisfacción laboral de las enfermeras en el servicio de emergencia del hospital regional del Cusco.

1.6.2. Hipótesis Específicas

- a) El nivel de estrés laboral en las enfermeras del servicio de Emergencia del Hospital Regional del Cusco, es alto
- b) El nivel de satisfacción laboral de las enfermeras en el servicio de emergencia del hospital regional del Cusco, es bajo
- c) Existe asociación inversa y significativa entre las dimensiones de las variables Estrés Laboral y Satisfacción Laboral de las enfermeras en el servicio de emergencia del hospital regional del Cusco

1.7. Objetivos

1.7.1. Objetivo General

Determinar el nivel de asociación del estrés laboral y satisfacción laboral de las enfermeras del servicio de emergencia del hospital regional del Cusco

1.7.2. Objetivos Específicos

- a) Conocer el nivel de estrés laboral de las enfermeras en el servicio de emergencia del hospital regional del Cusco.
- b) Conocer el nivel de satisfacción laboral de las enfermeras en el servicio de emergencia del hospital regional del Cusco
- c) Determinar el grado de asociación entre el estrés laboral y satisfacción laboral de las enfermeras del servicio de emergencia del hospital regional del Cusco.

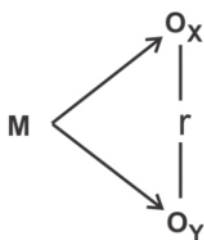
II. MÉTODO

2.1. Diseño de investigación

La presente investigación sigue un diseño no experimental, de tipo descriptivo correlacional, el cual se orienta de acuerdo con Sánchez y Reyes (2009) a la determinación del grado de relación existente entre dos o más variables de interés en una misma muestra de estudio. En nuestro caso interesa determinar la intensidad de la relación entre el estrés laboral y la satisfacción laboral de las enfermeras del servicio de Emergencia del Hospital Regional del Cusco

De acuerdo a su aplicación temporal en la presente investigación se emplea un diseño transversal, en el sentido que tiene por propósito observar la realidad en estudio en un momento en particular, con el objetivo de describir las variables de estudio o establecer vínculos entre ellas en términos de relación (Kumar, 2011).

El diagrama de este estudio será el siguiente:



Donde:

M: Muestra de estudio

Ox: Estrés Laboral

Oy: Satisfacción Laboral.

r: Relación entre las variables de estudio

2.2. Variables, Operacionalización

2.2.1. Variables de estudio

Variable de estudio 1

Estrés Laboral

Las dimensiones para esta variable son

Variable de estudio 2

Satisfacción Laboral

Las dimensiones para esta variable s

2.2.2. Operacionalización de variables

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES
Estrés Laboral	AGOTAMIENTO EMOCIONAL	<ul style="list-style-type: none">Evidencia agotamiento por el trabajoManifiesta fatiga en las mañanas por tener que ir a trabajarMuestra gran esfuerzo para trabajar con los pacientesEvidencia frustración en el trabajo.
	DESPERSONALIZACIÓN	<ul style="list-style-type: none">Trata a los pacientes como objetos impersonalesEs insensible con la gente

		<ul style="list-style-type: none"> • Se muestra despreocupado por lo que sucede con sus pacientes. • Cree que los pacientes lo culpan por sus problemas
	BAJA REALIZACIÓN PERSONAL	<ul style="list-style-type: none"> • Evidencia dificultad para tratar los problemas de los pacientes. • Muestra insatisfacción por el trabajo realizado • Se muestra poco activo en el trabajo • Evidencia pérdida de calma en el trabajo
Satisfacción Laboral	Satisfacción en el trabajo general	<ul style="list-style-type: none"> • Colaboración, estímulo, autonomía
	Satisfacción con el ambiente físico del trabajo	<ul style="list-style-type: none"> • Iluminación, ventilación, infraestructura
	Satisfacción con la forma en que realiza su trabajo	<ul style="list-style-type: none"> • Oportunidad, identificación
	Satisfacción con oportunidad de desarrollo	<ul style="list-style-type: none"> • Supervisión, ascensos, oportunidad
	Satisfacción con la relación subordinado-supervisor	<ul style="list-style-type: none"> • Interacción, supervisión
	Satisfacción con la remuneración	<ul style="list-style-type: none"> • Remuneración, incentivos

2.3. Población y muestra

La población para la presente investigación estuvo conformada por todas las enfermeras del servicio de Emergencia del Hospital Regional del Cusco, en número de 32

La muestra estuvo conformada el total de enfermeras de la muestra de estudio, siendo el muestreo de tipo censal.

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

2.4.1. Técnicas e instrumentos

Para la recolección de datos se empleó la técnica de la encuesta.

2.4.2. Validez y confiabilidad

En cuanto a la validez del instrumento, los instrumentos empleados fueron válidos haciendo uso de validación de juicio de expertos, validación de

contenido, validación de contingencia, es decir fueron sujetos de una validación completa y rigurosa, en el caso del estrés laboral por (Maslach. C.Y Jackson.se. (1996)) y satisfacción laboral (Koys & Decottis 1991)

Para el estudio de la confiabilidad del instrumento se usó la técnica de Cronbach como indicador principal de esta, usada en cuestionarios en las que las respuestas no son necesariamente bipolares, sino que se dan en escalas Kaplan, R y Saccuzzo, D (2006).

El coeficiente α fue propuesto en 1951 por Cronbach como un estadístico para estimar la confiabilidad de una prueba, o de cualquier compuesto obtenido a partir de la suma de varias mediciones. El coeficiente α depende del número de elementos k de la escala, de la varianza de cada ítem del instrumento s_j^2 , y de la varianza total s_x^2 , siendo su fórmula:

$$\alpha = \frac{k}{k-1} \left(1 - \frac{\sum_j s_j^2}{s_x^2} \right)$$

Para interpretar el valor del coeficiente de confiabilidad usaremos la siguiente tabla.

TABLA 1 RANGOS PARA INTERPRETACIÓN DEL COEFICIENTE ALPHA DE CRONBACH

Rango	Magnitud
0.01 a 0.20	Muy baja
0.21 a 0.40	Baja
0.41 a 0.60	Moderada
0.61 a 0.80	Alta
0.81 a 1.00	Muy alta

Para realizar el análisis de confiabilidad se usó el software estadístico IBM SPSS versión 23, los resultados obtenidos son los siguientes:

TABLA 2 ESTADÍSTICOS DE FIABILIDAD PARA LA VARIABLE ESTRÉS LABORAL

	Alfa de Cronbach	N de elementos
Cansancio emocional	0,847	09
Despersonalización	0,888	13
Realización personal	0,741	11

Estrés Laboral	0,752	32
----------------	-------	----

FUENTE: Elaboración propia

En la tabla anterior se puede apreciar que los valores obtenidos para el coeficiente Alfa de Cronbach tanto la variable Estrés Laboral, así como para sus dimensiones se ubica por encima de 0,7 lo cual nos permite indicar que la confiabilidad es alta para esta variable y sus dimensiones, por lo tanto, se concluye que el instrumento para medir esta variable es confiable.

TABLA 3 ESTADÍSTICOS DE FIABILIDAD PARA LA VARIABLE SATISFACCIÓN LABORAL

	Alfa de Cronbach	N de elementos
Satisfacción en el trabajo en general	0,797	03
Satisfacción con el ambiente físico del trabajo	0,754	03
Satisfacción con la forma en que realiza su trabajo	0,847	03
Satisfacción con las oportunidades de desarrollo	0,888	03

En la tabla anterior se puede apreciar que los valores obtenidos para el coeficiente Alfa de Cronbach tanto la variable Satisfacción Laboral, así como para sus dimensiones se ubica por encima de 0,7 lo cual nos permite indicar que la confiabilidad es alta para esta variable y sus dimensiones, por lo tanto, se concluye que el instrumento para medir esta variable es confiable.

2.5. Métodos de análisis de datos

Para el análisis de datos se hizo uso de técnicas propias de la estadística descriptiva como son Tablas y gráficos estadísticos, asimismo para la prueba de hipótesis se hizo uso de la prueba de independencia estadística Chi Cuadrado de Pearson y la prueba de Correlación Rho de Spearman para datos ordinales.

III. RESULTADOS

3.1. Resultados descriptivos por variables

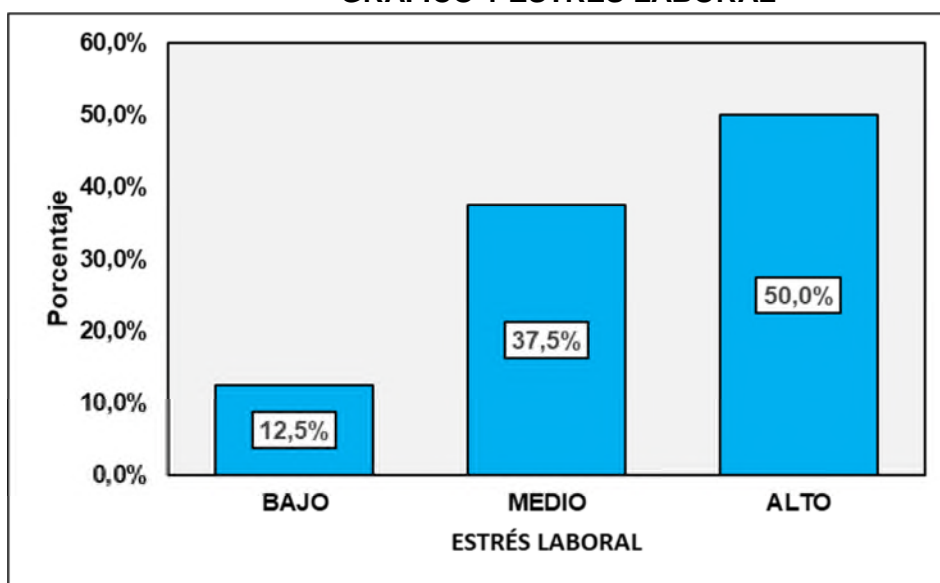
3.1.1. Resultados para Estrés Laboral

TABLA 4 ESTRÉS LABORAL

	Frecuencia	Porcentaje
BAJO	4	12,5%
MEDIO	12	37,5%
REGULAR	16	50,0%
Total	32	100,0%

FUENTE: Elaboración propia

GRÁFICO 1 ESTRÉS LABORAL



FUENTE: Elaboración propia

Interpretación y análisis:

En la tabla y gráfico anteriores se aprecian los resultados para la variable Estrés Laboral obtenidas a partir de la muestra de estudio para la presente investigación, en la cual el 12,5% de los encuestados se ubican en la categoría bajo, mientras que el 37,5% en la categoría media, el 50,0% en la categoría alta.

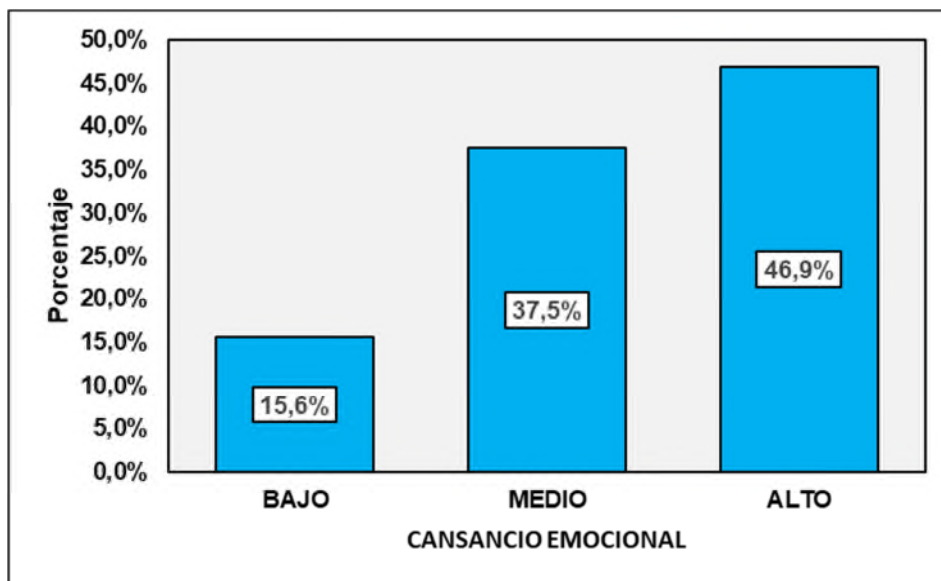
3.1.1. Resultados para dimensiones de Estrés Laboral

TABLA 5 CANSANCIO EMOCIONAL

	Frecuencia	Porcentaje
BAJO	5	15,6%
MEDIA	12	37,5%
REGULAR	15	46,9%
Total	32	100,0%

FUENTE: Elaboración propia

GRÁFICO 2 CANSANCIO EMOCIONAL



FUENTE: Elaboración propia

Interpretación y análisis:

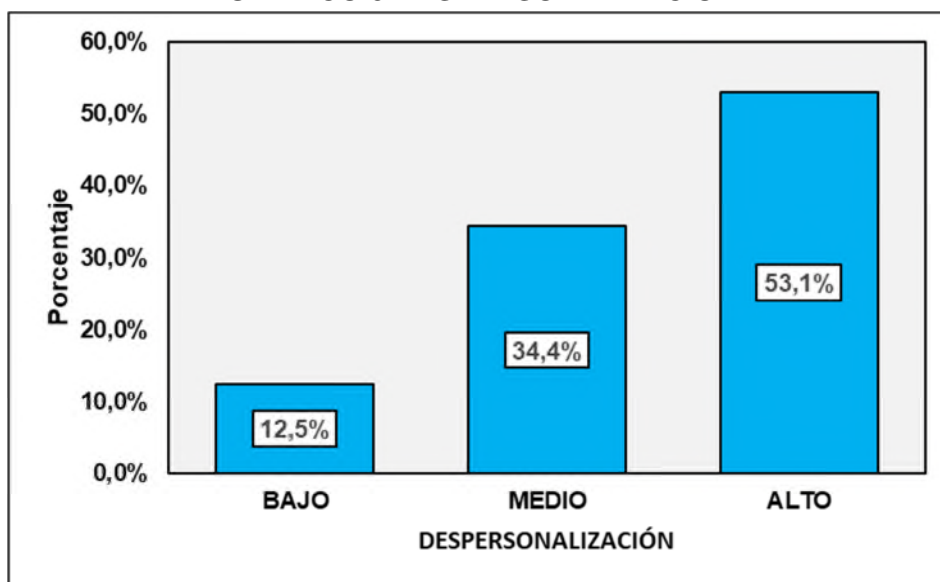
En la tabla y gráfico anteriores se aprecian los resultados para la dimensión Cansancio emocional de la variable Estrés Laboral obtenidas a partir de la muestra de estudio para la presente investigación, en la cual el 15,6% de los encuestados se ubican en la categoría bajo, mientras que el 37,5% en la categoría media, el 46,9% en la categoría alta.

TABLA 6 DESPERSONALIZACIÓN

	Frecuencia	Porcentaje
BAJO	4	12,5%
MEDIA	11	34,4%
REGULAR	17	53,1%
Total	32	100,0%

FUENTE: Elaboración propia

GRÁFICO 3 DESPERSONALIZACIÓN



FUENTE: Elaboración propia

Interpretación y análisis:

Los resultados para la dimensión Despersonalización de la variable Estrés Laboral se presentan en la tabla y gráfico anteriores, obtenidos a

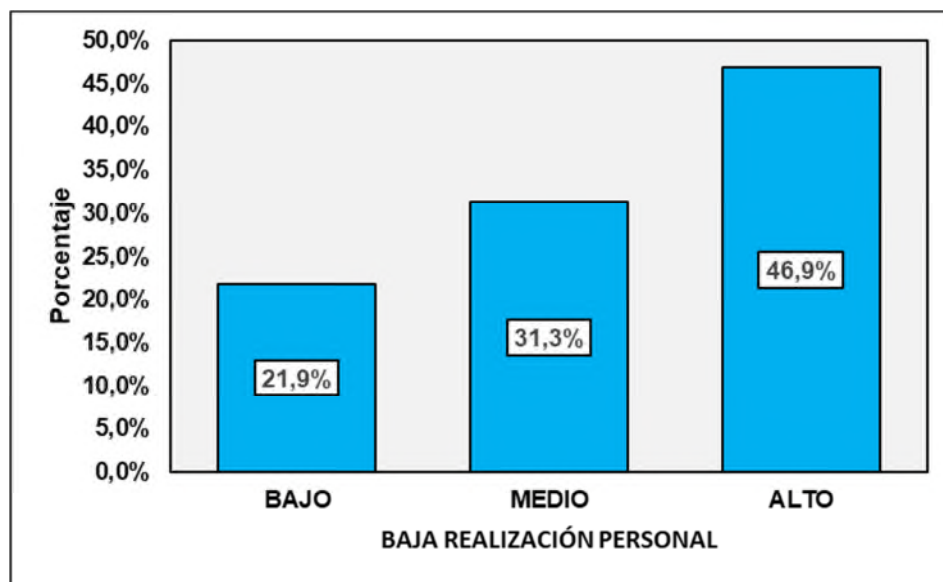
partir de la muestra de estudio para la presente investigación, en la cual el 12,5% de los encuestados se ubican en la categoría bajo, mientras que el 34,4% en la categoría media, el 53,1% en la categoría alta.

TABLA 7 BAJA REALIZACIÓN PERSONAL

	Frecuencia	Porcentaje
BAJO	7	21,9%
MEDIA	10	31,3%
REGULAR	15	46,9%
Total	32	100,0%

FUENTE: Elaboración propia

GRÁFICO 4 BAJA REALIZACIÓN PERSONAL



FUENTE: Elaboración propia

Interpretación y análisis:

En la tabla y gráfico anteriores se aprecian los resultados para la dimensión Baja realización personal de la variable Estrés Laboral obtenidas a partir de

la muestra de estudio para la presente investigación, en la cual el 21,9% de los encuestados se ubican en la categoría bajo, mientras que el 31,3% en la categoría media, el 46,9% en la categoría alta.

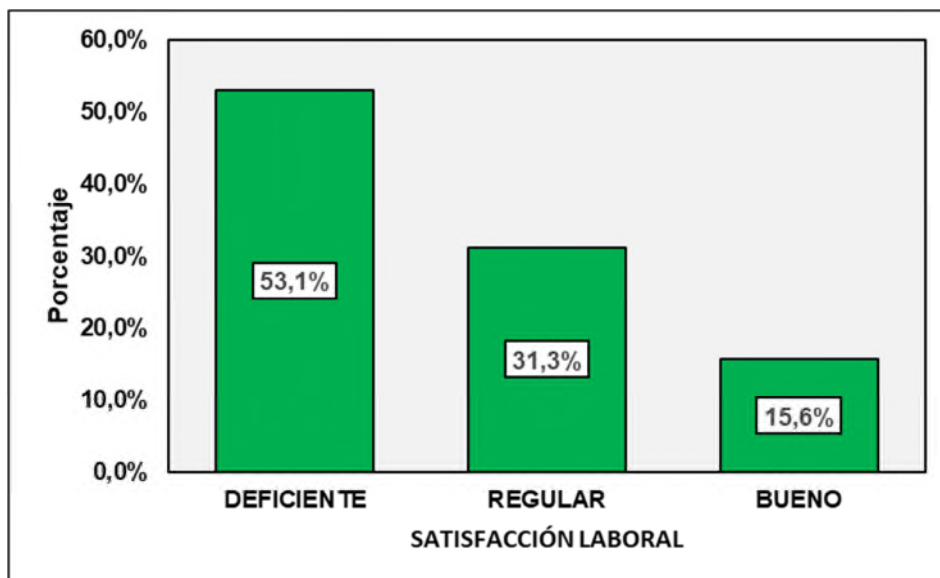
3.1.2. Resultados para Satisfacción laboral

TABLA 8 SATISFACCIÓN LABORAL

	Frecuencia	Porcentaje
BAJA	17	53,1%
MEDIA	10	31,3%
ALTA	5	15,6%
Total	32	100,0%

FUENTE: Elaboración propia

GRÁFICO 5 SATISFACCIÓN LABORAL



FUENTE: Elaboración propia

Interpretación y análisis:

En la tabla y gráfico anteriores se aprecian los resultados para la variable satisfacción laboral obtenidas a partir de la muestra de estudio para la presente investigación, en la cual el 53,1% de los encuestados consideran que esta es baja, mientras que el 31,3% considera que es media, el 15,6% que es alta.

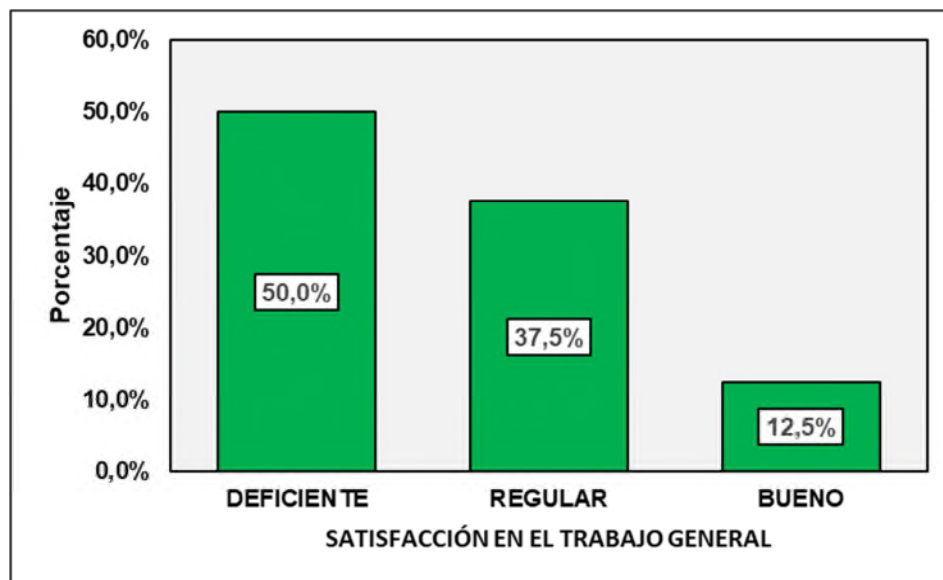
3.1.3. Resultados para dimensiones de Satisfacción laboral

TABLA 9 SATISFACCIÓN EN EL TRABAJO GENERAL

	Frecuencia	Porcentaje
BAJA	16	50,0%
MEDIA	12	37,5%
ALTA	4	12,5%
Total	32	100,0%

FUENTE: Elaboración propia

GRÁFICO 6 SATISFACCIÓN EN EL TRABAJO GENERAL



FUENTE: Elaboración propia

Interpretación y análisis:

En la tabla y gráfico anteriores se aprecian los resultados para la dimensión Satisfacción en el trabajo general de la variable satisfacción laboral

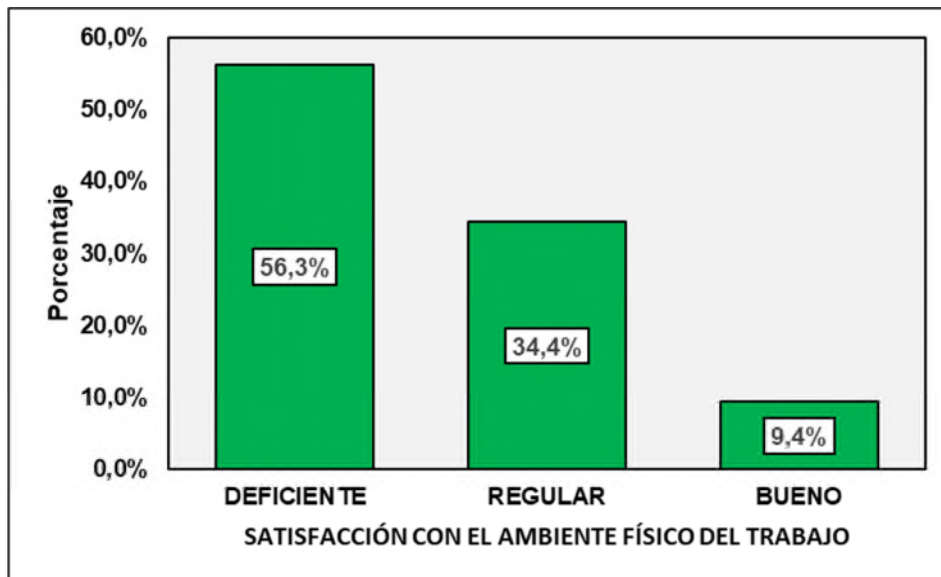
obtenidas a partir de la muestra de estudio para la presente investigación, en la cual el 50,0% de los encuestados consideran que esta es baja, mientras que el 37,5% considera que es media, el 12,5% que es alta.

TABLA 10 SATISFACCIÓN CON EL AMBIENTE FÍSICO DEL TRABAJO

	Frecuencia	Porcentaje
BAJA	18	56,3%
MEDIA	11	34,4%
ALTA	3	9,4%
Total	32	100,0%

FUENTE: Elaboración propia

GRÁFICO 7 SATISFACCIÓN CON EL AMBIENTE FÍSICO DEL TRABAJO



FUENTE: Elaboración propia

Interpretación y análisis:

Los resultados para la dimensión Satisfacción con el ambiente físico del trabajo de la variable satisfacción laboral se presentan en la tabla y gráfico anteriores, obtenidos a partir de la muestra de estudio para la presente

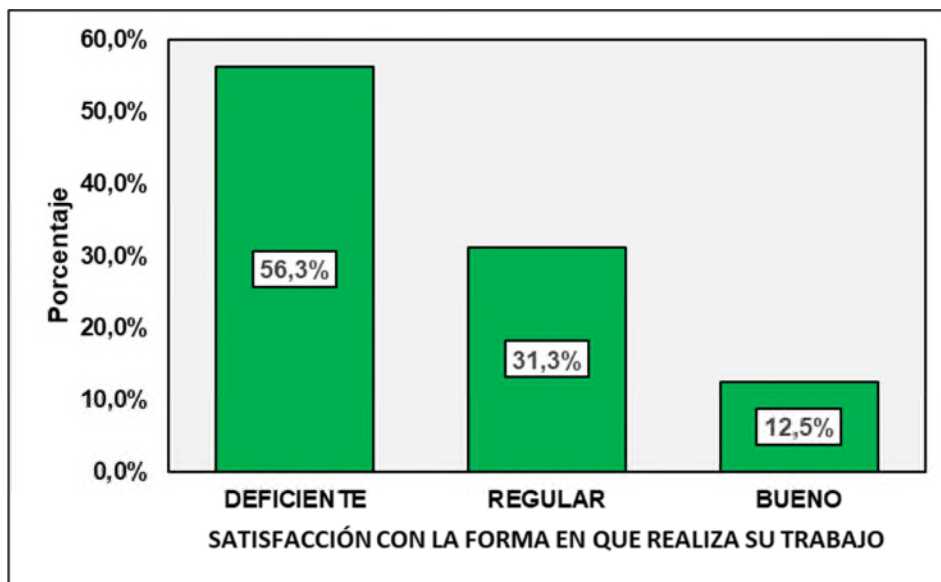
investigación, en la cual el 56,3% de los encuestados consideran que esta es baja, mientras que el 34,4% considera que es media, el 9,4% que es alta.

TABLA 11 SATISFACCIÓN CON LA FORMA EN QUE REALIZA SU TRABAJO

	Frecuencia	Porcentaje
BAJA	18	56,3%
MEDIA	10	31,3%
ALTA	4	12,5%
Total	32	100,0%

FUENTE: Elaboración propia

GRÁFICO 8 SATISFACCIÓN CON LA FORMA EN QUE REALIZA SU TRABAJO



FUENTE: Elaboración propia

Interpretación y análisis:

Los resultados para la dimensión Satisfacción con la forma en que realiza su trabajo de la variable satisfacción laboral se presentan en la tabla y

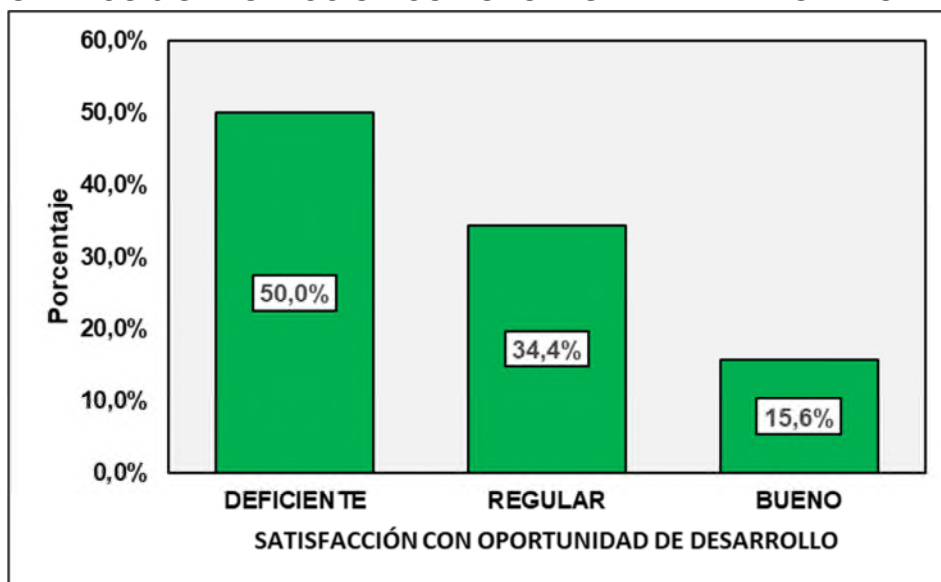
gráfico anteriores, obtenidos a partir de la muestra de estudio para la presente investigación, en la cual el 56,3% de los encuestados consideran que esta es baja, mientras que el 31,3% considera que es media, el 12,5% que es alta.

TABLA 12 SATISFACCIÓN CON OPORTUNIDAD DE DESARROLLO

	Frecuencia	Porcentaje
BAJA	16	50,0%
MEDIA	11	34,4%
ALTA	5	15,6%
Total	32	100,0%

FUENTE: Elaboración propia

GRÁFICO 9 SATISFACCIÓN CON OPORTUNIDAD DE DESARROLLO



FUENTE: Elaboración propia

Interpretación y análisis:

Los resultados para la dimensión Satisfacción con oportunidad de desarrollo de la variable satisfacción laboral se presentan en la tabla y

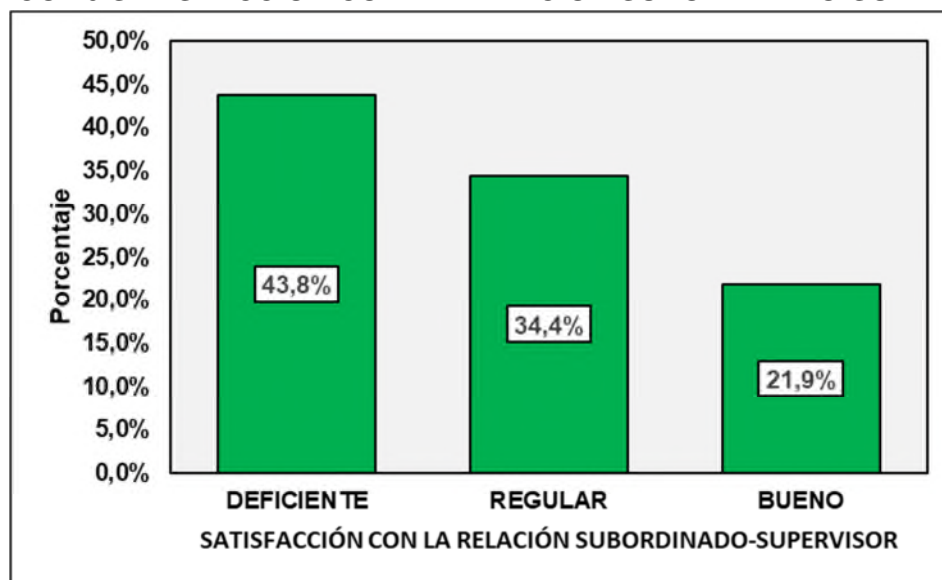
gráfico anteriores, obtenidos a partir de la muestra de estudio para la presente investigación, en la cual el 50,0% de los encuestados consideran que esta es baja, mientras que el 34,4% considera que es media, el 15,6% que es alta.

TABLA 13 SATISFACCIÓN CON LA RELACIÓN SUBORDINADO-SUPERVISOR

	Frecuencia	Porcentaje
BAJA	14	43,8%
MEDIA	11	34,4%
ALTA	7	21,9%
Total	32	100,0%

FUENTE: Elaboración propia

GRÁFICO 10 SATISFACCIÓN CON LA RELACIÓN SUBORDINADO-SUPERVISOR



FUENTE: Elaboración propia

Interpretación y análisis:

Los resultados para la dimensión Satisfacción con la relación subordinado-supervisor de la variable satisfacción laboral se presentan en la tabla y

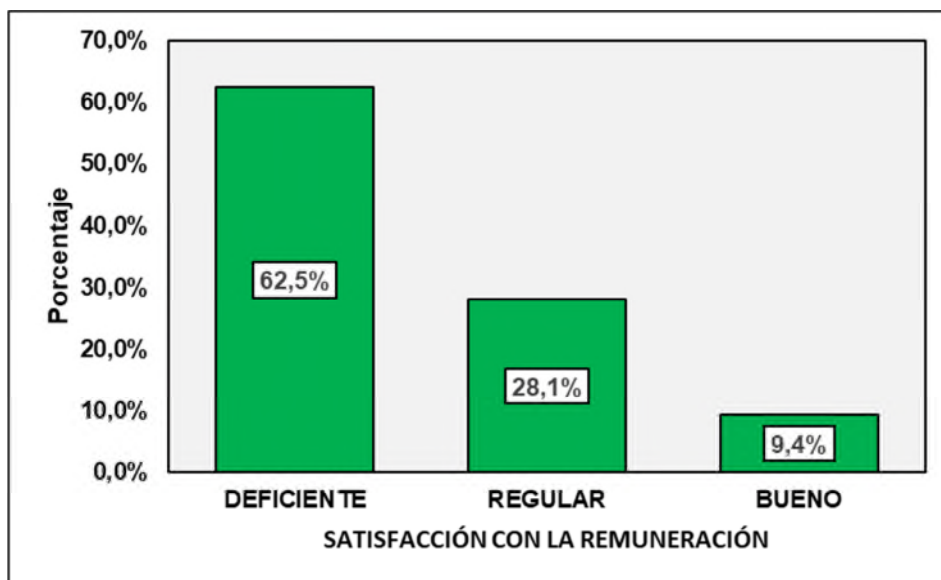
gráfico anteriores, obtenidos a partir de la muestra de estudio para la presente investigación, en la cual el 45,5% de los encuestados consideran que esta es baja, mientras que el 31,8% considera que es media, el 22,7% que es alta.

TABLA 14 SATISFACCIÓN CON LA REMUNERACIÓN

	Frecuencia	Porcentaje
BAJA	20	62,5%
MEDIA	9	28,1%
ALTA	3	9,4%
Total	32	100,0%

FUENTE: Elaboración propia

GRÁFICO 11 SATISFACCIÓN CON LA REMUNERACIÓN



FUENTE: Elaboración propia

Interpretación y análisis:

En la tabla y gráfico anteriores se aprecian los resultados para la dimensión Satisfacción con la remuneración de la variable satisfacción laboral obtenidas a partir de la muestra de estudio para la presente investigación, en la cual el

62,5% de los encuestados consideran que esta es baja, mientras que el 28,1% considera que es media, el 9,4% que es alta.

3.2. Contraste de hipótesis para correlación entre las variables Estrés Laboral y satisfacción laboral

3.2.1. Prueba de hipótesis

Para probar la hipótesis de correlación entre las Variables de estudio: Estrés Laboral y Satisfacción laboral, procederemos primero a realizar una prueba de Independencia Chi cuadrado y seguidamente una prueba de asociación Rho de Spearman

TABLA 15 PRUEBA DE INDEPENDENCIA CHI CUADRADO

	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	18,088 ^a	4	,000
Razón de verosimilitud	48,772	4	,000
Asociación lineal por lineal	92,460	1	,000
N de casos válidos	32		

Interpretación y análisis:

Hipótesis estadísticas	Ho: Las variables Estrés Laboral y Satisfacción laboral son independientes estadísticamente	
	Ha: Las variables Estrés Laboral y Satisfacción laboral no son independientes estadísticamente	
Nivel de significación	$\alpha = 0,05$	
Estadígrafo de contraste	$\chi^2 = \sum \frac{(O - E - 0,5)^2}{E}$	Valor calculado $\chi^2 = 18,088^a$
Valor p calculado	$p = 0,00$	

Conclusión	Como $p < 0,05$, aceptamos la hipótesis alterna y concluimos que las variables Estrés Laboral y Satisfacción laboral no son independientes estadísticamente
------------	--

TABLA 16 PRUEBA ASOCIACIÓN RHO DE SPEARMAN

		Error estándar			
		Valor	asintótico ^a	Aprox. S ^b	Aprox. Sig.
Ordinal por ordinal	Correlación de Spearman	-0,676	-0,116	-5,729	0,000
N de casos válidos		32			

Interpretación y análisis:

Hipótesis estadísticas	<p>Ho: Las variables Estrés Laboral y Satisfacción laboral no están correlacionadas</p> <p>Ha: Las variables Estrés Laboral y Satisfacción laboral están correlacionadas</p>
Nivel de significación	$\alpha = 0,05$
Estadígrafo de contraste	$t = r_s \sqrt{\frac{N-2}{1-r_s^2}}$
Valor p calculado	$p = 0,00$
Conclusión	Como $p < 0,05$, aceptamos la hipótesis alterna y concluimos que las variables Estrés Laboral y Satisfacción laboral están correlacionadas. El nivel de correlación es regular, pues de acuerdo a la tabla anterior el coeficiente de asociación es igual a -0,676.

3.2.2. Prueba de Sub hipótesis

3.2.2.1. Correlación entre Cansancio emocional y Satisfacción en el trabajo general

TABLA 17 PRUEBA ASOCIACIÓN RHO DE SPEARMAN ENTRE LAS DIMENSIONES CANSANCIO EMOCIONAL Y SATISFACCIÓN EN EL TRABAJO GENERAL

		Valor	Error estándar asintótico ^a	Aprox. S ^b	Aprox. Sig.
Ordinal por ordinal	Correlación de Spearman	-0,448	-0,140	-3,129	0,000
N de casos válidos		32			

Interpretación y análisis:

Hipótesis estadísticas	Ho: Las Dimensiones Cansancio emocional y Satisfacción en el trabajo general no están correlacionadas Ha: Las Dimensiones Cansancio emocional y Satisfacción en el trabajo general están correlacionadas
Nivel de significación	$\alpha = 0,05$
Estadígrafo de contraste	$t = r_s \sqrt{\frac{N-2}{1-r_s^2}}$
Valor p calculado	$p = 0,00$
Conclusión	Como $p < 0,05$, aceptamos la hipótesis alterna y concluimos que las dimensiones Cansancio emocional y Satisfacción en el trabajo general están correlacionadas. El nivel de correlación es regular, pues de acuerdo a la tabla anterior el coeficiente de asociación es igual a -0,448,

3.2.2.2. Correlación entre Despersonalización y Satisfacción en el trabajo general

TABLA 18 PRUEBA ASOCIACIÓN RHO DE SPEARMAN ENTRE LAS DIMENSIONES DESPERSONALIZACIÓN Y SATISFACCIÓN EN EL TRABAJO GENERAL

		Valor	Error estándar asintótico ^a	Aprox. S ^b	Aprox. Sig.
Ordinal por ordinal	Correlación de Spearman	-0,448	-0,140	-3,129	0,003
N de casos válidos		32			

Interpretación y análisis:

Hipótesis estadísticas	Ho: Las Dimensiones Despersonalización y Satisfacción en el trabajo general no están correlacionadas Ha: Las Dimensiones Despersonalización y Satisfacción en el trabajo general están correlacionadas
Nivel de significación	$\alpha = 0,05$
Estadígrafo de contraste	$t = r_s \sqrt{\frac{N-2}{1-r_s^2}}$
Valor p calculado	$p = 0,00$
Conclusión	Como $p < 0,05$, aceptamos la hipótesis alterna y concluimos que las dimensiones Despersonalización y Satisfacción en el trabajo general están correlacionadas. El nivel de correlación es regular, pues de acuerdo a la tabla anterior el coeficiente de asociación es igual a -0,448,

3.2.2.3. Correlación entre Baja realización personal y Satisfacción en el trabajo general

TABLA 19 PRUEBA ASOCIACIÓN RHO DE SPEARMAN ENTRE LAS DIMENSIONES BAJA REALIZACIÓN PERSONAL Y SATISFACCIÓN EN EL TRABAJO GENERAL

		Error estándar			
		Valor	asintótico ^a	Aprox. S ^b	Aprox. Sig.
Ordinal por ordinal	Correlación de Spearman	-0,570	-0,129	-4,332	0,000
N de casos válidos		32			

Interpretación y análisis:

Hipótesis estadísticas	Ho: Las Dimensiones Baja realización personal y Satisfacción en el trabajo general no están correlacionadas Ha: Las Dimensiones Baja realización personal y Satisfacción en el trabajo general están correlacionadas
Nivel de significación	$\alpha = 0,05$
Estadígrafo de contraste	$t = r_s \sqrt{\frac{N-2}{1-r_s^2}}$
Valor p calculado	$p = 0,00$
Conclusión	Como $p < 0,05$, aceptamos la hipótesis alterna y concluimos que las dimensiones Baja realización personal y Satisfacción en el trabajo general están correlacionadas. El nivel de correlación es regular, pues de acuerdo a la tabla anterior el coeficiente de asociación es igual a -0,570

3.2.2.4. Correlación entre Cansancio emocional y Satisfacción con el ambiente físico del trabajo

TABLA 20 PRUEBA ASOCIACIÓN RHO DE SPEARMAN ENTRE LAS DIMENSIONES CANSANCIO EMOCIONAL Y SATISFACCIÓN CON EL AMBIENTE FÍSICO DEL TRABAJO

		Valor	Error estándar		
			asintótico ^a	Aprox. S ^b	Aprox. Sig.
Ordinal por ordinal	Correlación de Spearman	-0,562	-0,130	-4,243	0,000
N de casos válidos		32			

Interpretación y análisis:

Hipótesis estadísticas	Ho: Las Dimensiones Cansancio emocional y Satisfacción con el ambiente físico del trabajo no están correlacionadas Ha: Las Dimensiones Cansancio emocional y Satisfacción con el ambiente físico del trabajo están correlacionadas
Nivel de significación	$\alpha = 0,05$
Estadígrafo de contraste	$t = r_s \sqrt{\frac{N-2}{1-r_s^2}}$
Valor p calculado	$p = 0,00$
Conclusión	Como $p < 0,05$, aceptamos la hipótesis alterna y concluimos que las dimensiones Cansancio emocional y Satisfacción con el ambiente físico del trabajo están correlacionadas. El nivel de correlación es regular, pues de acuerdo a la tabla anterior el coeficiente de asociación es igual a -0,562

3.2.2.5. Correlación entre Despersonalización y Satisfacción con el ambiente físico del trabajo

TABLA 21 PRUEBA ASOCIACIÓN RHO DE SPEARMAN ENTRE LAS DIMENSIONES DESPERSONALIZACIÓN Y SATISFACCIÓN CON EL AMBIENTE FÍSICO DEL TRABAJO

		Valor	Error estándar		
			asintótico ^a	Aprox. S ^b	Aprox. Sig.
Ordinal por ordinal	Correlación de Spearman	-0,512	-0,135	-3,722	0,001
N de casos válidos		32			

Interpretación y análisis:

Hipótesis estadísticas	Ho: Las Dimensiones Despersonalización y Satisfacción con el ambiente físico del trabajo no están correlacionadas Ha: Las Dimensiones Despersonalización y Satisfacción con el ambiente físico del trabajo están correlacionadas
Nivel de significación	$\alpha = 0,05$
Estadígrafo de contraste	$t = r_s \sqrt{\frac{N-2}{1-r_s^2}}$
Valor p calculado	$p = 0,00$
Conclusión	Como $p < 0,05$, aceptamos la hipótesis alterna y concluimos que las dimensiones Despersonalización y Satisfacción con el ambiente físico del trabajo están correlacionadas. El nivel de correlación es regular, pues de acuerdo a la tabla anterior el coeficiente de asociación es igual a -0,512.

3.2.2.6. Correlación entre Baja realización personal y Satisfacción con el ambiente físico del trabajo

TABLA 22 PRUEBA ASOCIACIÓN RHO DE SPEARMAN ENTRE LAS DIMENSIONES BAJA REALIZACIÓN PERSONAL Y SATISFACCIÓN CON EL AMBIENTE FÍSICO DEL TRABAJO

		Error estándar			
		Valor	asintótico ^a	Aprox. S ^b	Aprox. Sig.
Ordinal por ordinal	Correlación de Spearman	-0,683	-0,115	-5,840	0,000
N de casos válidos		32			

Interpretación y análisis:

Hipótesis estadísticas	Ho: Las Dimensiones Baja realización personal y Satisfacción con el ambiente físico del trabajo no están correlacionadas Ha: Las Dimensiones Baja realización personal y Satisfacción con el ambiente físico del trabajo están correlacionadas
Nivel de significación	$\alpha = 0,05$
Estadígrafo de contraste	$t = r_s \sqrt{\frac{N-2}{1-r_s^2}}$
Valor p calculado	$p = 0,00$
Conclusión	Como $p < 0,05$, aceptamos la hipótesis alterna y concluimos que las dimensiones Baja realización personal y Satisfacción con el ambiente físico del trabajo están correlacionadas. El nivel de correlación es regular, pues de acuerdo a la tabla anterior el coeficiente de asociación es igual a -0,683

3.2.2.7. Correlación entre Cansancio emocional y Satisfacción con la forma en que realiza su trabajo

TABLA 23 PRUEBA ASOCIACIÓN RHO DE SPEARMAN ENTRE LAS DIMENSIONES CANSANCIO EMOCIONAL Y SATISFACCIÓN CON LA FORMA EN QUE REALIZA SU TRABAJO

		Valor	Error estándar		
			asintótico ^a	Aprox. S ^b	Aprox. Sig.
Ordinal por ordinal	Correlación de Spearman	-0,530	-0,133	-3,903	0,000
N de casos válidos		32			

Interpretación y análisis:

Hipótesis estadísticas	Ho: Las Dimensiones Cansancio emocional y Satisfacción con la forma en que realiza su trabajo no están correlacionadas Ha: Las Dimensiones Cansancio emocional y Satisfacción con la forma en que realiza su trabajo están correlacionadas
Nivel de significación	$\alpha = 0,05$
Estadígrafo de contraste	$t = r_s \sqrt{\frac{N-2}{1-r_s^2}}$
Valor p calculado	$p = 0,00$
Conclusión	Como $p < 0,05$, aceptamos la hipótesis alterna y concluimos que las dimensiones Cansancio emocional y Satisfacción con la forma en que realiza su trabajo están correlacionadas. El nivel de correlación es regular, pues de acuerdo a la tabla anterior el coeficiente de asociación es igual a -0,530

3.2.2.8. Correlación entre Despersonalización y Satisfacción con la forma en que realiza su trabajo

TABLA 24 PRUEBA ASOCIACIÓN RHO DE SPEARMAN ENTRE LAS DIMENSIONES DESPERSONALIZACIÓN Y SATISFACCIÓN CON LA FORMA EN QUE REALIZA SU TRABAJO

		Valor	Error estándar		
			asintótico ^a	Aprox. S ^b	Aprox. Sig.
Ordinal por ordinal	Correlación de Spearman	-0,566	-0,129	-4,288	0,000
N de casos válidos		32			

Interpretación y análisis:

Hipótesis estadísticas	Ho: Las Dimensiones Despersonalización y Satisfacción con la forma en que realiza su trabajo no están correlacionadas Ha: Las Dimensiones Despersonalización y Satisfacción con la forma en que realiza su trabajo están correlacionadas
Nivel de significación	$\alpha = 0,05$
Estadígrafo de contraste	$t = r_s \sqrt{\frac{N - 2}{1 - r_s^2}}$
Valor p calculado	$p = 0,00$
Conclusión	Como $p < 0,05$, aceptamos la hipótesis alterna y concluimos que las dimensiones Despersonalización y Satisfacción con la forma en que realiza su trabajo están correlacionadas. El nivel de correlación es regular, pues de acuerdo a la tabla anterior el coeficiente de asociación es igual a -0,566

3.2.2.9. Correlación entre Baja realización personal y Satisfacción con la forma en que realiza su trabajo

TABLA 25 PRUEBA ASOCIACIÓN RHO DE SPEARMAN ENTRE LAS DIMENSIONES BAJA REALIZACIÓN PERSONAL Y SATISFACCIÓN CON LA FORMA EN QUE REALIZA SU TRABAJO

		Error estándar			
		Valor	asintótico ^a	Aprox. S ^b	Aprox. Sig.
Ordinal por ordinal	Correlación de Spearman	-0,467	-0,139	-3,298	0,002
N de casos válidos		32			

Interpretación y análisis:

Hipótesis estadísticas	Ho: Las Dimensiones Baja realización personal y Satisfacción con la forma en que realiza su trabajo no están correlacionadas Ha: Las Dimensiones Baja realización personal y Satisfacción con la forma en que realiza su trabajo están correlacionadas
Nivel de significación	$\alpha = 0,05$
Estadígrafo de contraste	$t = r_s \sqrt{\frac{N - 2}{1 - r_s^2}}$
Valor p calculado	$p = 0,00$
Conclusión	Como $p < 0,05$, aceptamos la hipótesis alterna y concluimos que las dimensiones Baja realización personal y Satisfacción con la forma en que realiza su trabajo están correlacionadas. El nivel de correlación es regular, pues de acuerdo a la tabla anterior el coeficiente de asociación es igual a -0,467

3.2.2.10. Correlación entre Cansancio emocional y Satisfacción con oportunidad de desarrollo

TABLA 26 PRUEBA ASOCIACIÓN RHO DE SPEARMAN ENTRE LAS DIMENSIONES CANSANCIO EMOCIONAL Y SATISFACCIÓN CON OPORTUNIDAD DE DESARROLLO

		Valor	Error estándar		
			asintótico ^a	Aprox. S ^b	Aprox. Sig.
Ordinal por ordinal	Correlación de Spearman	-0,585	-0,127	-4,505	0,000
N de casos válidos		32			

Interpretación y análisis:

Hipótesis estadísticas	Ho: Las Dimensiones Cansancio emocional y Satisfacción con oportunidad de desarrollo no están correlacionadas Ha: Las Dimensiones Cansancio emocional y Satisfacción con oportunidad de desarrollo están correlacionadas
Nivel de significación	$\alpha = 0,05$
Estadígrafo de contraste	$t = r_s \sqrt{\frac{N-2}{1-r_s^2}}$
Valor p calculado	$p = 0,00$
Conclusión	Como $p < 0,05$, aceptamos la hipótesis alterna y concluimos que las dimensiones Cansancio emocional y Satisfacción con oportunidad de desarrollo están correlacionadas. El nivel de correlación es regular, pues de acuerdo a la tabla anterior el coeficiente de asociación es igual a -0,585

3.2.2.11. Correlación entre Despersonalización y Satisfacción con oportunidad de desarrollo

TABLA 27 PRUEBA ASOCIACIÓN RHO DE SPEARMAN ENTRE LAS DIMENSIONES DESPERSONALIZACIÓN Y SATISFACCIÓN CON OPORTUNIDAD DE DESARROLLO

		Valor	Error estándar		
			asintótico ^a	Aprox. S ^b	Aprox. Sig.
Ordinal por ordinal	Correlación de Spearman	-0,500	-0,136	-3,606	0,001
N de casos válidos		32			

Interpretación y análisis:

Hipótesis estadísticas	Ho: Las Dimensiones Despersonalización y Satisfacción con oportunidad de desarrollo no están correlacionadas Ha: Las Dimensiones Despersonalización y Satisfacción con oportunidad de desarrollo están correlacionadas
Nivel de significación	$\alpha = 0,05$
Estadígrafo de contraste	$t = r_s \sqrt{\frac{N - 2}{1 - r_s^2}}$
Valor p calculado	$p = 0,00$
Conclusión	Como $p < 0,05$, aceptamos la hipótesis alterna y concluimos que las dimensiones Despersonalización y Satisfacción con oportunidad de desarrollo están correlacionadas. El nivel de correlación es regular, pues de acuerdo a la tabla anterior el coeficiente de asociación es igual a -0,500

3.2.2.12. Correlación entre Baja realización personal y Satisfacción con oportunidad de desarrollo

TABLA 28 PRUEBA ASOCIACIÓN RHO DE SPEARMAN ENTRE LAS DIMENSIONES BAJA REALIZACIÓN PERSONAL Y SATISFACCIÓN CON OPORTUNIDAD DE DESARROLLO

		Error estándar			
		Valor	asintótico ^a	Aprox. S ^b	Aprox. Sig.
Ordinal por ordinal	Correlación de Spearman	-0,452	-0,140	-3,164	0,003
N de casos válidos		32			

Interpretación y análisis:

Hipótesis estadísticas	Ho: Las Dimensiones Baja realización personal y Satisfacción con oportunidad de desarrollo no están correlacionadas Ha: Las Dimensiones Baja realización personal y Satisfacción con oportunidad de desarrollo están correlacionadas
Nivel de significación	$\alpha = 0,05$
Estadígrafo de contraste	$t = r_s \sqrt{\frac{N - 2}{1 - r_s^2}}$
Valor p calculado	$p = 0,00$
Conclusión	Como $p < 0,05$, aceptamos la hipótesis alterna y concluimos que las dimensiones Baja realización personal y Satisfacción con oportunidad de desarrollo están correlacionadas. El nivel de correlación es regular, pues de acuerdo a la tabla anterior el coeficiente de asociación es igual a -0,452

3.2.2.13. Correlación entre Cansancio emocional y Satisfacción con la relación subordinado-supervisor

TABLA29 PRUEBA ASOCIACIÓN RHO DE SPEARMAN ENTRE LAS DIMENSIONES CANSANCIO EMOCIONAL Y SATISFACCIÓN CON LA RELACIÓN SUBORDINADO-SUPERVISOR

		Valor	Error estándar asintótico ^a	Aprox. S ^b	Aprox. Sig.
Ordinal por ordinal	Correlación de Spearman	-0,632	-0,122	-5,093	0,000
N de casos válidos		32			

Interpretación y análisis:

Hipótesis estadísticas	Ho: Las Dimensiones Cansancio emocional y Satisfacción con la relación subordinado-supervisor no están correlacionadas Ha: Las Dimensiones Cansancio emocional y Satisfacción con la relación subordinado-supervisor están correlacionadas
Nivel de significación	$\alpha = 0,05$
Estadígrafo de contraste	$t = r_s \sqrt{\frac{N-2}{1-r_s^2}}$
Valor p calculado	$p = 0,00$
Conclusión	Como $p < 0,05$, aceptamos la hipótesis alterna y concluimos que las dimensiones Cansancio emocional y Satisfacción con la relación subordinado-supervisor están correlacionadas. El nivel de correlación es regular, pues de acuerdo a la tabla anterior el coeficiente de asociación es igual a -0,632

3.2.2.14. Correlación entre Despersonalización y Satisfacción con la relación subordinado-supervisor

TABLA 30 PRUEBA ASOCIACIÓN RHO DE SPEARMAN ENTRE LAS DIMENSIONES DESPERSONALIZACIÓN Y SATISFACCIÓN CON LA RELACIÓN SUBORDINADO-SUPERVISOR

		Valor	Error estándar asintótico ^a	Aprox. S ^b	Aprox. Sig.
Ordinal por ordinal	Correlación de Spearman	-0,437	-0,141	-3,034	0,004
N de casos válidos		32			

Interpretación y análisis:

Hipótesis estadísticas	Ho: Las Dimensiones Despersonalización y
------------------------	--

	Satisfacción con la relación subordinado-supervisor no están correlacionadas
	Ha: Las Dimensiones Despersonalización y Satisfacción con la relación subordinado-supervisor están correlacionadas
Nivel de significación	$\alpha = 0,05$
Estadígrafo de contraste	$t = r_s \sqrt{\frac{N-2}{1-r_s^2}}$
Valor p calculado	$p = 0,00$
Conclusión	Como $p < 0,05$, aceptamos la hipótesis alterna y concluimos que las dimensiones Despersonalización y Satisfacción con la relación subordinado-supervisor están correlacionadas. El nivel de correlación es regular, pues de acuerdo a la tabla anterior el coeficiente de asociación es igual a -0,437

3.2.2.15. Correlación entre Baja realización personal y Satisfacción con la relación subordinado-supervisor

TABLA 31 PRUEBA ASOCIACIÓN RHO DE SPEARMAN ENTRE LAS DIMENSIONES BAJA REALIZACIÓN PERSONAL Y SATISFACCIÓN CON LA RELACIÓN SUBORDINADO-SUPERVISOR

		Error estándar			
		Valor	asintótico ^a	Aprox. S ^b	Aprox. Sig.
Ordinal por ordinal	Correlación de Spearman	-0,532	-0,133	-3,924	0,000
N de casos válidos		32			

Interpretación y análisis:

Hipótesis estadísticas	Ho: Las Dimensiones Baja realización personal y Satisfacción con la relación subordinado-supervisor no están correlacionadas Ha: Las Dimensiones Baja realización personal y Satisfacción con la relación subordinado-supervisor están correlacionadas
Nivel de significación	$\alpha = 0,05$
Estadígrafo de contraste	$t = r_s \sqrt{\frac{N-2}{1-r_s^2}}$
Valor p calculado	$p = 0,00$
Conclusión	Como $p < 0,05$, aceptamos la hipótesis alterna y concluimos que las dimensiones Baja realización personal y Satisfacción con la relación subordinado-supervisor están correlacionadas. El nivel de correlación es regular, pues de acuerdo a la tabla anterior el coeficiente de asociación es igual a -0,532

3.2.2.16. Correlación entre Cansancio emocional y Satisfacción con la remuneración

TABLA 32 PRUEBA ASOCIACIÓN RHO DE SPEARMAN ENTRE LAS DIMENSIONES CANSANCIO EMOCIONAL Y SATISFACCIÓN CON LA REMUNERACIÓN

		Error estándar			
		Valor	asintótico ^a	Aprox. S ^b	Aprox. Sig.
Ordinal por ordinal	Correlación de Spearman	-0,563	-0,130	-4,254	0,000
N de casos válidos		32			

Interpretación y análisis:

Hipótesis estadísticas	Ho: Las Dimensiones Cansancio emocional y Satisfacción con la remuneración no están correlacionadas Ha: Las Dimensiones Cansancio emocional y Satisfacción con la remuneración están correlacionadas
Nivel de significación	$\alpha = 0,05$
Estadígrafo de contraste	$t = r_s \sqrt{\frac{N-2}{1-r_s^2}}$
Valor p calculado	$p = 0,00$
Conclusión	Como $p < 0,05$, aceptamos la hipótesis alterna y concluimos que las dimensiones Cansancio emocional y Satisfacción con la remuneración están correlacionadas. El nivel de correlación es regular, pues de acuerdo a la tabla anterior el coeficiente de asociación es igual a -0,563

3.2.2.17. Correlación entre Despersonalización y Satisfacción con la remuneración

TABLA 33 PRUEBA ASOCIACIÓN RHO DE SPEARMAN ENTRE LAS DIMENSIONES DESPERSONALIZACIÓN Y SATISFACCIÓN CON LA REMUNERACIÓN

		Error estándar			
		Valor	asintótico ^a	Aprox. S ^b	Aprox. Sig.
Ordinal por ordinal	Correlación de Spearman	-0,621	-0,123	-4,948	0,000
N de casos válidos		32			

Interpretación y análisis:

Hipótesis estadísticas	Ho: Las Dimensiones Despersonalización y Satisfacción con la remuneración no están correlacionadas
------------------------	--

	Ha: Las Dimensiones Despersonalización y Satisfacción con la remuneración están correlacionadas
Nivel de significación	$\alpha = 0,05$
Estadígrafo de contraste	$t = r_s \sqrt{\frac{N-2}{1-r_s^2}}$
Valor p calculado	$p = 0,00$
Conclusión	Como $p < 0,05$, aceptamos la hipótesis alterna y concluimos que las dimensiones Despersonalización y Satisfacción con la remuneración están correlacionadas. El nivel de correlación es regular, pues de acuerdo a la tabla anterior el coeficiente de asociación es igual a -0,621

3.2.2.18. Correlación entre Baja realización personal y Satisfacción con la remuneración

TABLA 34 PRUEBA ASOCIACIÓN RHO DE SPEARMAN ENTRE LAS DIMENSIONES BAJA REALIZACIÓN PERSONAL Y SATISFACCIÓN CON LA REMUNERACIÓN

		Valor	Error estándar asintótico ^a	Aprox. S ^b	Aprox. Sig.
Ordinal por ordinal	Correlación de Spearman	-0,514	-0,135	-3,742	0,001
N de casos válidos		32			

Interpretación y análisis:

Hipótesis estadísticas	Ho: Las Dimensiones Baja realización personal y Satisfacción con la remuneración no están correlacionadas Ha: Las Dimensiones Baja realización personal y Satisfacción con la remuneración están correlacionadas
Nivel de significación	$\alpha = 0,05$
Estadígrafo de contraste	$t = r_s \sqrt{\frac{N-2}{1-r_s^2}}$
Valor p calculado	$p = 0,00$
Conclusión	Como $p < 0,05$, aceptamos la hipótesis alterna y concluimos que las dimensiones Baja realización personal y Satisfacción con la remuneración están correlacionadas. El nivel de correlación es regular, pues de acuerdo a la tabla anterior el coeficiente de asociación es igual a -0,514

IV. DISCUSIÓN

En el presente capítulo se realiza un análisis de los resultados a los cuales se arribaron en la presente investigación, análisis a la luz de los antecedentes y teorías relacionadas al tema, es así que respecto a la hipótesis general la cual afirma que existe una relación inversa entre el estrés laboral y satisfacción laboral de las enfermeras en el servicio de emergencia del hospital regional del Cusco, afirmación que es confirmada a través de la prueba de independencia estadística Chi cuadrado de Pearson y del análisis de correlación donde se evidencia que las variables estrés laboral y satisfacción laboral no son variables independiente y que guardan por tanto un vínculo el cual es expresado en términos del coeficiente de correlación el mismo que alcanza el valor de $-0,676$, valor que indica un grado de correlación moderado e inverso, es decir cuanto mayor estrés laboral esté presente menor será la satisfacción laboral presente.

Al respecto las investigaciones de Cepeda (2000) en su trabajo sobre Estrés y satisfacción laboral de las enfermas de la unidad de cuidados intensivos muestra vínculos entre el estrés prolongado y la satisfacción con el trabajo. principalmente derivado por la atención al paciente, por los conocimientos y habilidades que se requieren en ese tipo de servicio, pero a la vez causan satisfacción laboral moderada, por el reconocimiento que se da por los compañeros de trabajo, pacientes y familiares, y se relaciona de manera significativa con la satisfacción laboral, situación que sugiere que por ser el estrés moderado, se estaría conduciendo de manera positiva,

Respecto a los resultados para las variables estrés laboral y satisfacción laboral se tuvo que respecto del estrés el 12,5% de los encuestados se ubican en la categoría bajo, mientras que el 37,5% en la categoría media, el 50,0% en la categoría alta, mientras que para la variable satisfacción laboral obtenidas a partir de la muestra de estudio para la presente investigación, el 53,1% de los encuestados consideran que esta es baja, mientras que el 31,3% considera que es media, el 15,6% que es alta, lo cual muestra que existe un porcentaje preocupante de personal que se encuentra en un nivel alto de estrés laboral, para lo cual urge tomar medidas que permitan la salvaguarda del personal de salud y su incidencia en la calidad de atención que ellos brindan, asimismo se constata que la satisfacción laboral expresada hace referencia a la insatisfacción del personal de salud de la población de estudio que no ve satisfechas sus necesidades laborales.

Si bien es cierto los estudios previos o antecedentes no muestran estudios explícitos acerca de la relación entre las dimensiones de las variables estrés laboral y satisfacción con el trabajo, la presente investigación nos permite conocer dicha relación la cual es moderada e inversa, lo cual nos indica que cuanto menor sea el nivel de estrés laboral mayor ha de ser la satisfacción laboral. Es así que concuerda con trabajos al respecto que ha informado que el estrés relacionado con el trabajo tiene un efecto importante en el rendimiento y la eficacia de los trabajadores (Cólica, 2009). En particular, el estrés laboral experimentado por los trabajadores de la salud afecta significativamente la calidad de los servicios médicos prestados, dado que son actividades altamente demandantes, en las que el trabajador entra en contacto con pacientes que buscan solución a sus dolencias, y cuando la demanda excede a las posibilidades del trabajador surge un sentimiento de incompetencia y frustración que se traduce en estrés que se convierte en crónico, si es que la persona no posee técnicas de afrontamiento para el mismo, de ahí la importancia de la medida de la prevalencia del estrés y en particular del estrés crónico, pues de no realizarse se corre el peligro de contar con personal que no responde de manera adecuada a las exigencias del trabajo, que se encuentra insatisfecha con su labor y por ende termina afectando al servicio que se brinda en el establecimiento de salud

V. CONCLUSIONES

Primera: Con un nivel de confianza del 95% = 0.95, y al nivel de significancia del α : 5% = 0.05, se confirma que, si existe correlación entre las variables Estrés Laboral y satisfacción laboral, según el estadístico de prueba para un estudio no paramétrico Correlación de Spearman, cuyo coeficiente de correlación alcanza el valor de -0,676, valor que muestra una asociación moderada e inversa entre dichas variables.

Segunda: Respecto a la variable Estrés Laboral, se concluye que el 12,5% de los encuestados se ubican en la categoría bajo, mientras que el 37,5% en la categoría media, el 50,0% en la categoría alta.

Tercera: Respecto a la variable satisfacción laboral se concluye que el 53,1% de los encuestados consideran que esta es baja, mientras que el 31,3% considera que es media, el 15,6% que es alta.

Cuarta: Con un nivel de confianza del 95% = 0.95, y al nivel de significancia del α : 5% = 0.05, se confirma que si existe correlación entre las dimensiones de las variables Estrés Laboral y satisfacción laboral, según el estadístico de prueba para un estudio no paramétrico Correlación de Spearman, cuyos coeficientes de correlación alcanzan valores que los ubican en el nivel de correlación moderada siendo en todo los casos inversa, la correlación.

VI. RECOMENDACIONES

- El estrés en cierta forma es provocado por la forma como reacciones ante las diferentes situaciones de la vida que por los mismos estresores, es ahí donde debemos aprender a manejar los ambientes con calma y control.
- Siendo el estrés parte de nuestro día a día, debemos aprender a sobrellevarlo, enfrentarlo y controlarlo.
- Es necesario modificar los estímulos y situaciones que provocan el estrés en nosotros mismos y si esto no resulta debemos aprender a mantenernos serenos, con calma y esto lo lograremos poco a poco si practicamos algunas técnicas de relajación cortas y largas, si modificamos nuestra actitud, nuestra forma de pensar y de reaccionar.
- Una de las principales medidas para enfrentar el estrés laboral es realizando actividades recreativas, como lecturas, juegos, etc.
- Para manejar este problema se deberán realizar diferentes campañas de motivación y brindar charlas sobre relajación para que los trabajadores puedan aprender diferentes técnicas de relajación.

VII. REFERENCIAS

Andrade Cepeda, R. (2000). ESTRÉS Y SATISFACCIÓN LABORAL DE LAS ENFERMERAS.

Obtenido de <http://ninive.uaslp.mx/jspui/bitstream/i/2969/4/MAE1ESL00001.pdf>

Basco, A. (2017). Ocho de cada diez enfermeras están estresadas y creen que la atención es peor por los recortes. Obtenido de <https://www.farodevigo.es/gran-vigo/2017/11/21/ocho-diez-enfermeras-estresadas-creen/1789725.html>

Bonfill, A. (2010). Estrés en los cuidados: una mirada desde el modelo de Roy.

Obtenido de http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1132-12962010000300010

Calvo, C. (s/f). <https://core.psykia.com/sites/default/files/maps/pdf/11PT2-%281%29.pdf>. Obtenido de <https://core.psykia.com/sites/default/files/maps/pdf/11PT2-%281%29.pdf>

Martinez, M. (2000). La Teoría de Herzberg. Obtenido de <http://www.eoi.es/blogs/mintecon/2013/05/15/la-teoria-de-herzberg/>

Menor Segura, M. (2015). Factores estresores y síndrome de Burnout en. Obtenido de <file:///C:/Users/PC%2004/Downloads/1119-289-2395-1-10-20171030.pdf>

Morales Carcelén, E. (2016). Nivel de satisfacción laboral del profesional de. Obtenido de http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/5483/Morales_cm.pdf;jsessionid=E61906E9304DC8E9BE5DC3C694F32D01?sequence=1

ANEXOS

MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO DE INVESTIGACIÓN:

EL ESTRÉS LABORAL Y SU INFLUENCIA EN LA SATISFACCION LABORAL EN LAS ENFERMERAS DEL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL REGIONAL DEL CUSCO - 2018

Planteamiento del problemas	Objetivos de la investigación	Hipótesis de la investigación	Variable de estudio / dimensiones	Metodología	Método y técnicas
Problema general	Objetivo general	Hipótesis general	Variable independiente	Tipo de estudio	
¿En qué nivel se asocian el estrés laboral con la satisfacción laboral en las enfermeras en el servicio de Emergencia del Hospital Regional del Cusco?	Determinar el nivel de asociación del estrés laboral y satisfacción laboral de las enfermeras del servicio de emergencia del hospital regional del cusco.	Existe una relación inversa entre el estrés laboral y satisfacción laboral de las enfermeras en el servicio de emergencia del hospital regional del Cusco.	estrés laboral dimensiones cansancio emocional Despersonalización Realización personal	El tipo de investigación es correlacional , ya que se establecerá la relación entre la causa y el efecto	Método científico acompañado de los métodos inductivo y deductivo

Problemas específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicas	Variable dependiente	Diseño de la investigación	
<p>Cuál es el nivel de estrés laboral en las enfermeras del servicio de Emergencia del Hospital Regional del Cusco?</p> <p>Cuál es el nivel de satisfacción laboral de las enfermeras en el servicio de emergencia del hospital regional del cusco?</p>	<p>Conocer el nivel de estrés laboral de las enfermeras en el servicio de emergencia del hospital regional del cusco.</p> <p>Conocer el nivel de satisfacción laboral de las enfermeras en el servicio de emergencia del hospital regional del cusco.</p>	<p>El nivel de estrés laboral de las enfermeras en el servicio de emergencia del hospital regional del cusco es significativa.</p> <p>El nivel de satisfacción laboral de las enfermeras en el servicio de emergencia del hospital regional del cusco no es significativo.</p>	<p>satisfacción laboral</p> <p>dimensiones</p> <p>condiciones físicas</p> <p>reconocimiento del trabajo</p> <p>política de trabajo</p>	<p>La investigación no es experimental debido a que no se pretende manipular ninguna variable</p>	
				Población y muestra	Técnicas e instrumentos
				La población constituye de 31 enfermeras que vienen laborando en el hospital regional de cusco, en el cual se ha tomado a todas, en forma censal.	Para la presente investigación se ha tomado en cuenta entrevista y el cuestionario para ambas variables

"AÑO DEL DIALOGO Y LA RECONCILIACION NACIONAL"
"Cusco, Capital Arqueológica de América"

Cusco, 26 JUL 2018

DRSC.PROV.Nº. 069 -2018-HRC.DE

DE : Director Ejecutivo del Hospital Regional Cusco
A : Señorita Marisol Gutiérrez Gayoso.
ASUNTO : Autorización de Aplicación de Trabajo de Investigación
REF. : Exp. 6730 - 18

Visto el documento que antecede, de acuerdo a la opinión favorable del Comité de Investigación, Jefe del Departamento de Enfermería y la Unidad de Capacitación, la Dirección Ejecutiva del Hospital Regional del Cusco, autoriza la realización de la aplicación del Instrumento de trabajo de Investigación, intitulado "Estrés y Satisfacción Laboral en las Enfermeras del Servicio de Emergencia del Hospital Regional del Cusco, 2018". Debiendo acogerse al horario y normas de la Institución.

Atentamente,



GOBIERNO REGIONAL CUSCO
DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD
HOSPITAL REGIONAL DEL CUSCO

Med. Victoria Béjar Bravo
DIRECTOR EJECUTIVO
CMP 15763

c.c. Archivo
VBB/try

INSTRUMENTO PARA MEDIR ESTRÉS LABORAL

DATOS GENERALES:

SEXO		EDAD				Números de Hijos :		
M	F	De 18 a 30 años	De 31 a 45 años	De 41 a 55 años	De 56 a mas	De 1 a 2	De 3 a mas	Ninguno
SITUACIÓN LABORAL								
Nombrado		Contratado		CAS	Otros:.....			
Tiempo de servicio								
Menos de 5 años			De 5 a 15 años			Más de 15 años		

Por favor lea cada aclaración y ponga la respuesta que crea

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

oportuna sobre la frecuencia con la que usted ha experimentado ese sentimiento.

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 estimado después de haber trabajado íntimamente 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 padentes me culpan de alguno de sus problemas	

Fuente: MASLACH, C. Y JACKSON, SE. (1986): Maslach Burnout Inventory. Manual research Edition. University of California. Consulting Psychologist Press. Palo Alto.

ENCUESTA DE SATISFACCION LABORAL PARA ENFERMERAS EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA H.R.C.

Marque con una X la casilla que Ud. considere represente mejor su opinión, ruego a Ud. sinceridad en las respuestas.

1= Nunca 2= Casi Nunca 3= Algunas Veces 4= Casi Siempre 5= Siempre

	I Satisfacción en el trabajo en general.	1	2	3	4	5
1.-	En mi unidad de trabajo circula la información y hay espíritu de colaboración y ayuda.					
2.-	La unidad me estimula para mejorar mi trabajo.					
3.-	La autonomía que usted tiene para planificar su propio trabajo.					
	II Satisfacción con el ambiente físico del trabajo.					
4.-	La iluminación de su lugar de trabajo.					
5.-	La ventilación de su lugar de trabajo.					
6.-	El entorno físico y el espacio de que dispone en su lugar de trabajo.					
	III Satisfacción con la forma en que realiza su trabajo.					
7.-	Las oportunidades que le ofrece su trabajo de hacer las cosas que le gustan.					
8.-	Las satisfacciones que le produce su trabajo por sí mismo.					
9.-	Las oportunidades que le ofrece su trabajo de realizar las Cosas en que usted destaca.					
	IV Satisfacción con las oportunidades de desarrollo.					
10.-	Las oportunidades de hacer carrera funcionaria que le ofrece su institución.					
11.-	Las oportunidades de continuar su perfeccionamiento que le ofrece la institución.					
12.-	Las oportunidades de promoción con que se cuenta.					
	V Satisfacción con la relación subordinado – supervisor.					
13.-	La proximidad y frecuencia con que es supervisado.					
14.-	La supervisión que ejercen sobre usted.					
15.-	La forma en que sus superiores juzgan su tarea.					
	VI Satisfacción con la remuneración.					
16.-	El salario que usted recibe.					
17.-	Bonos y beneficios extras.					
18.-	Otras.					

Fuente: Kays & Decottis (1991). Para medir SATISFACCION LABORAL