



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO**

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN  
GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

Estrés laboral y la satisfacción laboral del personal de enfermería del  
servicio de emergencia del Hospital Regional del Cusco 2020

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:  
Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud

**AUTORA:**

Alvarez Rojas, Eunice (ORCID [0000-0002-9816-8332](https://orcid.org/0000-0002-9816-8332))

**ASESOR:**

Mg. Vásquez Alva, Jorge Enrique (ORCID [0000-0002-8185-3333](https://orcid.org/0000-0002-8185-3333))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Calidad de las prestaciones asistenciales y gestión del riesgo en salud

Lima - Perú

2021

## Dedicatoria

A mis padres Pedro y Hermila quienes con su amor, apoyo y compañía me han permitido llegar a cumplir hoy un sueño más, gracias por inculcar en mí esfuerzo y valentía, sobre todo no temer a las adversidades, los quiero mucho  
A mis hermanos Pedro, Renán y Heberth por su cariño incondicional y por estar conmigo siempre

A mis queridas hijas Mary y Daniela, quienes fueron mi mayor inspiración para alcanzar mis objetivos, las amo profundamente.

A ti por tu afecto, cariño y por ayudarme a encontrar el lado dulce y no amargo de la vida, sobre todo me motivó a concluir con éxito este proyecto.

## **Agradecimiento**

A Dios, por ser nuestro creador y ayudarme a cumplir esta gran meta además por brindarme su protección y estar para mí en cada momento, escuchar mis angustias sobre todo llenarme de ánimo y fortaleza”. A mis hijas por su apoyo incondicional, comprensión y compañía.

A mis compañeros, José, Raquel, Alex y Marleny porque gracias al equipo que formamos, alcanzamos un propósito anhelado. Al docente Jorge Vásquez por su dirección y paciencia para el desarrollo y culminar este proyecto. Al Sr, Paniura por su apoyo y colaboración permanente. Gracias.

## Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria .....	ii
Agradecimiento .....	iii
Índice de contenidos.....	iv
Índice de tablas .....	v
Índice de gráficos y figuras.....	vi
Resumen.....	vii
Abstract .....	viii
I. INTRODUCCIÓN .....	9
II. MARCO TEÓRICO .....	13
III. METODOLOGÍA.....	21
3.1. Tipo y diseño de investigación .....	21
3.2. Variables y operacionalización .....	23
3.3. Población muestra y muestreo.....	24
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	25
3.5. Procedimiento .....	26
3.6. Método de análisis .....	27
3.7. Aspectos éticos .....	27
IV. RESULTADOS .....	28
V. DISCUSIÓN.....	37
VI. CONCLUSIÓN .....	40
VII. RECOMENDACIONES.....	41
REFERENCIAS.....	42
ANEXOS	

## Índice de tablas

Tabla 1.	Nivel de estrés laboral .....	28
Tabla 2.	Nivel de satisfacción laboral .....	29
Tabla 3.	Nivel de estrés laboral en el ambiente físico .....	30
Tabla 4.	Nivel de estrés laboral en el ambiente psicológico .....	31
Tabla 5.	Nivel de estrés laboral en el ambiente social.....	32
Tabla 6.	Hipótesis general .....	33
Tabla 7.	Hipótesis específica 1 .....	34
Tabla 8.	Hipótesis específica 2.....	35
Tabla 9.	Hipótesis específica 3.....	36

## Índice de gráficos y figuras

<i>Figura 1</i>	<i>Frecuencia y porcentaje del nivel de estrés laboral.....</i>	<i>28</i>
<i>Figura 2</i>	<i>Frecuencia y porcentaje del nivel de satisfacción laboral.....</i>	<i>29</i>
<i>Figura 3</i>	<i>Frecuencia y porcentaje del nivel de estrés laboral en el ambiente físico .....</i>	<i>30</i>
<i>Figura 4</i>	<i>Frecuencia y porcentaje del nivel de estrés laboral en el ambiente psicológico .....</i>	<i>31</i>
<i>Figura 5</i>	<i>Frecuencia y porcentaje del nivel de estrés laboral en el ambiente social.....</i>	<i>32</i>

## Resumen

La presente investigación propuso como objetivo de investigación determinar el efecto del estrés laboral en la satisfacción laboral del personal de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Regional del Cusco 2020. Así mismo la investigación fue correlacional, no experimental y cuantitativa en vista de que las variables se ajustaron a esta metodología, para su desarrollo. Así mismo la investigación trabajo con una muestra de 36 enfermeros en vista que es la totalidad de trabajadores del servicio de emergencia del Hospital Regional, se uso un cuestionario validado por juicio de expertos en el Perú. Se concluyó que el estrés laboral afecta de forma significativa a la satisfacción laboral del personal de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Regional del Cusco 2020, a un nivel de significación del 0.045 y una correlación Rho de Spearman negativa baja de -0.336.

Palabras Claves: Estrés, Depresión, Estrés laboral, Satisfacción, Ambiente físico, Ambiente Psicológico, Ambiente Social.

## Abstract

The present research proposed as a research objective to determine the effect of work stress on work satisfaction of the nursing staff of the emergency service of the Regional Hospital of Cusco 2020. Likewise, the research was correlational, not experimental and quantitative in view of the fact that the variables they adjusted to this methodology for their development. Likewise, the research worked with a sample of 36 nurses in view that it is the totality of workers from the emergency service of the Regional Hospital, a questionnaire validated by the judgment of experts in Peru was used. It was concluded that work stress significantly affects the job satisfaction of the nursing staff of the emergency service of the Regional Hospital of Cusco 2020, at a significance level of 0.045 and a low negative Spearman Rho correlation of -0.336.

Keywords: Stress, Depression, Work stress, Satisfaction, Physical environment, Psychological environment, Social environment.

## I. INTRODUCCIÓN

El estrés en el ámbito laboral es quizás uno de los problemas más relacionados con nuestro ambiente laboral, así mismo un elevado estrés laboral puede traer consigo errores en la ejecución de tareas en el trabajo, y por ende con la eficiencia de su labor y en la satisfacción laboral de los trabajadores. Esto varía de acuerdo a los tipos de trabajos, ya que en una labor de servicio y en la atención no solo lo pueden percibir los colegas de trabajo sino el propio cliente de la organización y se perjudica aún más, teniendo en cuenta el tipo de producto o servicio que puede brindar una institución, por lo que, si consideramos los servicios de atención en salud, puede ser más perjudicial para la organización y sobre todo para los usuarios, por otra parte la satisfacción laboral mantiene estrecha relación con los niveles de estrés de una organización, por lo que el buen desempeño de la institución puede verse afectado en la satisfacción del personal debido a los niveles de estrés presentes en el ambiente laboral.

A nivel mundial existe un incremento de la enfermedad ocupacional mas relevante que es el estrés laboral, aquel que al menos hemos sufrido una vez en nuestras vidas, este tipo de estrés se diferencia de los demás porque se genera en el ambiente laboral lo que puede causar una alteración de la salud de los empleados a través de la saturación mental y física (Mantero, 2018).

En relación a la América Latina se conoce gracias al OIT que el 12 y 15% de los trabajadores sienten estrés laboral de acuerdo a la encuesta centroamericana de condiciones de trabajo y salud realizada por el OIT (Organización Internacional del Trabajo, 2016).

En relación al Perú, en una encuesta realizada a 2200 trabajadores en 19 regiones se pudo concluir que, de cada 10 empleados, seis tienen actualmente estrés laboral. Además, se observó que las mujeres les afecta con mayor predominancia esta situación, siendo un total del 63% de mujeres encuestadas y 52% en caso de los hombres (Instituto de Integración, 2016).

En la realidad local, no existe mucha diferencia respecto a la situación nacional por lo que el ministerio de salud promovió el programa fuera estrés que está enmarcada en los pilares del sector de la revalorización del personal de salud en la ciudad del Cusco. Este programa se implemento en otras entidades en la

región del Cusco, como lo es migraciones, y el Hospital Antonio Lorena con coordinación constante con el gobierno regional (MINSA, 2017).

De acuerdo a lo mencionado el estrés laboral es una reacción propia del cuerpo para poder afrontar ciertos peligros o situaciones recientes, por lo que su relación con el desempeño laboral está íntimamente ligado a través de la diferente literatura existente, es así que también se afecta no solo su desempeño en el trabajo, sino a la satisfacción laboral del personal.

La presente investigación se realizará en el Hospital Regional del Cusco, el cual es una entidad prestadora de servicios de salud con una alta capacidad resolutive en la región, al ser en la actualidad el principal hospital de atención en la región del Cusco. Por otra parte, el servicio de emergencia, es uno de los servicios más dinámicos en cualquier establecimiento de salud, por la naturaleza del mismo, por lo que se tiene una gran demanda de servicios de salud que se puede percibir no solo en la actualidad gracias a la pandemia por Covid – 19 sino a lo largo de la última década. Esto determina el problema de la presente investigación puesto que los trabajadores tanto asistenciales como administrativos tengan un nivel de estrés laboral mayor, por la gran afluencia de pacientes en todo el hospital. Lo que ocasiona a su vez una respuesta en la atención del paciente, sobre todo en el bienestar laboral del equipo de enfermería, por lo que en la presente investigación resulta conveniente poder desentrañar estas dos variables en un contexto particular como lo es el 2020.

La presente investigación tendrá un aporte teórico en la determinación de la influencia del estrés laboral asumido por la gran afluencia de pacientes respecto a la satisfacción laboral del personal de enfermería del servicio de emergencia, por lo que podrá concluir si esta relación corresponde a una dependencia biunívoca, por ende, este es el vacío que pretende investigar la presente tesis. El estudio se apoyará en las teorías relacionadas a los recursos humanos en gerencia y su estrés laboral. Esta investigación tiene una justificación teórica en vista de que se podrá generalizar sus resultados a nivel del hospital regional puesto que, aunque existan diferentes estudios en otros ámbitos y poblaciones similares, la investigación podrá identificar la relación entre el estrés y la satisfacción laboral dentro del hospital. El incentivo de la presente investigación

se da a causa de las diferentes quejas que recibe el hospital a nivel de atención tanto de los usuarios internos como externos, por lo que se pretende dar respuesta a este problema a través de uno de los problemas más evidentes del hospital regional que es el estrés laboral de sus trabajadores, es por ello que radica en este sentido la originalidad de la investigación. A partir de los resultados que se puedan obtener se podrá dar respuesta a esta problemática y lo que es más importante poder tomar decisiones para mejorar esta situación a partir de las conclusiones de investigación que se logren hallar, por lo que se podrá mejorar la satisfacción laboral y así brindar un mayor bienestar a la población cusqueña.

La presente investigación tendrá un aporte metodológico porque utilizará un instrumento de investigación el cual sirva para poder recolectar información y poder medir el grado satisfacción laboral que percibe el personal enfermero del servicio de emergencia del hospital regional del Cusco. Es cierto que precisamente no se enfocará en la obtención de nuevas definiciones o conceptos sino podrá coadyuvar a los resultados existentes sobre la satisfacción laboral y el estrés laboral en entidades prestadoras de salud de la región del Cusco. La investigación será netamente cuantitativa porque será necesario recolectar datos cuantificables para poder medir el estrés laboral y la satisfacción. Finalmente podrá servir a futuras investigaciones para que lo tomen como referente a las variables de estudio y en poblaciones similares.

Se propuso como problema general de la investigación la siguiente incógnita: ¿Como se relaciona el estrés laboral con la satisfacción laboral del personal de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Regional del Cusco 2020?

Así mismo como los problemas específicos de la investigación: ¿Como se relaciona el ambiente físico con la satisfacción laboral del personal de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Regional del Cusco 2020?; ¿Como se relaciona el ambiente psicológico con la satisfacción laboral del personal de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Regional del Cusco 2020?; y finalmente ¿Como se relaciona el ambiente social con la satisfacción laboral del personal de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Regional del Cusco 2020?.

Se identifico el objetivo general como: determinar la relación del estrés laboral en la satisfacción laboral del personal de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Regional del Cusco 2020.

Así como también los objetivos específicos; determinar la relación del ambiente físico con la satisfacción laboral del personal de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Regional del Cusco 2020; determinar la relación del ambiente psicológico con la satisfacción laboral del personal de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Regional del Cusco 2020; y determinar la relación del ambiente social con la satisfacción laboral del personal de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Regional del Cusco 2020.

Como hipótesis general se propuso que el estrés laboral se relaciona de forma significativa con la satisfacción laboral del personal de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Regional del Cusco 2020.

## II. MARCO TEÓRICO

A nivel internacional Cremades en el año (2016) presenta su investigación titulada “Repercusión del estrés laboral sobre la atención de enfermería” cuyo objetivo principal fue determinar los determinantes laborales del personal trabajador de enfermería, de las unidades hospitalarias médicas. La investigación metodológicamente fue cualitativa, analítica descriptiva, teniendo en cuenta la metodología de recolección de datos Delphi. Por otra parte, se trabajó con una muestra de 82 enfermeras. Se llegó a la conclusión de que la sobre carga laboral es el primer desencadenador de estrés laboral.

Castro (2020) , en su investigación titulada “Influencia de la inteligencia emocional percibida en la ansiedad y el estrés laboral de enfermería” tuvo como objetivo analizar la relación entre estrés laboral percibido y ansiedad estado-rasgo. La investigación fue descriptiva correlacional, en vista de que se expusieron datos cuantitativos tanto descriptivos como inferenciales, esta se trabajó con 285 trabajadores entre ellos 66 hombres. Se pudo incluir que existen relaciones positivas y significativas de estrés laboral y la ansiedad en los sujetos de estudio. Además, la atención emocional es el primer factor de la ansiedad y el estrés laboral.

Lima, Liane, Rafael, Felipe, & Enéas (2017) de acuerdo a sus estudios en su investigación denominada “Estrés y factores psicosociales en el trabajo de enfermeros intensivistas” cuyo objetivo fue describir los factores psicosociales de los trabajadores de enfermería de cuidados intensivos, según las variables socio-demográficas y laborales del mercado. La investigación fue dada en el 2017 en un momento determinado, por lo que fue de corte transversal, se utilizaron la percepción de 134 profesionales de la salud, y se aplicó el respectivo cuestionario para medir el estrés y sus factores psicosociales. Se llegó a la conclusión que de la totalidad de encuestados el 55.3% de estos poseen el síndrome de burnout con un 72.5% de alta exigencia a un nivel de significancia 0.006.

En el entorno nacional Bazualdo (2018), en su investigación denominada “Estrés Laboral y nivel de Satisfacción del personal asistencial de áreas críticas del Hospital Regional Docente de Cajamarca-2018” tuvo como objetivo principal

demostrar en qué medida el estrés en el trabajo puede afectar a la satisfacción laboral del personal asistenciales del servicio de áreas críticas del hospital en mención. La investigación fue no experimental cuantitativa además de ser de corte transversal, en tanto a los resultados, se determino que efectivamente existe una relación negativa entre el estrés laboral y la satisfacción laboral.

Torres (2016), en su tesis denominada “Estrés laboral y su relación con el cuidado que brinda el personal de enfermería a pacientes quemados adultos de 2do y 3er grado de quemadura del servicio de quemados de un Hospital del Minsa” tuvo como objetivo principal relacionar el grado de estrés en el trabajo entorno a el cuidado profesional de enfermería en el servicio de pacientes con quemaduras de 2° y 3° grado. En tanto a la metodología, fue cuantitativa porque se midió el estrés laboral con los cuidados de enfermería que se brinda, además fue descriptivo no experimental. En relación a los resultados, se pudo concluir que el 28% tiene un grado de estrés muy severo, mientras que el 64% lo mantiene moderado y el 7% es leve.

García (2018) en su estudio titulado “Influencia del estrés laboral en la calidad de la atención del Profesional de Enfermería del Centro de Salud Santa Julia. Piura, 2018” tuvo como objetivo general relacionar los niveles de estrés con la calidad de atención de los enfermeros del Centro mencionado, la investigación fue cuantitativo de diseño no experimental descriptiva. Se trabajo con 20 profesionales como pacientes, de los cuales se obtuvo que el 70% de las dimensiones preponderantes fue el agotamiento. Concluyendo que si existe una relación estrecha entre la calidad de atención y el estrés laboral.

En el entorno local Chihuantito & Mejía (2017) en su investigación de pre grado titulada “Determinantes que afectan en el nivel de estrés laboral de los profesionales de enfermeros de los servicios críticos del Hospital Adolfo Velasco ESSALUD Cusco” tuvieron como objetivo relacionar los determinantes que afectan al grado de estrés en el trabajo del personal de Enfermería de los servicios críticos del Hospital mencionado, Cusco. En tanto a la metodología utilizada, la investigación fue trasversal y correlacional de los cuales se trabajo con una muestra de 76 enfermeras, concluyendo que la cantidad de pacientes, y lo sobresaturado que se encuentra los servicios afectan directamente al estrés

laboral, mientras que la rotación de turno no es relevante para el estrés del Hospital Adolfo Guevara.

En la investigación de Coronado (2016), que tuvo como título “El Clima Organizacional y el Estrés Laboral del Área de Emergencia del Hospital Adolfo Guevara Velasco Essalud de la Ciudad del Cusco, 2016” tuvo el objetivo de relacionar el clima organizacional y el estrés laboral en emergencia del Hospital Adolfo Velasco EsSalud Cusco, 2016. Así mismo la investigación medio los resultados obtenidos y determino la relación entre las variables por lo que fue correlacional y cuantitativa. Se encontró que el clima organización y el estrés laboral poseen un algo grado de relación de acuerdo al nivel de significancia.

#### Teorías relacionadas

Respecto a las teorías relacionadas a la variable estrés laboral se considera en la investigación las dos grandes ópticas en la literatura existente sobre el estrés laboral, las cuales son las teorías de demanda-control y la teoría del desequilibrio esfuerzo - recompensa, por lo que ampliara cada respecto a su contexto. Es así que se considera que el estrés laboral es multicausal, es decir que sus factores corresponden a diversas circunstancias y sentimientos, es por ello que de acuerdo a estas relaciones circunstanciales surgen las diferentes teorías explicativas del estrés laboral. Dentro de estas se considera en orden cronológico a la teoría de esfuerzo y recompensa donde el estrés laboral se sitúa en la relación de estos dos últimos, mientras la recompensa no sea la justificable por el trabajador y exista un esfuerzo alto entonces existirá estrés laboral con bajos niveles de motivación en el trabajo. Por otra parte, una de las teorías mas apoyadas y estudiadas es la de demanda control en la cual se precisa que mientras un trabajador tenga alta carga laboral representado por la demanda laboral, y tenga un bajo control sobre su trabajo debido a la falta de capacidades y aptitudes entonces se presentara estrés laboral. Finalmente a la última teoría se le añade la teoría de demanda control y apoyo social, indicando que el ultimo componente de este se trata del apoyo social que viene a ser un factor modulador o amortiguador del efecto del estrés es decir, que si existe estrés laboral debido a los dos componentes de demanda y control, y pese a ello existe un mal ambiente laboral donde el trabajador se siente hostigado y asechado

entonces se añade el nuevo factor de apoyo social como otro determinante de estrés laboral, si por el contrario existe un buen apoyo social por parte de sus colegas o superiores en el trabajo, disminuirá el estrés laboral presente.

En la actualidad es conocido que un alto nivel de estrés trae consecuencias directas en la salud, como lo son las enfermedades cardiovasculares, así como enfermedades mentales como la depresión y trastornos mentales como el síndrome de Burnout (Luceño, García, Rubio, & Díaz, 2013).

En vista de que unos altos niveles de estrés laboral, son causantes de poca productividad y atentan contra la salud de los trabajadores, hoy en día se pone aun en mayor énfasis el manejo de esta variable para las empresas, por lo que se puede encontrar una extensa literatura sobre esta variable. Así mismo una variable que esta muy sujeta al estrés laboral, es el bienestar del empleado o mejor llamado la satisfacción laboral, por lo que se han producido en términos de cantidad, una larga bibliografía al respecto. Es por ello que ahora sobre todo en el contexto actual por el cual vive el mundo, gracias a las cuarentenas en diversas partes del mundo, los trabajadores han tenido que pasar por un proceso de adaptación, con el objetivo de compartir sus áreas de trabajo con su hogar y en otros casos saber convivir diariamente con la pandemia, debido a que sus labores son netamente asistenciales, por lo menos explicando a los trabajadores de la salud, en los cuales se tratara la presente investigación.

#### El Modelo Demanda-Control (Demand Control Model)

La teoría de la demanda control postula que se encuentran dos características precisas en el trabajo como lo son las demandas psicológicas del trabajo es decir que son todos los requerimientos que se da en el trabajo respecto del empleado quien realiza la labor, en otras palabras, el cuanto se trabaja. Por otra parte, el control que es la autonomía e independencia que tiene el trabajador para realizar su labor en tanto a al control de las capacidades (Theorell & Karasek, 2014).

De acuerdo al modelo se producirá un aumento del rendimiento del trabajador cuando se promueva el aprendizaje y la línea de carrera de la institución, de forma contraria un trabajo donde no se exija mucho ni se demanda lo suficiente generará una desmotivación en el trabajo. En las últimas décadas se ha agregado a este modelo el apoyo social que viene a ser el apoyo social hace

referencia a los posibles niveles de cooperación laboral en el trabajo (Fernández & Calderón, 2017).

El Modelo del desequilibrio Esfuerzo-Recompensa (Effort-Reward Imbalance model)

Un modelo de estrés laboral más consolidado a lo largo de los años viene hacer el modelo esfuerzo recompensa que hace referencia al resultado del estrés laboral nace a partir del esfuerzo que realiza el trabajador por mejorar su desempeño y por ende las recompensas económicas como no económicas tanto a nivel intrínseco como extrínseco teniendo como indicadores el estatus social económico, salarios, la seguridad laboral, crecimiento profesional y línea de carrera (Tirado, Llorente, & Topa, 2019).

Entre los diferentes autores que definen el estrés laboral tenemos a Brengelman que indica que es el agotamiento de los recursos que poseen los trabajadores tanto físicos como mentales para poder afrontar su labor de acuerdo a un nivel de demanda laboral (Brengelmann, 2001).

El National Institute of Occupational Safety and Health identifica que el estrés laboral es tan nocivo en las actitudes físicas y emocionales del trabajador y peor aun cuando las exigencias del trabajo no puede igualar las capacidades, recursos y por ultimo las necesidades del trabajador, por ende el estrés laboral es la diferencia entre las capacidades propias del trabajador y el requerimiento por la institución” (National Institute of Occupational Safety, 2015).

Así mismo la OMS indica que es el producto de la relación de los conocimientos y capacidades del individuo y el desequilibrio con las demandas psicológicas y físicas del trabajo por lo que pone a prueba la capacidad del trabajador que muchas veces excede sus aptitudes del mismo (Organización Mundial de la Salud, 2013).

En tanto la comisión de la salud británica indica que son las diferentes reacciones a nivel psicológico, emocional y cognitivo de los empleados respecto a su comportamiento bajo estas variables en las diferentes aristas de la organización (La Comisión para la Salud y la Seguridad Británica, 2011).

Finalmente, para la OIT el estrés laboral es la respuesta emocional y física de un inconveniente causado por el desequilibrio entre las capacidades y exigencias de las organizaciones respecto al trabajador (Organización internacional de trabajo, 2016).

#### Dimensiones del estrés laboral

Ambiente físico corresponde a todas las situaciones generadas en el área de trabajo, siendo este dado por las instalaciones, equipamiento o los mismos colegas de trabajo (Ortiz, 2019).

El ambiente físico conlleva la carga de trabajo que se presenta, las tareas físicas a realizar, la gestión del tiempo y el personal insuficiente, puesto que los indicadores se relacionan con el ambiente material de trabajo.

Ambiente psicológico hace referencia a las situaciones donde se genera un malestar laboral que afecta directamente al área emocional del trabajador. En relación a los servicios de salud, estos pueden ser el sufrimiento o muerte de los pacientes, falta de recursos humanos y equipamiento para la atención, etc. (Ortiz, 2019).

Por otra parte en el ambiente psicológico se puede indicar que esta dado por sentimientos y emociones que parten del trabajo, es así la muerte de pacientes o el sufrimiento ajeno, como la falta de apoyo laboral y la incertidumbre del puesto laboral se señalan estrictamente con el ambiente psicológico.

En el ambiente social todo gira en las relaciones laborales que tiene el individuo como su entorno es decir con colegas de relación vertical como horizontal, en el área de salud se comprende a las enfermeras, y por ende problemas con el equipo de enfermeras profesionales como técnicas así también con otros profesionales como los médicos, químicos, etc. (Ortiz, 2019).

En relación a las teorías de acuerdo a la variable satisfacción laboral se señala numerosas teorías, para mejorar la gestión de calidad de una organización, la importancia de ello recae no solo en el trabajo es decir que, el comportamiento y desempeño de un trabajo no solo se manifiesta a causa del contexto organizacional sino de diversas actividades, interrelaciones laborales, y las experiencias de cada miembro y la forma de como los adopta y los traslada a la

organización. En la actualidad no es un secreto que base importante del éxito de una institución son las empresas con personas motivadas y satisfechas por lo que aumenta el desempeño laboral de la organización en su conjunto (Sáenz, 2013).

Una de las principales teorías que define a la satisfacción laboral es la teoría de Lawler el cual sostiene que el producto de realizar un trabajo eficiente, y de acuerdo a ello se precisa que todo trabajador debe realizar mejores resultados, y mejorar las organizaciones, esta es una de las teorías mas aceptas por el hecho de tener un contenido muy práctico, el cual indica que mientras un trabajador cobre, y tengamos las mismas ventajas que nuestros colegas, la satisfacción tiene un objetivo psicológico altamente personal (Lawler, 1999)

La satisfacción labora ha tenido sus antecedentes en los trabajos académicos de Munsterberg pero en sí mismo pudo avanzar su aspecto teórico gracias a Hoppock, por lo que la satisfacción laboral ha sido ampliamente estudiada, incluyo llegando a la conclusión que su definición es únicamente teórica y abstracta y difícil de llegar a un acuerdo entre los mas expertos en el área. Sin embargo los más grandes representantes de esta variable fueron Taylor (1911), Maslow con su teoría de la jerarquización de las necesidades del ser humano en 1954, y finalmente Robbins & Coulter en 1996, por lo que en la actualidad pasa a considerarse como una necesidad humana que debe ser correctamente satisfecha (Zayas, Baez, & Zayas, 2014).

La satisfacción laboral es una de las variables en administración de los recursos más ampliamente estudiados, por lo que su importancia se traduce en el absentismo, compromiso organizacional y finalmente el desempeño de los trabajadores (Bonillo & Gonzales, 2012).

La satisfacción laboral es el resultado valioso para una sociedad en el ámbito laboral, equivalente al producto bruto nacional psicológico laboral, y lo constituye la satisfacción laboral de las personas Es un indicador que permite de forma anticipada conocer las etapas en concreto de un sistema organizacional, que ayuden a mejorar los ajustes apropiados para realizar políticas un plan para alcanzar los objetivos. Es un predictor del comportamiento humano ya que el

trabajador pasa una tercera parte de su vida, en el trabajo después de culminar la educación básica regular y en otro caso superior (Bonillo & Gonzales, 2012).

Según Morillo es la capacidad de interpretar la perspectiva tanto negativa como positiva de las experiencias laborales, debido al desequilibrio entre las expectativas y la realidad que depara al trabajador, entre sus posibles trabajos y las relaciones internas del mismo (Morillo, 2013)

Para Judge la satisfacción laboral es el grado en el cual un trabajador mantiene su bienestar general en su lugar de trabajo, es eminentemente individual por lo que no se puede considerar una satisfacción “conjunta” que afecta incluso en la vida exterior e independiente del trabajo del individuo. (Judge, 2003).

Por otra parte, Lee & Chang indican brevemente que es la actitud individual que tiene el trabajador respecto a su trabajo y a la labor que cumple en la institución (Lee & Chang, 2008)

Las dimensiones utilizadas son reto del trabajo, remuneraciones justas, condiciones de trabajo y relación trabajo empleado.

#### Dimensión 1

- De acuerdo a Robbins el reto del trabajo se considera a las diversas habilidades que tiene el trabajador a la hora de realizar sus diferentes actividades laborales, es por ello que se precisa como indicadores la identificación de la tarea, conocimiento del trabajo, autonomía laboral y retroalimentación (Robbins, 2005).

#### Dimensión 2

- Las remuneraciones justas implican la recompensa por el esfuerzo y dedicación realizada por el trabajador, debido a la carga labora y la responsabilidad que conlleva, para que se sienta realizado monetariamente (Robbins, 2005).

#### Dimensión 3

- Las condiciones laborales hacen referencia a gran parte de la satisfacción laboral, pues depende de estas las oportunidades de expresar las ideas, pensamientos y reconocimiento, dentro de estas se toman en cuenta como

indicadores la oportunidad de desarrollo, y las características del trabajo (Robbins, 2005).

#### Dimensión 4

- La relación entre la organización y el trabajo es la interacción entre las funcionalidades de la organización respecto a los empleados corresponde a la forma determinante de relación persona institución, de manera conjunta. Por lo que se toma en cuenta como indicador la compatibilidad entre la personalidad y la labor realizada (Robbins, 2005).

### **III.METODOLOGÍA**

#### **3.1. Tipo y diseño de investigación**

La investigación básica se identifica porque nace en un contexto teórico y se mantiene así en toda la investigación. Incrementar los conocimientos científicos es el fin de las investigaciones básicas. A diferencia de las investigaciones aplicadas que buscan una aplicabilidad concreta en la realidad (Muntané, 2013).

Así mismo investigación fue de enfoque cuantitativo en vista de que medió los resultados tanto del estrés laboral como de la satisfacción laboral, la recolección de datos es utilizado por el enfoque cuantitativo para poner a prueba una hipótesis tanto su cuantificación en un análisis descriptivo como también inferencial para poder probar teorías planteadas (Hernández, Fernández, & Baptista, 2018).

La presente investigación fue básica y cuantitativa porque, eminentemente fue teórica, y no tuvo una aplicabilidad practica como lo es un proyecto, plan de estratégico o de negocio. Así mismo es cuantitativa porque se procedió a cuantificar los datos hallados por medio de tablas y gráficos estadísticos.

De acuerdo a Hernández, Fernández, & Baptista, el tipo de investigación se le denomina también alcance, el cual es mejor denominado, teniendo como alcance más básico de una investigación, exploratorio que se dedica únicamente a poder entender y describir un fenómeno reciente, o que tenga pocos estudios. Así mismo el nivel descriptivo a la par de observar y describir los fenómenos se centra también en poder cuantificar sus características y

cualidades. El nivel correlacional que precisamente será el tipo de investigación para la presente tesis se encargó únicamente de poder detallar la existencia o no de las variables de estudio, en tal caso de verificar la relación entre el estrés laboral y la satisfacción laboral del personal enfermero.

Así como indica Hernández, Fernández, & Baptista, este tipo de estudios está asociada a definir o encontrar la relación entre dos variables, conceptos o categorías (Hernández, Fernández, & Baptista, 2018).

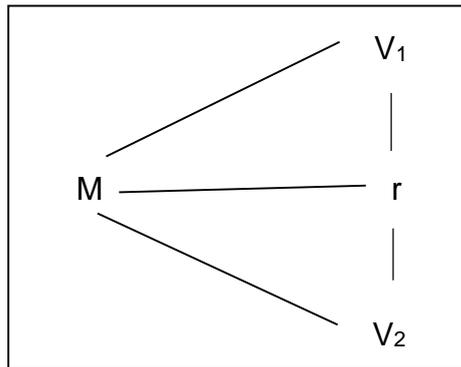
La investigación fue transversal puesto que de acuerdo a Hernandez, Fernandez, & Baptista son aquellos que recogen información solo en un momento dado, mas no se centra en poder medir el comportamiento de la variación de las variables. (Hernandez, Fernandez, & Baptista, 2018).

El diseño del presente estudio fue de tipo no experimental, es decir la investigación solo se enfocó a medir y describir las características y facultades de la investigación tal cual se presente en la realidad, mas no se encargó de manipular las variables a criterio del investigador (Hernandez, Fernandez, & Baptista, 2018).

La investigación hipotética deductiva, así como indica Popper se basa en la construcción de dos ideas o premisas iniciales a partir de las leyes y teorías científicas, en contra posición de otra hipótesis empírica, que sería el aspecto que tiene la capacidad de ser observable para posteriormente realizar una contrastación de hipótesis (Popper, 2012).

La investigación tiene una metodología hipotética deductiva, debido a que primero se optó por la recopilación de información en base a las teorías señaladas para luego contrastar la teoría general en base a casos reales, así como fue en el Hospital Regional del Cusco sobre las habilidades gerenciales, va de lo general a lo específico.

### Alcance correlacional de la investigación



Dónde:

M = Muestra

V<sub>1</sub> = Medición de la variable estrés laboral

V<sub>2</sub> = Medición de la variable satisfacción laboral

En tal sentido, en vista de que las variables son netamente sociales es muy difícil su modificación a intencionalidad del investigador por lo que se reduce a poder observar, describir y relacionar sus comportamientos de las variables de estrés laboral y de la satisfacción laboral por el enfermero.

### 3.2. Variables y operacionalización

Variable I: Estrés laboral

Definición conceptual

Es una respuesta propia del individuo ya sea fisiológica, psicológica y conductual donde se intenta acomodar a presiones propias de sí mismo como a presiones propias del exterior (Cabrera Forneiro, Fuertes Rocañin, & Plumed Moreno, 1994).

Definición operacional

Como sugieren trabajos previos, para considerar el estrés laboral y sus causas se tomaron como referencia “The Nursing Stress Scale” hecha por Pamela Gray-Toft y James G. Anderson. En tal sentido se mencionan las siguientes dimensiones: Ambiente físico, ambiente psicológico y ambiente social. El cuestionario tuvo un total de 16 preguntas que se realizaron a partir de los indicadores por dimensión. Se realizó por medio de una escala de Likert con 4 alternativas de respuesta.

## Variable II: Satisfacción laboral

### Definición conceptual

Es el grado en el cual un trabajador mantiene su bienestar general en el lugar de trabajo, es eminentemente individual por lo que no se puede considerar una satisfacción “conjunta” que afecta incluso en la vida exterior e independiente del trabajo del individuo. (Judge, 2003).

### Definición operacional

Para un mejor estudio la satisfacción laboral es sub clasifica en el reto de trabajo, la remuneración del trabajador las condiciones en las cuales se trabaja y la relación con la organización, de los cuales se pudo obtener cada ítems por los indicadores establecidos en las dimensiones, estos fueron de 18 preguntas en una escala de Likert del 1 al 5.

### **3.3. Población muestra y muestreo**

Población son todos los elementos que concuerdan con mismas características y cualidades” (Hernández, Fernández, & Baptista, 2018). La población estuvo determinada por la cantidad total de enfermeros que trabajan en el area de emergencia del Hospital Regional del Cusco el cual es 36.

### Técnica de muestreo

Se tomó en cuenta a los enfermeros que laboran en el servicio de emergencia se procedió a realizar una muestra censal, es decir que se tomara en cuenta a la población total es decir de los 36 enfermeros debido a la reducida población.

### Muestra

La muestra “Es aquel sub grupo donde se recolectan datos representativos de toda una poblacion” (Hernández, Fernández, & Baptista, 2018).

En caso de la presente investigación se adoptó una muestra censal, debido a que la población es únicamente 36 enfermeros que trabajan en el servicio mencionado del Hospital por lo que solo estará compuesto por 36.

### **3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

La encuesta es la primera instancia como una técnica de recolección de los datos porque permite cuantificarlos, de manera más organizada y sistematizada los datos a recabar que derivan de una misma problemática anteriormente descrita (López & Fachelli, 2015).

Así mismo el cuestionario busca obtener información a través de un mismo documento que estandarice los resultados, realizando las mismas preguntas para posteriormente comparar las respuestas (López & Fachelli, 2015).

En relación a la técnica, se usó la encuesta para poder determinar la valorización de respuestas (baremos) y así poder conocer las características de las variables como la relación entre ellas. Así mismo se usó el cuestionario cerrado a partir de los indicadores propuesto en la matriz de operacionalización. Así mismo se usó el instrumento del cuestionario cerrado para ambas variables.

#### **Diseño de instrumentos**

En torno a el estrés laboral, se usó el modelo de escala de estresores en el trabajo, de acuerdo a un personal de salud, así mismo para poder medir las dimensiones de las mismas en este colectivo, el cual se adaptó de la investigación de Collana en el año 2016. Posterior a ello una vez teniendo en cuenta un modelo validado en el Perú, se procedió a elaborar los ítems a partir de los indicadores de cada variable por dimensiones, es así que a partir de un modelo existente y comparándolo con los indicadores del mismo, se procedió a elaborar cada indicador adaptándolo y especificando la realidad del hospital regional del Cusco. Es por ello que se argumenta que el instrumento fue de elaboración propia teniendo en cuenta un modelo utilizado a nivel internacional.

En relación a la variable satisfacción laboral se utilizó las dimensiones, usadas para el sector salud, los cuales son han sido establecidas por Lomas en el 2017 en el Perú, que fue adaptada a nuestra realidad de salud y regional para su uso correcto.

En tanto a la variable satisfacción laboral se elaboró en función a la investigación realizada por Lomas, en la cual adapto la satisfacción laboral en un ámbito hospitalario, por lo que se realizaron modificaciones en base a la realidad regional, adaptándolo para posteriormente realizar la validación por medio de juicio de expertos.

#### Validez

Hace referencia a la capacidad real que tiene un instrumento para medir una determinada variable, por lo que un instrumento para medir la inteligencia no se puede basar en la memoria (Hernández, Fernández, & Baptista, 2018).

Para poder medir el estrés laboral en contexto del profesional de enfermería el cuestionario Nursing Stress Scale adaptado por Collana en el 2016 en el Perú, se midió a partir de los casos presentados como estresantes por el personal del hospital, así mismo la validez de los instrumentos fue validada por medio de juicio de expertos:

- Mg. Donet Orrego Luis Manuel
- Mg. Pachas Barrionuevo Flor de María
- Mg. Gehu H. Moran Bobadilla

#### Confiabilidad

“Es el nivel de la aplicabilidad del instrumento para poder obtener datos que no sean dispersos sino resultados similares” (Hernández, Fernández, & Baptista, 2018).

El análisis de la confiabilidad de los instrumentos NSS para medir el estrés laboral se llevó a cabo mediante alfa de Cronbach, habiéndose obtenido el valor de 0. 877 con una prueba piloto con 10 personas.

Para la variable de satisfacción laboral se obtuvo un Alfa de Cronbach de 0. 740 el cual es confiable por lo que el instrumento sirve para medir adecuadamente la satisfacción laboral.

### **3.5. Procedimiento**

La investigación presente realizó las encuestas de manera presencial en el Hospital Regional del Cusco, por lo que fue importante realizar un documento

de solicitud, para dar a conocer la relevancia académica de la investigación como para solicitar el permiso correspondiente al director del hospital para poder realizar la aplicación de la encuesta respectiva. Una vez firmada el consentimiento institucional se procedió a aplicar al personal de enfermería para medir el estrés laboral como la satisfacción en el servicio de emergencia.

### **3.6. Método de análisis**

La investigación hizo uso de software estadístico SPSS V25 para poder determinar los resultados descriptivos y sobre todo los inferenciales, puesto que existen hipótesis de correlación por lo que fue necesario poder contrastar hipótesis a partir de pruebas estadísticas. Para la representación de las tablas y figuras se usó la configuración del paquete ofimático Excel para adecuarlo a las exigencias APA de una mejor manera.

Estadística descriptiva: La investigación dio a conocer resultados descriptivos es decir resultados que se puedan cuantificar en porcentajes y frecuencias de acuerdo al nivel de estrés de los enfermeros, y de la satisfacción laboral que ellos perciben en sus puestos.

Estadística inferencial: Así mismo la investigación tuvo que contrastar hipótesis, por lo que fue necesario determinar resultados estadísticos inferenciales no paramétricas, el cual determinó si existe una relación entre las variables de estudio o sus dimensiones, esta afirmación considerara un nivel de confianza del 95%.

### **3.7. Aspectos éticos**

La investigación recolectó y presentó la información obtenida de acuerdo a los aspectos éticos académicos, puesto que la aplicación del cuestionario fue eminentemente anónima así mismo se utilizó únicamente con fines académicos y en pro del bienestar de la población de estudio es decir del personal enfermero como de los pacientes y familiares que acuden al servicio de emergencia, por ende, se respetó el principio de la beneficencia y no maleficencia. Así mismo se hizo referencia que el presente estudio esta realizado de forma propia citando todos los autores identificados en las

teorías y estudios de referencia teniendo en cuenta la autonomía de la investigación.

#### IV. RESULTADOS

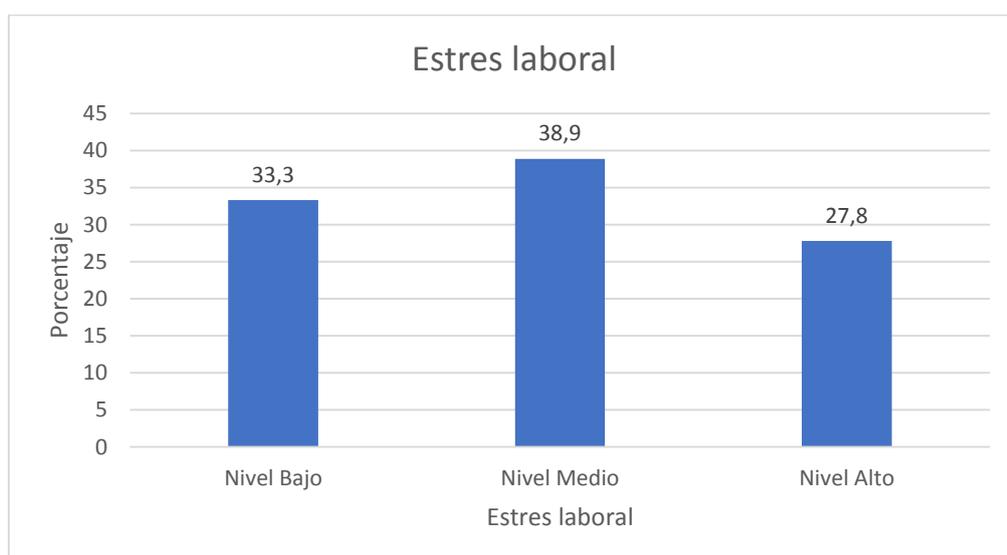
En el presente capítulo se centrará en exponer los resultados tanto a nivel descriptivo como inferencial para poder responder a los objetivos propuestos en la presente investigación.

Resultados Descriptivos

Variable Estrés Laboral

Tabla 1 Nivel de estrés laboral

		<b>Estrés laboral</b>			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nivel Bajo	12	33,3	33,3	33,3
	Nivel Medio	14	38,9	38,9	72,2
	Nivel Alto	10	27,8	27,8	100,0
	Total	36	100,0	100,0	



*Figura 1 Frecuencia y porcentaje del nivel de estrés laboral*

Se puede observar en la tabla Nro. 1 que existe en mayor proporción un nivel medio de estrés laboral, siendo este porcentaje el del 38.9% del personal de enfermería que labora en el servicio de emergencia, así mismo se puede ver que solo el 33.3% posee de un nivel bajo de estrés laboral. Finalmente se observa que aquellos que tienen un nivel de estrés laboral alto son el 27.7% del personal.

Variable Satisfacción Laboral

Tabla 2 Nivel de satisfacción laboral

Satisfacción laboral					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nivel Bajo	12	33,3	33,3	33,3
	Nivel Medio	15	41,7	41,7	75,0
	Nivel Alto	9	25,0	25,0	100,0
	Total	36	100,0	100,0	

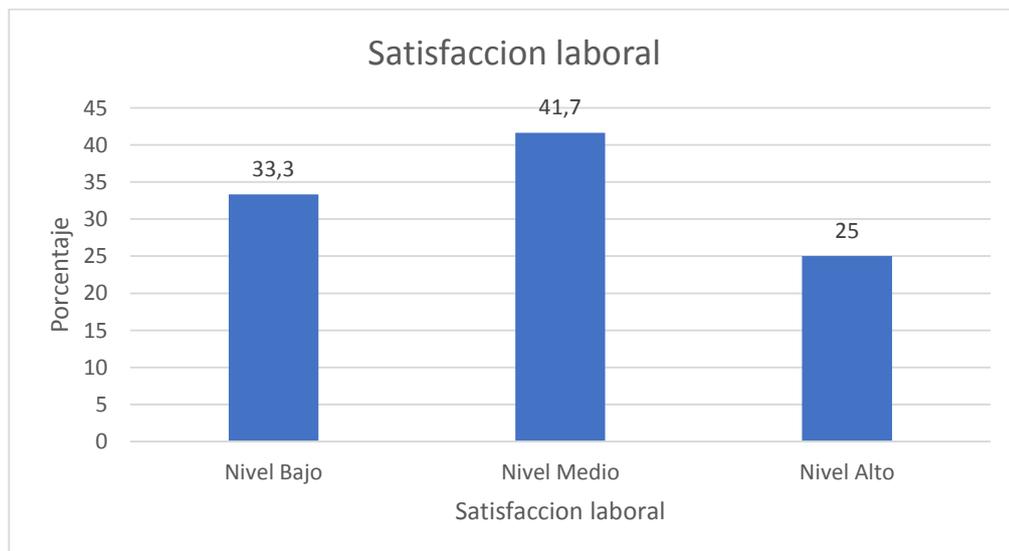


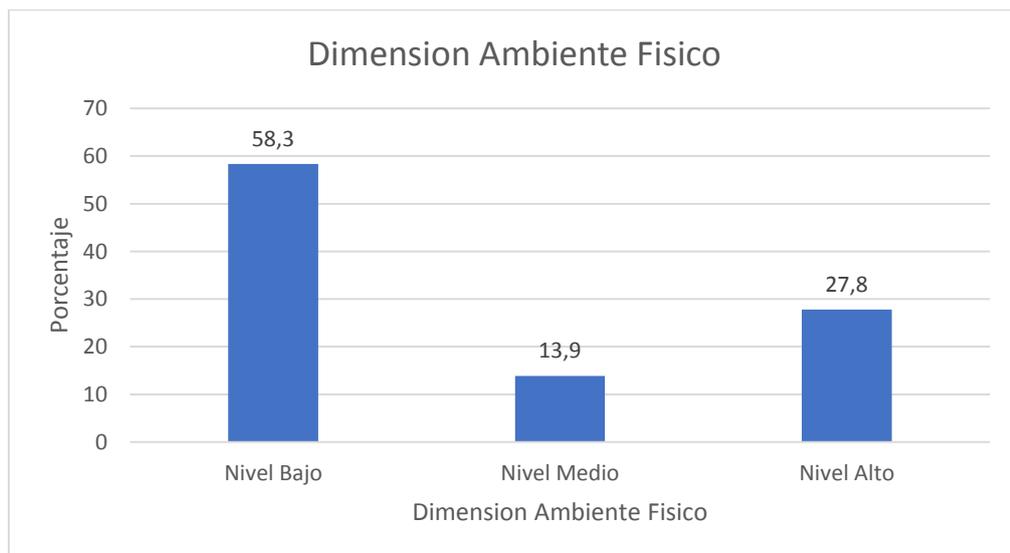
Figura 2 Frecuencia y porcentaje del nivel de satisfacción laboral

Se puede observar en la tabla Nro. 2 que existe en mayor proporción un nivel medio de satisfacción laboral, siendo este porcentaje el del 41.6% del

personal de enfermería que labora en el servicio de emergencia, así mismo se puede ver que solo el 25.0% posee de un nivel alto de satisfacción laboral. Finalmente se observa que aquellos que tienen un nivel de estrés laboral bajo son el 33.3% del personal.

Tabla 3 Nivel de estrés laboral en el ambiente físico

		<b>Dimensión Ambiente físico</b>			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nivel Bajo	21	58,3	58,3	58,3
	Nivel Medio	5	13,9	13,9	72,2
	Nivel Alto	10	27,8	27,8	100,0
	Total	36	100,0	100,0	



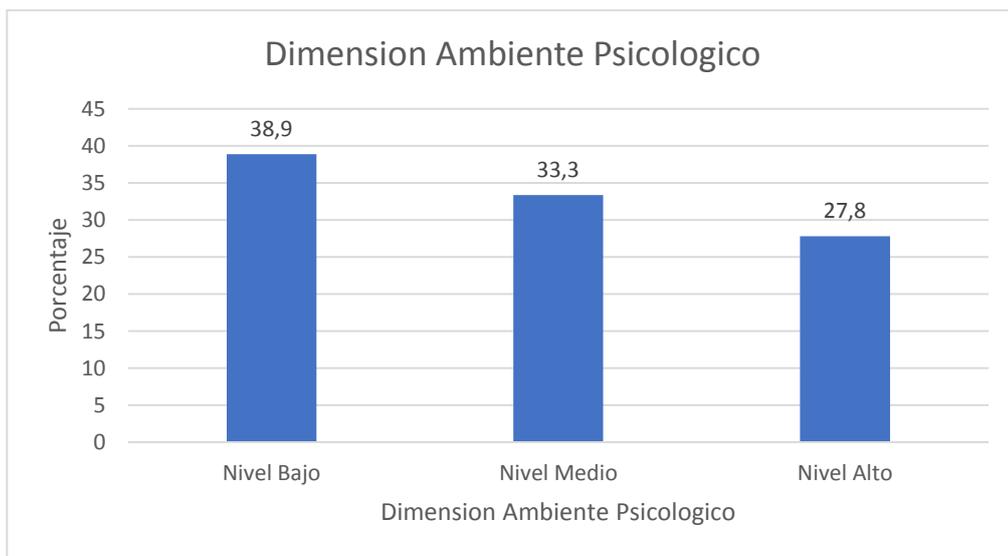
*Figura 3 Frecuencia y porcentaje del nivel de estrés laboral en el ambiente físico*

Se puede observar en la tabla Nro. 3 que existe en mayor proporción un nivel bajo de del estrés laboral en el ambiente físico, siendo este porcentaje el del 58.3% del personal de enfermería que labora en el servicio de emergencia, así mismo se puede ver que solo el 13.89% posee de un nivel medio de estrés laboral en el ambiente de físico. Finalmente se observa que aquellos

que tienen un nivel de estrés laboral alto en la dimensión física son el 27.7% del personal.

Tabla 4 Nivel de estrés laboral en el ambiente psicológico

		<b>Dimensión Ambiente Psicológico</b>			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nivel Bajo	14	38,9	38,9	38,9
	Nivel Medio	12	33,3	33,3	72,2
	Nivel Alto	10	27,8	27,8	100,0
	Total	36	100,0	100,0	



*Figura 4 Frecuencia y porcentaje del nivel de estrés laboral en el ambiente psicológico*

Se puede observar en la tabla Nro. 4 que existe en mayor proporción un nivel bajo de del estrés laboral en el ambiente psicológico, siendo este porcentaje el del 38.89% del personal de enfermería que labora en el servicio de emergencia, así mismo se puede ver que solo el 33.33% posee de un nivel medio de estrés laboral en el ambiente psicológico. Finalmente se observa

que aquellos que tienen un nivel de estrés laboral alto en la dimensión psicológica son el 27.7% del personal.

Tabla 5 Nivel de estrés laboral en el ambiente social

		<b>Dimensión Ambiente Social</b>			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nivel Bajo	13	36,1	36,1	36,1
	Nivel Medio	13	36,1	36,1	72,2
	Nivel Alto	10	27,8	27,8	100,0
	Total	36	100,0	100,0	

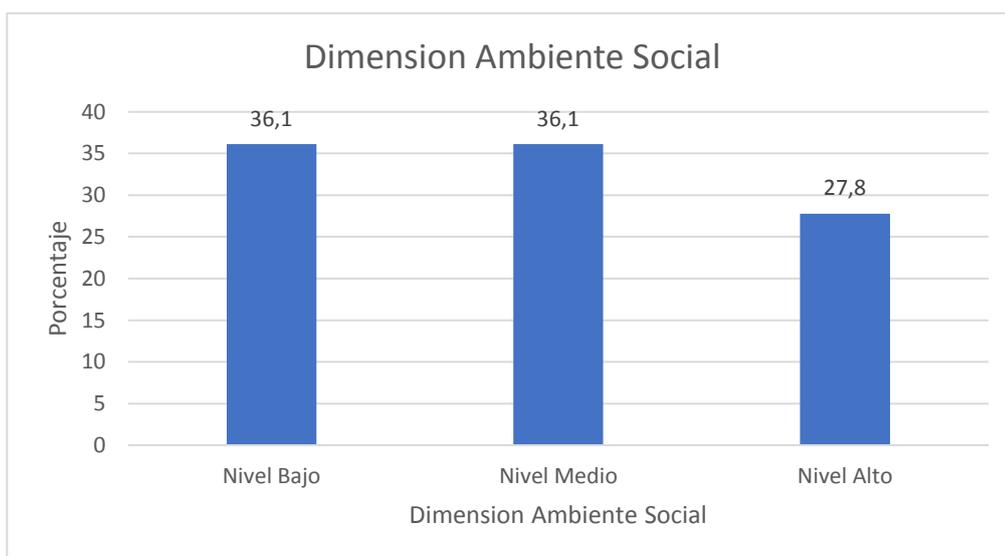


Figura 5 Frecuencia y porcentaje del nivel de estrés laboral en el ambiente social

Se puede observar en la tabla Nro. 5 que existe una igual proporción entre el nivel medio como bajo, siendo este para ambos casos el del 36%, así mismo se puede observar que el personal que tiene un nivel alto de estrés laboral teniendo en cuenta la dimensión social del estrés es del 27.78% del personal de enfermería que labora en el servicio de emergencia.

## Resultados inferenciales

### Hipótesis general

$H_0$  = El estrés laboral no se relaciona significativamente con la satisfacción laboral del personal de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Regional del Cusco 2020.

$H_1$  = El estrés laboral se relaciona significativamente con la satisfacción laboral del personal de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Regional del Cusco 2020.

Tabla 6 Hipótesis general

		<b>Correlaciones</b>		
			Satisfacción laboral	Estrés laboral
Rho de Spearman	Satisfacción laboral	Coefficiente de correlación	1,000	-,336*
		Sig. (bilateral)	.	,045
		N	36	36
	Estrés laboral	Coefficiente de correlación	-,336*	1,000
		Sig. (bilateral)	,045	.
		N	36	36

\*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

### Conclusión:

En la tabla N° 6 se observa el  $P$  \_ valor = 0.045 = 4.5% < 5% Lectura del p-valor: Con un error del 5 % se rechaza la Hipótesis nula. Se precisa de acuerdo al cuadro obtenido que a un nivel del 95% de confianza, se concluye que el estrés laboral tiene relación significativa con la satisfacción laboral del personal de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Regional del Cusco 2020, porque el valor del nivel de significancia es menor a 0.05, así mismo se observa que existe una correlación de -0.336 es decir una correlación negativa baja entre las variables de estudio.

### Hipótesis específica 1

$H_0$  = El ambiente físico no tiene relación significativa con la satisfacción laboral del personal de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Regional del Cusco 2020.

$H_1$  = El ambiente físico tiene relación significativa con la satisfacción laboral del personal de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Regional del Cusco 2020.

Tabla 7 Hipótesis específica 1

		<b>Correlaciones</b>		
			Satisfacción laboral	Dimensión Ambiente Físico
Rho de Spearman	Satisfacción laboral	Coeficiente de correlación	1,000	-,159
		Sig. (bilateral)	.	,355
		N	36	36
	Dimensión Ambiente Físico	Coeficiente de correlación	-,159	1,000
		Sig. (bilateral)	,355	.
		N	36	36

En la tabla N° 7 se observa el  $P$  \_ valor = 0.355 = 35.5% > 5% Lectura del p-valor: Con un error del 5 % se acepta la Hipótesis nula. Se precisa de acuerdo al cuadro obtenido que a un nivel del 95% de confianza, se concluye que el ambiente físico no tiene relación de manera significativa con la satisfacción laboral del personal de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Regional del Cusco 2020.

## Hipótesis específica 2

$H_0$  = El ambiente psicológico no tiene relación de manera significativa con la satisfacción laboral del personal de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Regional del Cusco 2020.

$H_1$  = El ambiente psicológico tiene relación de manera significativa con la satisfacción laboral del personal de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Regional del Cusco 2020.

Tabla 8 Hipótesis específica 2

		<b>Correlaciones</b>		
			Satisfacción laboral	Dimensión Ambiente Psicológico
Rho de Spearman	Satisfacción laboral	Coefficiente de correlación	1,000	-,390*
		Sig. (bilateral)	.	,019
		N	36	36
	Dimensión Ambiente Psicológico	Coefficiente de correlación	-,390*	1,000
		Sig. (bilateral)	,019	.
		N	36	36

\*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

En la tabla N° 8 se observa el  $P$  \_ valor = 0.019 = 1.9% < 5% Lectura del p-valor: Con un error del 5 % se rechaza la Hipótesis nula. Se precisa de acuerdo al cuadro obtenido que a un nivel del 95% de confianza, se concluye que el ambiente psicológico tiene relación de manera significativa con la satisfacción laboral del personal de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Regional del Cusco 2020, porque el valor del nivel de significancia es menor a 0.05, así mismo se observa que existe una correlación de -0.390 es decir una correlación negativa baja entre las variables de estudio.

### Hipótesis específica 3

$H_0$  = El ambiente social no tiene relación de manera significativa con la satisfacción laboral del personal de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Regional del Cusco 2020.

$H_1$  = El ambiente social tiene relación de manera significativa con la satisfacción laboral del personal de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Regional del Cusco 2020.

Tabla 9 Hipótesis específica 3

		<b>Correlaciones</b>		
			Satisfacción laboral	Dimensión Ambiente Social
Rho de Spearman	Satisfacción laboral	Coeficiente de correlación	1,000	-,543**
		Sig. (bilateral)	.	,001
		N	36	36
	Dimensión Ambiente Social	Coeficiente de correlación	-,543**	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	.
		N	36	36

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

En la tabla N° 9 se observa el  $P$  \_ valor = 0.001 = 0.1% < 5% Lectura del p-valor: Con un error del 5 % se rechaza la Hipótesis nula. Se precisa de acuerdo al cuadro obtenido que a un nivel del 95% de confianza, se concluye que el ambiente social tiene relación de manera significativa con la satisfacción laboral del personal de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Regional del Cusco 2020, porque el valor del nivel de significancia es menor a 0.05, así mismo se observa que existe una correlación de - 0.543 es decir una correlación negativa moderada entre las variables de estudio.

## V. DISCUSIÓN

En relación al objetivo general de la presente investigación el cual estuvo formulado como: determinar la relación del estrés laboral en la satisfacción laboral del personal de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Regional del Cusco 2020, de acuerdo a los resultados obtenidos en relación a la hipótesis general, se puede evidenciar que a un nivel del p valor de 0.045 que el estrés laboral tiene relación de forma significativa con la satisfacción laboral del personal de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Regional del Cusco, así mismo se evidencia que la dirección de esta relación es negativa baja con un valor de -0.336 entre las variables de estudio, estos datos pueden ser comparados por los obtenidos por Bazualdo (2018), en su estudio titulado, “Estrés Laboral y nivel de Satisfacción del personal asistencial de áreas críticas del Hospital Regional Docente de Cajamarca-2018”, la cual tuvo como objetivo, exponer el estrés laboral en relación al efecto sobre en el nivel de satisfacción del personal asistencial de las áreas críticas del hospital regional. Se concluyo que al aplicar el estadístico no paramétrico Rho de Spearman donde se observó que efectivamente existe una relación negativa del estrés laboral frente a la satisfacción laboral. En la gran parte de investigaciones respecto a las variables enunciadas y comparadas, se observa que efectivamente el estrés en el área de trabajo de la salud se encuentra íntimamente ligado a la satisfacción laboral de los trabajadores de la salud, sin embargo es preciso mencionar que la comparación precisa se detalla en el grado de relación, es decir ya sea fuerte y débil, para determinar es la explicación sobre la misma.

En relación al primer objetivo específico de la presente investigación que fue determinar la relación del ambiente físico con la satisfacción laboral del personal de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Regional del Cusco, de acuerdo a los resultados obtenidos en relación a la hipótesis específica 1, se puede evidenciar que a un nivel del p valor de 0.355 el ambiente físico no tiene relación de manera significativa con la satisfacción laboral del personal de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Regional del Cusco la dirección de esta relación es negativa muy baja con un valor de -0.159 entre las variables de estudio, estos datos pueden ser comparados por los obtenidos por (Collana, 2016), en su estudio titulado “El nivel de estrés ocupacional en relación a la satisfacción laboral en el personal de enfermería de neonatología del Hospital 2 de mayo Lima”, el cual tuvo

como objetivo, conocer la relación entre las variables mencionadas, en dicha investigación se pudo comprobar su hipótesis alterna referida al objetivo específico 4, indicando que existe una correlación negativa alta entre el estrés laboral y el ambiente laboral en la satisfacción laboral, con un nivel de significancia  $p=0,000<0,05$  y una correlación de 0.763.

En relación al segundo objetivo específico de la presente investigación que fue determinar la relación del ambiente psicológico con la satisfacción laboral del personal de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Regional del Cusco, de acuerdo a los resultados obtenidos en relación a la hipótesis específica 2, se puede evidenciar que a un nivel del p valor de 0.019 el ambiente psicológico tiene relación de manera significativa con la satisfacción laboral del personal de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Regional del Cusco, así mismo se evidencia que la dirección de esta relación es negativa baja con un valor de -0.390 entre las variables de estudio, estos datos pueden ser comparados por los obtenidos por (Collana, 2016), en su estudio titulado, “Estrés ocupacional y satisfacción laboral en el personal de enfermería del Servicio de Neonatología-Hospital Nacional Dos de Mayo, Lima 2016”, el cual tuvo como objetivo, determinar la relación entre el estrés ocupacional y la dimensión personal de la satisfacción laboral del personal de enfermería del servicio de neonatología en el Hospital Nacional dos de mayo, Lima 2016, se pudo conocer respecto a la hipótesis específica número uno, que evidentemente era la correcta, es decir que existe una correlación negativa entre el estrés en el trabajo o ocupacional y la dimensión del aspecto personal en el hospital mencionado.

En relación al tercer objetivo específico de la presente investigación que fue determinar la relación del ambiente social con la satisfacción laboral del personal de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Regional del Cusco, de acuerdo a los resultados obtenidos en relación a la hipótesis específica 3, se puede evidenciar que a un nivel del p valor de 0.001 que el ambiente social tiene relación de manera significativa con la satisfacción laboral del personal de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Regional del Cusco 2020, así mismo se evidencia que la dirección de esta relación es negativa moderada con un valor de -0.543 entre las variables de estudio, estos datos pueden ser comparados por los

obtenidos por (Collana, 2016), en su estudio titulado, “Estrés ocupacional y satisfacción laboral en el personal de enfermería del Servicio de Neonatología-Hospital Nacional Dos de Mayo, Lima 2016”, el cual tuvo como objetivo, determinar la relación entre el estrés ocupacional y la dimensión relaciones interpersonales de la satisfacción laboral del personal de enfermería del servicio de neonatología en el Hospital Nacional dos de mayo, Lima 2016, finalmente la investigación comprobó su hipótesis específica 3 la cual indico que si existe una correlación negativa alta entre el estrés ocupacional y la dimensión de relaciones sociales o interpersonales de la satisfacción laboral, con una correlación de -0.788 siendo significativa esta.

## **VI. CONCLUSIONES**

Primera: Se concluye que el estrés laboral tiene relación significativa con la satisfacción laboral del personal de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Regional del Cusco 2020, a un nivel de significación del 0.045 y una correlación Rho de Spearman negativa baja de -0.336.

Segunda: Se concluye que el ambiente físico no tiene relación significativa con la satisfacción laboral del personal de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Regional del Cusco 2020, a un nivel de significación del 0.355 y una correlación Rho de Spearman negativa baja de -0.159.

Tercera: Se concluye que el ambiente psicológico tiene relación significativa con la satisfacción laboral del personal de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Regional del Cusco 2020, a un nivel de significación del 0.019 y una correlación Rho de Spearman negativa baja de -0.390.

Cuarta: Se concluye que el ambiente social tiene relación significativa con la satisfacción laboral del personal de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Regional del Cusco 2020, a un nivel de significación del 0.001 y una correlación Rho de Spearman negativa moderada de - 0.543.

## **VII. RECOMENDACIONES**

Primera: Se sugiere al director del hospital regional del Cusco en vista de que existe un elevado nivel medio y alto de estrés, poder realizar una reorganización de las funciones del personal de salud, conforme a sus capacidades y trabajos, así mismo priorizar talleres de sobre toma de decisiones y mejoramiento del ambiente laboral.

Segunda: En vista de que el ambiente físico no genera una insatisfacción por parte del personal se sugiere al jefe de enfermería del servicio de emergencia mantener la gestión sobre el presupuesto, nivel de equipamiento y herramientas necesarias para la atención de pacientes.

Tercera: De acuerdo a los resultados obtenidos por parte del ambiente psicológico, se sugiere al jefe de enfermería del servicio de emergencia que se realicen talleres para mejorar el clima laboral y seguir consolidando la sinergia entre los miembros de los diferentes servicios de enfermería.

Cuarta: Finalmente se sugiere al jefe de enfermeras del servicio de emergencia se realicen reuniones periódicas, presenciales y no presenciales por la emergencia actual con participación del equipo de salud mental para poder coordinar las actividades en el servicio para mejorar el ambiente social del personal por medio del fomento del respeto, participación y autonomía del personal.

## REFERENCIAS

- Abanto, Y. (17 de Octubre de 2018). *Factores de riesgo psicosocial y estrés laboral en enfermeras del centro quirúrgico del Hospital Cayetano Heredia*. Obtenido de [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/23993/Abanto\\_MY.pdf?sequence=1](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/23993/Abanto_MY.pdf?sequence=1)
- Bazualdo, E. (2018). *Estrés Laboral y nivel de Satisfacción del personal asistencial de áreas críticas del Hospital Regional Docente de Cajamarca-2018*. [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo], Chiclayo. Obtenido de [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/25867/Bazualdo\\_FE.pdf?sequence=1](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/25867/Bazualdo_FE.pdf?sequence=1)
- Bonillo, D., & Gonzales, J. (2012). *Satisfacción laboral como elemento motivador del empleado*. España: Almería.
- Brengelmann, J. (2001). *Estrés, superación y calidad de vida en personas sanas y enfermas*. New York: Evaluación Psicológica.
- Cabello, E., & Chirinos, J. (2012). Validación y aplicación de encuestas SERVQUAL modificadas para medir la satisfacción de usuarios externos en servicios de salud. *Revista Médica Herediana*.
- Cabrera Forneiro, J., Fuertes Rocañin, J. C., & Plumed Moreno, C. (1994). *Enfermería Legal*. Madrid: Universidad Pontificia Comillas.
- Castillo Avila, I., Torres Llanos, N., Ahumada Gomez, A., Cárdenas Tapias, K., & Licona Castro, S. (2014). Estrés laboral en enfermería y factores asociados. *Revista Científica Salud Uninorte*, 36-37.
- Castro, N. (2020). Influencia de la inteligencia emocional percibida en la ansiedad y el estrés laboral de enfermería. *Scielo*. Obtenido de [http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1988-348X2019000300010&lang=es](http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1988-348X2019000300010&lang=es)
- Chihuantito, L., & Mejía, L. (2017). *Factores que influyen en el nivel de estrés laboral de los profesionales de enfermería de los servicios críticos del Hospital Adolfo Guevara Velasco ESSALUD Cusco*. [Tesis de licenciatura, Universidad Andina del Cusco], Cusco. Obtenido de <http://190.119.204.136/handle/UAC/1415>
- Collana, F. (15 de Octubre de 2016). *Estrés ocupacional y satisfacción laboral en el personal de enfermería del Servicio de Neonatología-Hospital Nacional Dos de*

- Mayo. Obtenido de [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/12941/Collana\\_TFB.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/12941/Collana_TFB.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Coronado, M. (2016). *El Clima Organizacional y el Estrés Laboral del Área de Emergencia del Hospital Adolfo Guevara Velasco Essalud de la Ciudad del Cusco*. [Tesis de maestría, Universidad Nacional de Educación Enrique Guzman Valle], Cusco. Obtenido de <http://repositorio.une.edu.pe/bitstream/handle/UNE/1553/TM%20%20AD-Gp%203094%20C1%20-%20Coronado%20Calvo.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Cremades, J. (2016). Repercusión del estrés laboral sobre la atención de enfermería. *Dialnet*, 1-3. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/tesis?codigo=61431>
- Cueva, G. (2016). *Habilidades gerenciales y satisfacción laboral del personal en el Hospital Hermilio Valdizán*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo], Lima. Obtenido de [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/8413/Cueva\\_VGL.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/8413/Cueva_VGL.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Fernández, J., & Calderón, G. (2017). *Modelo Demandas-Control-Apoyo social en el estudio del estrés laboral en el Perú*. Perú: Creative Commons. Obtenido de <http://www.scielo.org.pe/pdf/rmh/v28n4/a14v28n4.pdf>
- García, A. (12 de Junio de 2016). *Labor stress and nursing care, surgical center of Hospital Augusto Hernández Mendoza*. Obtenido de [file:///C:/Users/USER/Downloads/214-Texto%20del%20art%C3%ADculo-855-1-10-20200129%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/USER/Downloads/214-Texto%20del%20art%C3%ADculo-855-1-10-20200129%20(1).pdf)
- García, N. (2018). *Influencia del estrés laboral en la calidad de la atención del Profesional de Enfermería del Centro de Salud Santa Julia*. [Tesis de licenciatura, Universidad San Pedro], Piura. Obtenido de [http://repositorio.usanpedro.edu.pe/bitstream/handle/USANPEDRO/8594/Tesis\\_59945.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.usanpedro.edu.pe/bitstream/handle/USANPEDRO/8594/Tesis_59945.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Hernandez, R., Fernandez, C., & Baptista, P. (2018). *Metodología de la Investigación* (Sexta ed.). Mexico.

- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2018). *Metodología de la Investigación* (Sexta ed.). Mexico.
- Instituto de Integración. (30 de Enero de 2016). Los porqués del estrés. *El 58% de los peruanos sufre de estrés*, págs. 1-5.
- Judge, M. (2003). *Job satisfaction as a reflection of a disposition*. USA: Human Decision Processes.
- La Comisión para la Salud y la Seguridad Británica. (2011). *Guía sobre el estrés relacionado con el trabajo*. México: DGEAS.
- Lawler, L. (1999). *Managerial attitudes and performance*. Homewood: Dorsey Press.
- Lee, F., & Chang, C. (2008). *Relations between team work and innovation in organizations and the job satisfaction of employees*. EU: International Journal of Management.
- Lima, J., Liane, R., Rafael, S., Felipe, S., & Enéas, R. (2017). Estrés y factores psicosociales en el trabajo de enfermeros intensivistas. *Revista electrónica trimestral de enfermería*, 1-14. Obtenido de [http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1695-61412017000400080&lang=es](http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1695-61412017000400080&lang=es)
- Lohr, K. (1997). *A Strategy for quality assurance ecapitulation of the study and a definition of quality of care*. New York: QRB Qual Rev Bull.
- Lomas, R. (2017). *Satisfacción laboral y su relación con la productividad de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Buenos Aires, en el año 2017*. Tarapoto: UCV. Obtenido de [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/12891/lomas\\_pr.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/12891/lomas_pr.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- López, R., & Fachelli, S. (27 de Octubre de 2015). *Metodología de la investigación social cuantitativa*. Obtenido de [https://ddd.uab.cat/pub/caplli/2016/163567/metinvsocqua\\_a2016\\_cap2-3.pdf](https://ddd.uab.cat/pub/caplli/2016/163567/metinvsocqua_a2016_cap2-3.pdf)
- Luceño, L., García, J., Rubio, S., & Díaz, E. (2013). *Factores psicosociales en el entorno laboral, estrés y enfermedad*. Madrid: Complutense.
- Mantero, E. (3 de Agosto de 2018). *Revista actualidad laboral*. Obtenido de <https://actualidadlaboral.com/que-es-el-estres-laboral/>

- Mason, C., & Griffin, M. (2012). *Group Task Satisfaction: Applying the Construct of Job Satisfaction to Groups*. USA: Small Group Research.
- MINSA. (15 de Febrero de 2017). *Programa 1, 2, 3 Fuera Estrés del Minsa se lanza en Cusco*. Obtenido de <https://www.gob.pe/institucion/minsa/noticias/14268-programa-1-2-3-fuera-estres-del-minsa-se-lanza-en-cusco>
- Morillo, I. (2013). *Nivel de satisfacción del personal académico del Instituto Pedagógico de Miranda José Manuel Siso Martínez en relación con el estilo de liderazgo del jefe del departamento*. Lima: Sapiens.
- Muntané, J. (23 de Octubre de 2013). *Introducción a la investigación básica*. Obtenido de <file:///C:/Users/USER/Downloads/RAPD%20Online%202010%20V33%20N3%2003.pdf>
- National Institute of Occupational Safety. (2015). *El estrés en el trabajo*. USA: NIOSH. Obtenido de [https://www.cdc.gov/spanish/niosh/docs/99-101\\_sp/default.html](https://www.cdc.gov/spanish/niosh/docs/99-101_sp/default.html)
- Organización internacional de trabajo. (2016). *Estres laboral*. Ginebra: OIT.
- Organización Internacional del Trabajo. (28 de Abril de 2016). *El estrés laboral: un enfoque latinoamericano*. Obtenido de [https://www.ilo.org/sanjose/sala-de-prensa/WCMS\\_477047/lang--es/index.htm](https://www.ilo.org/sanjose/sala-de-prensa/WCMS_477047/lang--es/index.htm)
- Organización Mundial de la Salud. (2013). *La organización del trabajo y el estrés*. Francia: OMS. Obtenido de [https://www.who.int/occupational\\_health/publications/pwh3sp.pdf](https://www.who.int/occupational_health/publications/pwh3sp.pdf)
- Ortiz, D. (2019). *Estres laboral*. Arequipa: San Agustín. Obtenido de <http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/10970/SEhuqumi%26ormald.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Pastor, A. (8 de Febrero de 2017). *Clima organizacional*. Obtenido de [http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/3466/1/2018\\_Pastor-Guill%C3%A9n.pdf](http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/3466/1/2018_Pastor-Guill%C3%A9n.pdf)
- Popper, K. (2012). *La lógica de la investigación científica*. Madrid: Tecnos.
- Robbins, R. (2005). *Administración*. México: Pearson.
- Sáenz, Z. (2013). Satisfacción y motivación laboral. *Scielo*, 1-12.

- Theorell, T., & Karasek, R. (2014). *Healthy work: stress, productivity and the reconstruction of the working life*. New York: Administrative Science Quarterly.
- Tirado, G., Llorente, M., & Topa, G. (2019). *Desequilibrio esfuerzo-recompensa y quejas subjetivas de salud: Estudio exploratorio entre médicos en España*. España: European investiga.
- Torres, V. (2016). *Estres laboral y su relación con el cuidado que brinda el personal de enfermería a pacientes quemados adultos de 2do y 3er grado de quemadura del servicio de quemados de un Hospital del Minsa*. [Tesis de licenciatura, Universidad Nacional Federico Villareal], Lima. Obtenido de file:///C:/Users/USER/Downloads/UNFV\_Torres\_Molina\_Tayana\_Victoria\_Titulo\_Profesional\_2018.pdf
- Zayas, P., Baez, R., & Zayas, J. (2014). *Causas de la satisfaccion laboral en una organizacion*. Cuba: Holgín.

## **ANEXOS**

## ANEXO 1

### MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

<b>MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN</b>				
<b>TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN: “Estrés laboral y la satisfacción laboral del personal de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Regional del Cusco 2020.”</b>				
<b>VARIABLES</b>	<b>DEFINICIÓN CONCEPTUAL</b>	<b>DEFINICIÓN OPERACIONAL</b>	<b>DIMENSIONES</b>	<b>INDICADORES</b>
<b>Estrés laboral</b>	<p>Es una respuesta propia del individuo ya sea fisiológica, psicológica y conductual donde se intenta acomodar a presiones propias de sí mismo como a presiones propias del exterior (Cabrera Forneiro, Fuertes Rocañin, &amp; Plumed Moreno, 1994)</p>	<p>Como sugieren trabajos previos, para considerar el estrés laboral y sus causas se tomaron como referencia “The Nursing Stress Scale” hecha por Pamela Gray-Toft y James G. Anderson. Específicamente para las dimensiones del presente trabajo se utilizará los trabajos de la Universidad de Colombia (Castillo Avila, Torres Llanos, Ahumada Gomez, Cárdenas Tapias, &amp; Licona Castro, 2014). En este estudio se mencionan las siguientes dimensiones: Ambiente físico, psicológico y social</p>	<p>✓ Ambiente Físico</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Carga De Trabajo</li> <li>▪ Tareas realizadas</li> <li>▪ Gestión del tiempo laboral</li> <li>▪ Personal insuficiente</li> </ul>
			<p>✓ Ambiente Psicológico</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Muerte y Sufrimiento</li> <li>▪ Preparación Insuficiente</li> <li>▪ Falta de Apoyo</li> <li>▪ Incertidumbre en el puesto laboral</li> </ul>
			<p>✓ Ambiente Social</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Problemas con los Médicos</li> <li>▪ Problemas con otros Miembros del Equipo de Enfermería</li> </ul>

		teniendo en cuenta las sub categorías del mismo: Carga de trabajo, muerte y sufrimiento, preparación insuficiente, falta de apoyo e incertidumbre en el tratamiento		
<b>Satisfacción laboral</b>	Es el grado en el cual un trabajador mantiene su bienestar general en su lugar de trabajo, es eminentemente individual por lo que no se puede considerar una satisfacción “conjunta” que afecta incluso en la vida exterior e independiente del trabajo del individuo. (Judge, 2003).	Para un mejor estudio la satisfacción laboral es sub clasificada en el reto de trabajo, la remuneración del trabajador las condiciones en las cuales se trabaja y la relación con la organización.	✓ Reto de trabajo	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Identificación de tarea</li> <li>▪ Conocimiento del trabajo</li> <li>▪ Independencia y autonomía</li> <li>▪ Retroalimentación</li> </ul>
			✓ Remuneraciones justas	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Percepción de sueldos y salarios</li> </ul>
			✓ Condiciones de trabajo	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Oportunidad de desarrollo de organización</li> <li>▪ Características del trabajo</li> </ul>
			✓ Relación trabajo empleado	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Compatibilidad entre personalidad y la labor realizada</li> </ul>

## ANEXO 2: INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN

### UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

El cuestionario en cuestión servirá para recopilar información respecto al estrés laboral y la satisfacción laboral de personal enfermero del servicio de emergencia del Hospital Regional del Cusco, por lo que se invita a que pueda realizar el breve cuestionario, que está dirigido al personal de enfermería que labora en el servicio de emergencia como a los pacientes o familiares que acuden al servicio.

#### Cuestionario de estrés laboral

ESCALA			
NUNCA	OCASIONALMENTE	FRECUENTEMENTE	MUY FRECUENTEMENTE
1	2	3	4

N°	ÍTEMS	RESPUESTA			
		1	2	3	4
1	Presenta interrupciones frecuentes en la realización de sus tareas.				
2	No tiene ocasión para hablar abiertamente con otros compañeros sobre problemas en el servicio.				
3	No tiene tiempo suficiente para realizar todas las tareas asistenciales y/o administrativas.				
4	La falta de personal para cubrir adecuadamente el servicio.				
5	La realización de cuidados de enfermería que resultan dolorosos a los pacientes.				
6	La muerte de un paciente me causa estrés.				
7	Ver a un paciente sufrir me causa estrés.				
8	Sentirse impotente en el caso de un paciente que no mejora.				
9	Que el médico no esté presente en una urgencia médica.				

10	Miedo a cometer un error en los cuidados técnicos y de enfermería de un paciente.				
11	No saber bien el manejo y funcionamiento de un equipo.				
12	Tener problemas con uno o varios médicos.				
13	Tener problemas con la supervisora.				
14	Pasar temporalmente a otros servicios por falta de personal.				
15	Personal y turno imprevisible (tardanzas, faltas, reprogramaciones, etc.).				
16	Dificultad para trabajar con uno o varios compañeros.				

Escala "Nursing Stress Scale" elaborado por Pamela Gray – Toft & James G. Anderson (2002). Extraído de (Collana, 2016).

### Cuestionario satisfacción laboral

ESCALA				
NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
1	2	3	4	5

N°	ÍTEMS	RESPUESTA				
		1	2	3	4	5
1	Considera sentirse identificado con las funciones y responsabilidades que demanda su puesto de trabajo					
2	Las tareas encomendadas va de acorde con las capacidades y habilidades que Ud., posee					
3	El trabajo que desempeña contribuye en desarrollo de su vida cotidiana					
4	Las tareas que desempeña tienen significancia en su vida y la de su familia					
5	Tiene autonomía plena para desarrollar sus actividades a su modo					
6	La organización lo ofrece todas las facilidades y libertad para las ejecuciones sus actividades					
7	Recibe retroalimentación constante por parte de sus jefes					
8	La retroalimentación es de manera inmediata dando solución a todos los inconvenientes presentados en la institución					

<b>9</b>	El sueldo que recibe se ajusta a las funciones y responsabilidades que demanda su puesto de trabajo					
<b>10</b>	El sueldo que recibe satisface todas sus necesidades, cubriendo todos sus gastos					
<b>11</b>	La organización le ofrece capacitaciones u otras actividades para reforzar las habilidades del personal					
<b>12</b>	La organización ofrece oportunidades al personal para que se forme académica y profesionalmente en función a las funciones que desempeña					
<b>13</b>	Se siente Ud., satisfecho con las condiciones ambientales de su puesto de trabajo					
<b>14</b>	Considera que la organización se preocupa por la salud y calidad de vida de su personal					
<b>15</b>	Considera que la supervisión se da con la finalidad de apoyar en los inconvenientes que tiene el personal frente a las actividades que desempeño					
<b>16</b>	La organización aplica la supervisión constante de tal manera se dé solución inmediata a todas las falencias encontradas					
<b>17</b>	Su puesto de trabajo va de acorde con las capacidades y habilidades que Ud., posee					
<b>18</b>	Se aplican métodos de comunicación adecuada para mantener informado a todos los puestos de la institución					

Extraído de: (Lomas, 2017)

## Ficha técnica

### Instrumento para medir el estrés laboral

Nombre del instrumento:	Cuestionario Nursing Stress Scale
Autor:	Álvarez Rojas, Eunice
Objetivo:	Medir el estrés laboral del personal de enfermería
Año:	2020
Aplicación:	Individual
Unidad de análisis:	El personal de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Regional del Cusco.
Ámbito de aplicación:	Hospital Regional del Cusco
Tiempo estimado:	15 minutos
Estructura:	16 preguntas
Escala de medición:	Nunca, Ocasionalmente, frecuentemente, y muy frecuentemente.
Confiabilidad:	0,877

### Instrumento para medir la variable satisfacción laboral

Nombre del instrumento:	Cuestionario satisfacción laboral
Autor:	Álvarez Rojas, Eunice
Objetivo:	Medir la satisfacción laboral
Año:	2020
Aplicación:	Individual
Unidad de análisis:	El personal de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Regional del Cusco.
Ámbito de aplicación:	Hospital Regional del Cusco
Tiempo estimado:	10 minutos
Estructura:	18 preguntas
Escala de medición:	Escala de Likert de 1 a 5: Nunca, casi nunca, a veces, casi siempre y siempre
Confiabilidad:	0,740

### **ANEXO 3: CÁLCULO DEL TAMAÑO MUESTRAL**

En caso de la presente investigación se adoptará una muestra censal, debido a que la población es únicamente 36 enfermeros que trabajan en el servicio de emergencia del Hospital Regional del Cusco. (Hernandez, Fernandez, & Baptista, 2018)

## ANEXO 4: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS

### CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE ESTRÉS LABORAL

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSION AMBIENTE FÍSICO</b>								
1	Presenta interrupciones frecuentes en la realización de sus tareas.	X		X		X		
2	No tiene ocasión para hablar abiertamente con otros compañeros sobre problemas en el servicio.	X		X		X		
3	No tiene tiempo suficiente para realizar todas las tareas asistenciales y/o administrativas.	X		X		X		
4	La falta de personal para cubrir adecuadamente el servicio.	X		X		X		
<b>DIMENSION AMBIENTE PSICOLÓGICO</b>								
5	La realización de cuidados de enfermería que resultan dolorosos a los pacientes.	X		X		X		
6	La muerte de un paciente me causa estrés.	X		X		X		
7	Ver a un paciente sufrir me causa estrés.	X		X		X		
8	Sentirse impotente en el caso de un paciente que no mejora.	X		X		X		
9	Que el médico no esté presente en una urgencia médica.	X		X		X		
10	Miedo a cometer un error en los cuidados técnicos y de enfermería de un paciente	X		X		X		
11	No saber bien el manejo y funcionamiento de un equipo.	X		X		X		
12	Tener problemas con uno o varios médicos.	X		X		x		
<b>DIMENSION AMBIENTE SOCIAL</b>								
13	Tener problemas con la supervisora.	X		X		X		
14	Pasar temporalmente a otros servicios por falta de personal.	X		X		X		
15	Personal y turno imprevisible (tardanzas, faltas, reprogramaciones, etc.).	X		X		X		
16	Dificultad para trabajar con uno o varios compañeros.	x		x		x		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si

Opinión de aplicabilidad:    Aplicable [ x ]            Aplicable después de corregir [ ]            No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador. Mg: Gehu H. Moran Bobadilla

DNI: 23917392

Especialidad del validador: Gestión de servicios de salud

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.  
<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

27 de enero del 2021

Gehu H. Moran Bobadilla  
Mg. en G. de S. en el área de  
Gestión de Servicios de Salud  
y Salud Pública

Firma del Experto Informante.

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE SATISFACCIÓN LABORAL**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSION RETO DE TRABAJO</b>								
1	Considera sentirse identificado con las funciones y responsabilidades que demanda su puesto de trabajo	X		X		X		
2	Las tareas encomendadas van de acorde con las capacidades y habilidades que Ud., posee	X		X		X		
3	El trabajo que desempeña contribuye en desarrollo de su vida cotidiana	X		X		X		
4	Las tareas que desempeña tienen significancia en su vida y la de su familia	X		X		X		
5	Tiene autonomía plena para desarrollar sus actividades a su modo	X		X		X		
6	La organización lo ofrece todas las facilidades y libertad para las ejecuciones sus actividades	X		X		X		
7	Recibe retroalimentación constante por parte de sus jefes	X		X		X		
8	La retroalimentación es de manera inmediata dando solución a todos los inconvenientes presentados en la institución	X		X		X		
<b>DIMENSION REMUNERACIONES JUSTAS</b>								
		Si	No	Si	No	Si	No	
9	El sueldo que recibe se ajusta a las funciones y responsabilidades que demanda su puesto de trabajo	X		X		X		
10	El sueldo que recibe satisface todas sus necesidades, cubriendo todos sus gastos	X		X		X		
<b>DIMENSION CONDICIONES DE TRABAJO</b>								
		Si	No	Si	No	Si	No	
11	La organización le ofrece capacitaciones u otras actividades para reforzar las habilidades del personal	X		X		X		
12	La organización ofrece oportunidades al personal para que se forme académica y profesionalmente en función a las funciones que desempeña	X		X		X		
13	Se siente Ud., satisfecho con las condiciones ambientales de su puesto de trabajo	X		X		X		
14	Considera que la organización se preocupa por la salud y calidad de vida de su personal	X		X		X		
15	Considera que la supervisión se da con la finalidad de apoyar en los inconvenientes que tiene el personal frente a las actividades que desempeña	X		X		X		
16	La organización aplica la supervisión constante de tal manera se dé solución inmediata a todas las falencias encontradas	X		X		X		
<b>DIMENSION RELACION DE TRABAJO</b>								
		Si	No	Si	No	Si	No	
17	Su puesto de trabajo va de acorde con las capacidades y habilidades que Ud., posee	X		X		X		
18	Se aplican métodos de comunicación adecuada para mantener informado a todos los puestos de la institución	x		x		x		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si

Opinión de aplicabilidad:   Aplicable [ x ]           Aplicable después de corregir [ ]           No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador. Mg: Gehu H. Moran Bobadilla

DNI: 23917392

Especialidad del validador: Gestión de servicios de salud

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

27 de enero del 2021.

Gehu H. Moran Bobadilla  
Magister en Psicología  
Médico en Psicología  
Médico en Geriátrica  
Médico en Psiquiatría

Firma del Experto Informante.

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE ESTRÉS LABORAL**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN AMBIENTE FÍSICO</b>								
1	Presenta interrupciones frecuentes en la realización de sus tareas.	X		X		X		
2	No tiene ocasión para hablar abiertamente con otros compañeros sobre problemas en el servicio.	X		X		X		
3	No tiene tiempo suficiente para realizar todas las tareas asistenciales y/o administrativas.	X		X		X		
4	La falta de personal para cubrir adecuadamente el servicio.	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN AMBIENTE PSICOLÓGICO</b>								
5	La realización de cuidados de enfermería que resultan dolorosos a los pacientes.	X		X		X		
6	La muerte de un paciente me causa estrés.	X		X		X		
7	Ver a un paciente sufrir me causa estrés.	X		X		X		
8	Sentirse impotente en el caso de un paciente que no mejora.	X		X		X		
9	Que el médico no esté presente en una urgencia médica.	X		X		X		
10	Miedo a cometer un error en los cuidados técnicos y de enfermería de un paciente	X		X		X		
11	No saber bien el manejo y funcionamiento de un equipo.	X		X		X		
12	Tener problemas con uno o varios médicos.	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN AMBIENTE SOCIAL</b>								
13	Tener problemas con la supervisora.	X		X		X		
14	Pasar temporalmente a otros servicios por falta de personal.	X		X		X		
15	Personal y turno imprevisible (tardanzas, faltas, reprogramaciones, etc.).	X		X		X		
16	Dificultad para trabajar con uno o varios compañeros.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [ x ]      Aplicable después de corregir [ ]      No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador. Mg: Donet Orrego Luis Manuel.      DNI: 06057191

Especialidad del validador: Gestión de servicios de salud

13 de octubre del 2020.

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo  
<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo



Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Firma del Experto Informante.

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE SATISFACCIÓN LABORAL**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN RETO DE TRABAJO</b>								
1	Considera sentirse identificado con las funciones y responsabilidades que demanda su puesto de trabajo	X		X		X		
2	Las tareas encomendadas van de acorde con las capacidades y habilidades que Ud., posee	X		X		X		
3	El trabajo que desempeña contribuye en desarrollo de su vida cotidiana	X		X		X		
4	Las tareas que desempeña tienen significancia en su vida y la de su familia	X		X		X		
5	Tiene autonomía plena para desarrollar sus actividades a su modo	X		X		X		
6	La organización lo ofrece todas las facilidades y libertad para las ejecuciones sus actividades	X		X		X		
7	Recibe retroalimentación constante por parte de sus jefes	X		X		X		
8	La retroalimentación es de manera inmediata dando solución a todos los inconvenientes presentados en la institución	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN REMUNERACIONES JUSTAS</b>								
9	El sueldo que recibe se ajusta a las funciones y responsabilidades que demanda su puesto de trabajo	X		X		X		
10	El sueldo que recibe satisface todas sus necesidades, cubriendo todos sus gastos	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN CONDICIONES DE TRABAJO</b>								
11	La organización le ofrece capacitaciones u otras actividades para reforzar las habilidades del personal	X		X		X		
12	La organización ofrece oportunidades al personal para que se forme académica y profesionalmente en función a las funciones que desempeña	X		X		X		
13	Se siente Ud., satisfecho con las condiciones ambientales de su puesto de trabajo	X		X		X		

14	Considera que la organización se preocupa por la salud y calidad de vida de su personal	X		X		X	
15	Considera que la supervisión se da con la finalidad de apoyar en los inconvenientes que tiene el personal frente a las actividades que desempeña	X		X		X	
16	La organización aplica la supervisión constante de tal manera se dé solución inmediata a todas las falencias encontradas	X		X		X	
<b>DIMENSIÓN RELACIÓN DE TRABAJO</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
17	Su puesto de trabajo va de acorde con las capacidades y habilidades que Ud., posee	X		X		X	
18	Se aplican métodos de comunicación adecuada para mantener informado a todos los puestos de la institución	x		x		x	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SI

Opinión de aplicabilidad:    **Aplicable** [ x ]    **Aplicable después de corregir** [ ]    **No aplicable** [ ]

Apellidos y nombres del juez validador. Mg: Donet Orrego Luis Manuel    DNI: 06057191

Especialidad del validador: Gestión de servicios de salud

13 de octubre del 2020.

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo  
<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo



Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Firma del Experto Informante.

### CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE ESTRÉS LABORAL

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN AMBIENTE FÍSICO</b>								
1	Presenta interrupciones frecuentes en la realización de sus tareas.	X		X		X		
2	No tiene ocasión para hablar abiertamente con otros compañeros sobre problemas en el servicio.	X		X		X		
3	No tiene tiempo suficiente para realizar todas las tareas asistenciales y/o administrativas.	X		X		X		
4	La falta de personal para cubrir adecuadamente el servicio.	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN AMBIENTE PSICOLÓGICO</b>								
5	La realización de cuidados de enfermería que resultan dolorosos a los pacientes.	X		X		X		
6	La muerte de un paciente me causa estrés.	X		X		X		
7	Ver a un paciente sufrir me causa estrés.	X		X		X		
8	Sentirse impotente en el caso de un paciente que no mejora.	X		X		X		
9	Que el médico no esté presente en una urgencia médica.	X		X		X		
10	Miedo a cometer un error en los cuidados técnicos y de enfermería de un paciente	X		X		X		
11	No saber bien el manejo y funcionamiento de un equipo.	X		X		X		
12	Tener problemas con uno o varios médicos.	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN AMBIENTE SOCIAL</b>								
13	Tener problemas con la supervisora.	X		X		X		
14	Pasar temporalmente a otros servicios por falta de personal.	X		X		X		
15	Personal y turno imprevisible (tardanzas, faltas, reprogramaciones, etc.).	X		X		X		
16	Dificultad para trabajar con uno o varios compañeros.	x		x		x		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SI

Opinión de aplicabilidad:    **Aplicable** [ x ]    **Aplicable después de corregir** [ ]    **No aplicable** [ ]

Apellidos y nombres del juez validador. Mg: Pachas Barrionuevo Flor de María.

DNI: 08202310

Especialidad del validador: Experto en salud pública Auditor interno de servicios de salud, Magister en Estomatología.

5 de octubre del 2020.

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo  
<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo



Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Firma del Experto Informante.

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE SATISFACCIÓN LABORAL**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSION RETO DE TRABAJO</b>								
1	Considera sentirse identificado con las funciones y responsabilidades que demanda su puesto de trabajo	X		X		X		
2	Las tareas encomendadas van de acorde con las capacidades y habilidades que Ud., posee	X		X		X		
3	El trabajo que desempeña contribuye en desarrollo de su vida cotidiana	X		X		X		
4	Las tareas que desempeña tienen significancia en su vida y la de su familia	X		X		X		
5	Tiene autonomía plena para desarrollar sus actividades a su modo	X		X		X		
6	La organización lo ofrece todas las facilidades y libertad para las ejecuciones sus actividades	X		X		X		
7	Recibe retroalimentación constante por parte de sus jefes	X		X		X		
8	La retroalimentación es de manera inmediata dando solución a todos los inconvenientes presentados en la institución	X		X		X		
<b>DIMENSION REMUNERACIONES JUSTAS</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
9	El sueldo que recibe se ajusta a las funciones y responsabilidades que demanda su puesto de trabajo	X		X		X		
10	El sueldo que recibe satisface todas sus necesidades, cubriendo todos sus gastos	X		X		X		
<b>DIMENSION CONDICIONES DE TRABAJO</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
11	La organización le ofrece capacitaciones u otras actividades para reforzar las habilidades del personal	x		X		X		
12	La organización ofrece oportunidades al personal para que se forme académica y profesionalmente en función a las funciones que desempeña	X		X		X		
13	Se siente Ud., satisfecho con las condiciones ambientales de su puesto de trabajo	x		x		x		



14	Considera que la organización se preocupa por la salud y calidad de vida de su personal	X		x		X		
15	Considera que la supervisión se da con la finalidad de apoyar en los inconvenientes que tiene el personal frente a las actividades que desempeño	X		X		X		
16	La organización aplica la supervisión constante de tal manera se dé solución inmediata a todas las falencias encontradas	X		X		X		
<b>DIMENSION RELACIÓN DE TRABAJO</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
17	Su puesto de trabajo va de acorde con las capacidades y habilidades que Ud., posee	X		X		X		
18	Se aplican métodos de comunicación adecuada para mantener informado a todos los puestos de la institución	x		X		x		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SI

Opinión de aplicabilidad:    **Aplicable [ x ]**    **Aplicable después de corregir [ ]**    **No aplicable [ ]**

Apellidos y nombres del juez validador. Mg: Pachas Barrionuevo Flor de María    DNI: 08202310

Especialidad del validador: Experto en salud pública Auditor interno de servicios de salud, Magister en Estomatología.

5 de octubre del 2020.

Firma del Experto Informante.

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo  
<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

## ANEXO 5: CONFIABILIDAD DE INSTRUMENTOS

### ALPHA DE CRONBACH ESTRÉS LABORAL

#### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,877	16

### ALPHA DE CRONBACH SATISFACCIÓN LABORAL

#### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,740	18

## ANEXO 6: CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo, Eunice Álvarez Rojas estudiante de la Maestría en Gestión de los Servicios de Salud, de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, estoy desarrollando una investigación denominada: Estrés laboral y la satisfacción laboral del personal de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Regional del Cusco 2020. Con el objetivo de: Determinar el efecto del estrés laboral en la satisfacción laboral del personal de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Regional del Cusco 2020, por lo que solicito su autorización en la participación de la presente investigación, es importante indicarle que todo lo que se recoja como información será únicamente utilizada como dato estadístico para el análisis de los resultados y se guardará confiabilidad de la información brindada.

Muchas gracias por su comprensión y participación en este estudio.

Documento de Identidad: \_\_\_\_\_

Cusco 24 de noviembre de 2020

-----

FIRMA

## ANEXO 7: MATRIZ DE CONSISTENCIA

<b>MATRIZ DE CONSISTENCIA</b> <b>TÍTULO: Estrés laboral y la satisfacción laboral del personal de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Regional del Cusco 2020.</b> <b>AUTOR: EUNICE ÁLVAREZ ROJAS</b>		
<b>PROBLEMA</b>	<b>OBJETIVOS</b>	<b>HIPÓTESIS</b>
<p><b>Problema principal:</b></p> <p>¿Como se relaciona el estrés laboral con la satisfacción laboral del personal de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Regional del Cusco 2020?</p> <p><b>Problemas secundarios:</b></p> <p>¿Como se relaciona el ambiente físico con la satisfacción laboral del personal de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Regional del Cusco 2020?</p> <p>¿Como se relaciona el ambiente psicológico con la satisfacción laboral del personal de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Regional del Cusco 2020?</p> <p>¿Como se relaciona el ambiente social con la satisfacción laboral del personal de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Regional del Cusco 2020?</p>	<p><b>Objetivo general:</b></p> <p>Determinar la relación del estrés laboral en la satisfacción laboral del personal de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Regional del Cusco 2020</p> <p><b>Objetivos específicos:</b></p> <p>Determinar la relación del ambiente físico con la satisfacción laboral del personal de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Regional del Cusco 2020.</p> <p>Determinar la relación del ambiente psicológico con la satisfacción laboral del personal de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Regional del Cusco 2020.</p> <p>Determinar la relación del ambiente social con la satisfacción laboral del personal de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Regional del Cusco 2020.</p>	<p><b>Hipótesis general: (de existir)</b></p> <p>El estrés laboral se relaciona de forma significativa con la satisfacción laboral del personal de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Regional del Cusco 2020</p> <p><b>Hipótesis específicas:</b></p> <p>El ambiente físico se relaciona de manera significativa con la satisfacción laboral del personal de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Regional del Cusco 2020.</p> <p>El ambiente psicológico se relaciona de manera significativa con la satisfacción laboral del personal de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Regional del Cusco 2020.</p> <p>El ambiente social se relaciona de manera significativa con la satisfacción laboral del personal de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Regional del Cusco 2020.</p>

## ANEXO 8: AUTORIZACIÓN DEL ESTABLECIMIENTO DE SALUD



DEPARTAMENTO DE ENFERMERIA - 2020  
"AÑO DE UNIVERSALIZACIÓN DE LA SALUD"



Cusco Noviembre 2020

### PROVEIDO FAVORABLE

Vista la solicitud presentada por la Lic. Eunice Alvarez Rojas identificada con DNI N° 24705383 estudiante de la maestría Gestión de los Servicios de Salud de la universidad Cesar Vallejo quien solicita autorización, para la aplicación del instrumento de investigación: **"Estrés laboral y la satisfacción del personal de enfermería del servicio de emergencia del hospital Regional del Cusco 2020"**

**ESTA JEFATURA OTORGA PROVEIDO FAVORABLE**

Se expide el presente proveído a solicitud de la interesada.



  
Mgt. Elva Suarez Achahui  
JEFE DE DPTO. DE ENFERMERIA  
CEP. 42225 RNE.8988

## ANEXO 9: PRUEBA DE NORMALIDAD

<b>Pruebas de normalidad</b>						
	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Estrés laboral	,235	36	,000	,794	36	,000
Satisfacción laboral	,247	36	,000	,798	36	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Se puede observar que la base de datos trabajada fue de 36 por la cual se toma en cuenta la prueba de Shapiro-Wilk, siendo esta menor a 50. Es así que en ambos casos de cada variable se obtiene un nivel de significancia del 0.00 de la satisfacción laboral y estrés laboral respectivamente por lo que se asume que la base de datos no corresponde a una distribución normal, por lo que se usara la correlación de Spearman para determinar la correlación de las variables puesto que son no normales.