



Universidad Nacional Mayor de San Marcos

Universidad del Perú. Decana de América

Facultad de Medicina

Unidad de Posgrado

Programa de Segunda Especialización en Enfermería

**"Nivel de estrés laboral y grado de satisfacción laboral
en el personal que labora en central de esterilización y
suministros del Hospital Nacional Guillermo Almenara
Irigoyen, setiembre - diciembre 2008"**

TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

Para optar el Título de Especialista en Enfermería en Centro
Quirúrgico

AUTOR

Celina Edith MEGO SARMIENTO

ASESOR

Marina Hermelinda CONDEZO MARTEL

Lima, Perú

2008



Reconocimiento - No Comercial - Compartir Igual - Sin restricciones adicionales

<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>

Usted puede distribuir, remezclar, retocar, y crear a partir del documento original de modo no comercial, siempre y cuando se dé crédito al autor del documento y se licencien las nuevas creaciones bajo las mismas condiciones. No se permite aplicar términos legales o medidas tecnológicas que restrinjan legalmente a otros a hacer cualquier cosa que permita esta licencia.

Referencia bibliográfica

Mego C. Nivel de estrés laboral y grado de satisfacción laboral en el personal que labora en central de esterilización y suministros del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen, setiembre - diciembre 2008 [Trabajo de Investigación]. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Facultad de Medicina, Unidad de Posgrado; 2008.

Agradezco a la Mg. Marina Condezo Martel por su valioso aporte en la realización del presente trabajo de investigación.

A la Lic. Bertha Miguel Rodríguez, Jefa del Servicio de Central de Esterilización y Suministros del HNGAI por las facilidades brindadas en el desarrollo del presente proyecto.

Está dedicado a Dios, por ser la fuente de inspiración y ayudarme a cumplir con mis metas trazadas.

A mi esposo, Joel por su incondicional apoyo y paciencia en la culminación del presente trabajo de investigación.

A mis padres, José y Eudulia; y mis hermanos: Julio y Carlos; por el apoyo y amor brindado durante toda mi carrera profesional.

ÍNDICE

	Pág.
ÍNDICE DE GRÁFICOS	viii
RESUMEN	x
ABSTRACT	xii
INTRODUCCIÓN	xiii
CAPÍTULO I: EL PROBLEMA	
A. Planteamiento, Delimitación y Origen del Problema	1
B. Formulación del Problema de Investigación	3
C. Justificación e importancia del Estudio	3
D. Objetivos	5
E. Propósito	6
F. Marco Teórico	6
F.1 Antecedentes (Revisión de la Literatura)	6
F.2 Bases Teóricas	13
G. Hipótesis	30
H. Definición Operacional de Términos	30
CAPÍTULO II: MATERIAL Y MÉTODO	
A. Tipo, nivel y método.	32
B. Área de Estudio	32
C. Población y Muestra	33
D. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos (Validez y Confiability)	33
E. Plan de Recolección, Procesamiento y presentación de Datos	34
F. Plan de Análisis e Interpretación de Datos	34
G. Consideraciones éticas	35

CAPÍTULO III: RESULTADOS Y DISCUSIÓN:	
A. Presentación, análisis e interpretación de datos.	36
CAPÍTULO IV CONCLUSIONES, RECOMENDACIONES Y LIMITACIONES:	
A. Conclusiones	50
B. Recomendaciones	51
C. Limitaciones	51
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	52
BIBLIOGRAFÍA	53
ANEXOS	

ÍNDICE DE GRÁFICOS

GRÁFICO N°		Pág.
1	NIVELES DE ESTRÉS LABORAL EN EL PERSONAL QUE LABORA EN CENTRAL DE ESTERILIZACION Y SUMINISTROS DEL HOSPITAL NACIONAL GUILLERMO ALMENARA IRIGOYEN SETIEMBRE-DICIEMBRE. LIMA-PERU. 2008	37
2	NIVEL DEL ESTRÉS LABORAL EN LA DIMENSIÓN DE AGOTAMIENTO EMOCIONAL EN EL PERSONAL QUE LABORA EN CENTRAL DE ESTERILIZACION Y SUMINISTROS DEL HOSPITAL NACIONAL GUILLERMO ALMENARA IRIGOYEN. SETIEMBRE-DICIEMBRE. LIMA - PERU 2008.	39
3	NIVEL DEL ESTRÉS LABORAL EN LA DIMENSIÓN DE REALIZACIÓN PERSONAL EN EL PERSONAL QUE LABORA EN CENTRAL DE ESTERILIZACION Y SUMINISTROS DEL HOSPITAL NACIONAL GUILLERMO ALMENARA IRIGOYEN. SETIEMBRE -DICIEMBRE. LIMA-PERU 2008.	41
4	NIVEL DEL ESTRÉS LABORAL EN LA DIMENSIÓN DE DESPERSONALIZACIÓN EN EL PERSONAL QUE LABORA EN CENTRAL DE ESTERILIZACION Y SUMINISTROS DEL HOSPITAL NACIONAL GUILLERMO ALMENARA IRIGOYEN. SETIEMBRE -DICIEMBRE. LIMA-PERU 2008.	42
5	NIVELES DE SATISFACCIÓN LABORAL EN EL PERSONAL QUE LABORA EN CENTRAL DE ESTERILIZACION Y SUMINISTROS DEL HOSPITAL NACIONAL GUILLERMO ALMENARA IRIGOYEN SETIEMBRE-DICIEMBRE. LIMA-PERU 2008.	44

6	NIVEL DE SATISFACCION LABORAL EN LA DIMENSIÓN DE CONDICIONES FÍSICAS Y CONFORT EN EL PERSONAL QUE LABORA EN CENTRAL DE ESTERILIZACION Y SUMINISTROS DEL HOSPITAL NACIONAL GUILLERMO ALMENARA IRIGOYEN. SETIEMBRE –DICIEMBRE. LIMA-PERU 2008.	46
7	NIVEL DE SATISFACCIÓN LABORAL EN LA DIMENSIÓN DE POLÍTICAS ADMINISTRATIVAS EN EL PERSONAL QUE LABORA EN CENTRAL DE ESTERILIZACION Y SUMINISTROS DEL HOSPITAL NACIONAL GUILLERMO ALMENARA IRIGOYEN. SETIEMBRE –DICIEMBRE. LIMA-PERU 2008.	47
8	NIVEL DE SATISFACCION LABORAL EN LA DIMENSIÓN DE RELACIONES SOCIALES EN EL PERSONAL QUE LABORA EN CENTRAL DE ESTERILIZACION Y SUMINISTROS DEL HOSPITAL NACIONAL GUILLERMO ALMENARA IRIGOYEN. SETIEMBRE –DICIEMBRE. LIMA-PERU 2008.	48
9	NIVEL DE SATISFACCION LABORAL EN LA DIMENSIÓN DE DESARROLLO PERSONAL EN EL PERSONAL QUE LABORA EN CENTRAL DE ESTERILIZACION Y SUMINISTROS DEL HOSPITAL NACIONAL GUILLERMO ALMENARA IRIGOYEN. SETIEMBRE –DICIEMBRE. LIMA-PERU 2008.	49

RESUMEN

"NIVEL DE ESTRÉS LABORAL Y GRADO DE SATISFACCIÓN LABORAL EN EL PERSONAL QUE LABORA EN CENTRAL DE ESTERILIZACIÓN Y SUMINISTROS DEL HOSPITAL NACIONAL GUILLERMO ALMENARA IRIGOYEN SETIEMBRE –DICIEMBRE 2008"

AUTOR: LIC. ENF. CELINA EDITH MEGO SARMIENTO

ASESORA: MG. MARINA CONDEZO

INTRODUCCIÓN: El estrés laboral en los últimos años ha tenido un considerable aumento de casos, siendo causa de ineficiencia en los trabajadores, el servicio de central de Esterilización y Suministros del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen no puede ser ajeno a estos casos, es así que el presente trabajo describe el nivel de estrés laboral en el personal de dicho servicio. Por otro lado en cuanto a la Satisfacción Laboral es muy importante saber el grado de satisfacción que tiene el personal ya que muchas veces con éste indicador podemos ver el rendimiento de los trabajadores.

OBJETIVOS: Determinar el nivel de estrés y el grado de satisfacción laboral del personal que labora en el servicio de CEYS del HNGAI.

MATERIAL Y METODOS: Método Descriptivo, según el periodo de tiempo es Transversal.

RESULTADOS: En relación al estrés Laboral se obtienen los resultados que de 100% (30), el 63%(19) presenta estrés medio, 20%(6) estrés alto y el 17% (5) estrés bajo. En relación a la Satisfacción laboral se observa que de 100%(30), el 80%(24) presentaron satisfacción laboral media, 10%(2) Alta y el 10% (2) satisfacción laboral baja.

CONCLUSIONES: El orden que arrojan los resultados son estrés medio, estrés alto y estrés bajo, Al analizar las dimensiones que se estudian para

determinar la presencia de Estrés se concluye que del personal encuestado solo refieren sentirse afectadas en la dimensión de realización personal, dado que las dimensiones de cansancio emocional y despersonalización no significan problema. En cuanto a Satisfacción Laboral los resultados son Nivel medio y en cuanto a nivel bajo y alto tienen los mismos valores.

PALABRAS CLAVES: Estrés laboral, satisfacción laboral, personal de salud.

ABSTRACT

"JOB STRESS LEVEL AND DEGREE OF SATISFACTION IN THE STAFF WORKING IN CENTRAL LABORA STERILIZATION AND HOSPITAL SUPPLIES GUILLERMO ALMENARA NATIONAL SEPTEMBER-DECEMBER 2008"

AUTHOR: LIC. ENF. CELINA EDITH MEGO SARMIENTO
COUNSELOR: MG. MARINA CONDEZO

BACKGROUND: Work-related stress in recent years has had a considerable increase in cases, being the cause of inefficiency in the workers, the central service and Supplies Sterilization National Hospital Guillermo Almenara Irigoyen can not ignore these cases, so This paper describes the level of job stress on the staff of the service. On the other hand in terms of job satisfaction is very important to know the degree of satisfaction among the staff as many times with this indicator we can see the performance of workers.

OBJECTIVES: To determine the level of stress and job satisfaction of staff working in the service of HNGAI Ceys.

MATERIAL AND METHODS: Method Description, according to the time period is Transversal.

RESULTS: In relation to job stress results are obtained 100% (30), 63% (19) presents stress average of 20% (6) high stress and 17% (5) under stress. In relation to job satisfaction shows that 100% (30), 80% (24) had half job satisfaction, 10% (2) High and 10% (2) low job satisfaction.

CONCLUSIONS: The results show order half are stress, high stress and low stress, An analysis of the dimensions that are studied to determine the presence of stress is concluded that staff feel concerned respondent referred only in the dimension of personal accomplishment, given that the emotional exhaustion and depersonalization mean no problem. As for job satisfaction results are average and in terms of low and high are the same values.

KEYWORDS: Work stress, job satisfaction, personal health.

INTRODUCCION

Actualmente uno de los problemas de Salud que constituye el factor causal de diversas enfermedades, es el “estrés laboral” que afecta al individuo que se encuentra en constante adaptación frente a los cambios que suceden a su alrededor.

El personal de Enfermería en su centro laboral enfrenta diariamente situaciones estresantes que pueden alterar su salud, estas situaciones pueden ser derivados de múltiples condiciones desfavorables que se presentan en su centro.

Tales eventos o condiciones estresantes que confronta el personal de la Central de esterilización del hospital pueden arrojar consecuencias que inciden el deterioro eminente de su salud, en todas las esferas biopsicosocial, y por ende una degradación del desempeño laboral que afecta al mismo equipo de salud y también al usuario de esta unidad.

La Satisfacción Laboral se define como un conjunto de actividades u orientaciones afectivas de la persona hacia su trabajo, producto de la interacción de factores internos y externos, asumiendo que pueden ser positivas o negativas.

El trabajo del personal de la Central de Esterilización pareciera no ser el más propicio para derivar en satisfacción laboral. El cansancio, las escasas posibilidades de capacitación debido al sistema de turnos y la escasez de personal traen como consecuencia fatiga y desmoralización. Por otro lado, los turnos le dificultan la vida matrimonial y familiar, ya que éstos a veces no coincidan con las rutinas normales de trabajo y estudios del resto de las personas, por lo que el personal requiere de muchos esfuerzos para compatibilizar sus actividades con las de su familia.

CAPITULO I

EL PROBLEMA

A. Planteamiento, Delimitación y Origen del Problema

Se sabe que el trabajo hospitalario es fuente de estrés, éste es un fenómeno universal que ha tomado importancia en las últimas décadas, y se considera factor determinante, en cada individuo que presenta respuestas muy personalizadas, originando diversas patologías físicas y mentales. Particularmente en el ámbito hospitalario, en el cual existen riesgos laborales riesgos físicos y de contaminación química y/o biológica.

Se observa con frecuencia conductas en el personal de la Central de esterilización, que no corresponden al patrón que debe regir las relaciones laborales, se aprecian constantes situaciones de irritabilidad en el personal, fatiga, apatía, mal humor, conflictos de funciones, ausentismo laboral y una serie de signos y síntomas que hacen presumir

la presencia de tensiones que alteran la calidad psicosocial del grupo que allí laboran.

El personal que labora en la Central de Esterilización y Suministros del Hospital Guillermo Almenara Irigoyen están sometidos a situaciones que pudieran causar estrés, como son: la responsabilidad del trabajo, presencia excesiva de ruidos, iluminación defectuosa, espacio inadecuado para las labores a realizar, ambigüedad en la asignación de sus funciones, presión por parte de diversos servicios, falta de personal, sobrecarga de trabajo, falta de comunicación.

Tales eventos o condiciones estresantes que confronta el personal de la Central de esterilización del hospital pueden arrojar consecuencias que inciden el deterioro eminente de su salud, en todas las esferas biopsicosocial, y por ende una degradación del desempeño laboral que afecta al mismo equipo de salud y también al usuario de esta unidad.

En cuanto a la Satisfacción Laboral se define como un conjunto de actividades u orientaciones afectivas de la persona hacia su trabajo, producto de la interacción de factores internos y externos, asumiendo que pueden ser positivas (satisfechas) o negativas (insatisfechas).

El trabajo del personal de la Central de Esterilización pareciera no ser el más propicio para derivar en satisfacción laboral. El cansancio, las escasas posibilidades de capacitación debido al sistema de turnos y la escasez de personal traen como consecuencia fatiga y desmoralización. Por otro lado, los turnos le dificultan la vida matrimonial y familiar, ya que éstos a veces no coincidan con las rutinas normales de trabajo y estudios del resto de las personas, por lo que el personal requiere de muchos esfuerzos para compatibilizar sus actividades con las de su familia.

Toda esta problemática trae inevitablemente consecuencias negativas, tanto para la vida personal, laboral, que repercuten finalmente en la sociedad donde vivimos

En virtud de todo lo antes señalado, es oportuno plantear la necesidad de determinar el nivel de estrés laboral y grado de satisfacción laboral del personal de la Central de esterilización del Hospital Guillermo Almenara Irigoyen, (CEyS) que pertenece al sistema de Seguridad Social.

B. Formulación del Problema de Investigación

¿Cuál es el nivel de estrés laboral y grado de satisfacción laboral en el personal que labora en Central de Esterilización y Suministros del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen durante el periodo Setiembre –Diciembre 2008?

C. Justificación e Importancia

Actualmente el estrés es un tema común en investigaciones psicológicas, fisiológicas y laborales, debido a las condiciones ambientales, sociales, personales y económicas a las que nos enfrentamos cotidianamente, en las cuales se hacen presentes diferentes eventos que pueden considerarse estresantes. Por ello, es importante saber identificar adecuadamente la presencia de estrés, así como las estrategias de afrontamiento y evitar consecuencias graves por estrés crónico o agudo, así estudios realizados en Estados Unidos revela que 30% de 11 millones de empleados de los servicios de salud están expuestos al estrés mental debido a su lugar de trabajo.

Se considera que el estrés en el personal que labora en la CEyS afecta directa e indirectamente la calidad del trabajo que realizan, así como su estado de salud. Además, podría ser la principal causa de desgaste, insatisfacción laboral, rotación excesiva, dificultades para el reclutamiento, ausentismo e incapacidad. Sin embargo, en el ámbito laboral, cada trabajador difícilmente puede controlar o modificar las situaciones estresantes, debido a que en gran medida no dependen de él, sino de diversos factores, de ahí que las estrategias de afrontamiento eficaces en otros ámbitos no sea aplicable en éste. Por ello, las respuestas al estrés en el medio laboral requieren la participación activa de toda la organización, proponiendo cambios en la estructura organizacional, rediseñando puestos, aunque también resulte beneficioso trabajar a escala individual.

A nivel nacional el personal de salud de diversos hospitales manifiesta quejas respecto a la insatisfacción laboral, ocasionada por múltiples causas, la cual puede alterar la calidad de vida del trabajador, la organización en sí. Existe evidencia clara que un empleado insatisfecho tiende a sufrir todo tipo de problemas de salud, tales como: cefaleas, problemas de salud mental cardiopatías y accidentes vasculares cerebrales, entre otros, Estos problemas provocarán ausentismo, rotación de personal, gastos médicos para el trabajador y costos para la Institución.

El presente trabajo ayudara a corregir el problema identificado para así lograr un mejor rendimiento en el trabajador lo cual traerá como consecuencia el crecimiento del servicio.

D. Objetivos

General:

Determinar el nivel de estrés y el grado de satisfacción laboral del personal que labora en Central de Esterilización y suministros en el Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen durante el periodo Setiembre – Diciembre 2008.

Específicos:

- Identificar el nivel de estrés laboral en la dimensión agotamiento emocional del personal de la Central de Esterilización y suministros del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen
- Identificar el nivel de estrés laboral en la dimensión realización personal en el personal de la Central de Esterilización y suministros en el Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen.
- Identificar el nivel de estrés laboral en la dimensión despersonalización en el personal de la Central de Esterilización y suministros en el Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen.
- Identificar el grado de satisfacción laboral en la dimensión de condiciones físicas y/o confort.
- Identificar el grado de satisfacción laboral en la dimensión de políticas administrativas.
- Identificar el grado de satisfacción laboral en la dimensión de relaciones sociales.
- Identificar el grado de satisfacción laboral en la dimensión de desarrollo personal.

E. Propósito

El propósito del estudio es identificar y conocer la realidad de este problema en forma objetiva para así plantear alternativas de solución y beneficiar al personal de esta área. De otra parte, es importante involucrar a las autoridades competentes del Departamento de Enfermería para la planificación y organización de actividades que promuevan el descenso del posible nivel de estrés favoreciendo así a un óptimo rendimiento de su personal, lo cual también se podrá percibir con la satisfacción laboral.

F. Marco teórico

F.1 Antecedentes

Barreto en 1997 realizó una investigación titulada “ESTRÉS EN EL PERSONAL DE ENFERMERIA DEL HOSPITAL CENTRAL DE MARACAYBO”⁽¹⁾. El mismo tuvo como muestra 380 trabajadores de Enfermería que laboran en todas las áreas de atención médica del Hospital que fueron divididos, según el cargo y el área de trabajo en trabajadores graduados que ejercen cargos de jefes de servicio de áreas de emergencias y no emergencias, personal graduado no jefes que laboran en el área de emergencia y no emergencias; Entre los resultados se obtuvo que el grupo de trabajadores graduados jefes fue el más afectado, presentando niveles de estrés entre moderado y severo, y el más alto porcentaje de síntomas psico-somáticos reportado por este grupo. Se observó que el personal de emergencia presentaba el 34,83% cefalea tensional; el 28% síndrome de trastornos digestivos y el trastorno del sueño en un 23,60%, que presuntamente está relacionado con el estrés al cual están sometidos estos profesionales.

García-Ramos Martina, 2Luján-López María Elena, 3Martínez-Corona María de los Ángeles, Satisfacción Laboral del Personal de Salud del Instituto Mexicano de Seguro Social, México 2006.

Metodología: Estudio transversal, descriptivo, en 277 trabajadores de diferentes servicios y categorías. Se aplicó un cuestionario validado que evaluó la satisfacción intrínseca y extrínseca. Se tabuló por criterios y servicios. El análisis se realizó con estadística descriptiva.

Conclusiones: Como indicador de calidad el nivel de satisfacción laboral requiere intervenciones para promover el desarrollo organizacional con impacto en la atención al usuario.

Gladys Esther, Navarro Anyosa, Nelsi Elena, Liendo Velázquez , en 1996, en Lima, realizaron un estudio sobre: "CONOCIMIENTOS Y MANEJO DEL ESTRÉS EN ENFERMERAS DE LOS SERVICIOS DE MEDICINA DE LOS HOSPITALES ARZOBISPO LOAYZA Y DOS DE MAYO".⁽²⁾ El objetivo fue: Identificar el nivel de conocimientos sobre el manejo del estrés en enfermeras de los servicios de medicina de los Hospitales Arzobispo Loayza y Hospital Dos Mayo. El método fue descriptivo transversal y retrospectivo .La población estuvo conformada por 45 enfermeras asistenciales de los servicios de medicina general en ambos nosocomios. El instrumento fue el cuestionario. Los resultados obtenidos permitieron formular la siguiente conclusión entre otros: Las enfermeras asistenciales en su mayoría (53.125%) tienen un nivel de conocimientos sobre el estrés y su manejo comprendido entre el mínimamente adecuado y medianamente adecuado sobre el estrés y su manejo no podrá comprender y controlar los cambios de conducta generadas por el estrés habiendo riesgos de que la atención se vea alterada por las condiciones inadecuadas del ambiente.

Mónica López Mendoza, en 1990, en Lima, realizó un estudio titulado "NIVELES DE ESTRÉS EN ENFERMERAS QUE LABORAN EN LAS UNIDADES CRÍTICAS DEL H.C.S.S.M.P".⁽³⁾ Los objetivos fueron: establecer los factores estresores que genera estrés en el personal de enfermería que labora en las unidades críticas, analizar las principales manifestaciones físicas y psicológicas del estrés, establecer si la enfermera utiliza adecuadamente mecanismos defensivos para el manejo del estrés. El método fue descriptivo de corte transversal. La población fue de 38 enfermeras asistenciales. El instrumento que utilizó fue el cuestionario. Los resultados obtenidos fueron la siguiente conclusión entre otros: Tendencia de manifestar estrés y que merece la atención de las autoridades de esta institución. Las principales manifestaciones se observa a nivel emocional y cognitivo más que físico constituyendo este factor el que debería tenerse en cuenta por las implicancias que podría generar en la calidad de atención de los pacientes críticos.

Virgilia Becerra Alipaza, en el año 1998, en Lima, realizó un estudio sobre: "FACTORES ASOCIADOS A LAS SITUACIONES DE ESTRÉS QUE EXPERIMENTAN LAS ENFERMERAS QUE LABORAN EN LA UNIDAD DE CUIDADOS CORONARIOS DEL H.C.SANIDAD DE LAS FFPP".⁽⁴⁾ Los objetivos fueron: identificar factores y situaciones estresantes que se presentan con mayor frecuencia; establecer si la falta de apoyo estímulo por parte de las autoridades directrices de la institución son o no factores estresantes. El método fue el descriptivo, transversal. La población fue de 11 enfermeras asistenciales. El instrumento que se utilizó fue el cuestionario. Las conclusiones fueron entre otros: Los factores causantes de estrés en orden jerárquico son los siguientes y sus

características, las relaciones interpersonales con el personal superior y los factores de trabajo, las manifestaciones de estrés es mayor en el personal con más de tres años de servicio, la mayoría de enfermeras están preparadas para afrontar urgencias y están asociadas con los casos de especialidad recibida por la mayoría.

Juana Durand, Tula Espinoza, Luzmila Figueroa y colaboradores, en el 2002, en Lima, realizaron un estudio sobre “NIVEL DE ESTRÉS EN ENFERMERAS EN HOSPITALES NACIONALES DE LIMA METROPOLITANA”.⁽⁵⁾ El objetivo fue, determinar el nivel de estrés en enfermeras de hospitales nacionales de lima, identificar los factores generadores del estrés y los mecanismos de afronte utilizados y establecer la repercusión del estrés de las enfermeras en el cuidado de enfermería. El método fue descriptivo simple de corte transversal. La población estuvo conformada por 52 enfermeras asistenciales de los servicios de emergencia, unidad de cuidados intensivos, medicina y cirugía de los hospitales nacionales. El instrumento fue el Test de Burnot y un formulario tipo cuestionario, la técnica fue la encuesta siendo una conclusión entre otros: Existe un porcentaje considerable de enfermeras en los hospitales nacionales que tiene un nivel de estrés manejable que se evidencia es su falta de entusiasmo en sus labores diarias, cansancio, conductas evasivas y/o se desahoga llorando o hablando con amigo, influyendo de manera considerable en el cuidado que brinda al usuario y familia

Ponce Gomez Judith, en el 2006 en México realizaron un estudio sobre “SATISFACCIÓN LABORAL Y CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA EN UNA UNIDAD MÉDICA DE ALTA ESPECIALIDAD”.⁽⁶⁾ El objetivo del estudio, fue Describir

los factores que intervienen en la percepción de la calidad de atención de enfermería y los que influyen en la satisfacción laboral de la enfermera.

Metodología: Para la evaluación de la satisfacción laboral de la enfermera se utilizó el instrumento índice de satisfacción laboral , y para la medición de la satisfacción del paciente por la atención recibida del personal de enfermería, se empleó un instrumento, para evaluar la calidad de la atención médica. El tamaño de la muestra calculada para proporciones fue de 91 enfermeras y 182 pacientes cuya selección se realizó al azar, en los tres turnos. Para el análisis de los datos se obtuvieron frecuencias absolutas y relativas.

Resultados: La satisfacción laboral alcanzó un índice global de 3.42; los hombres y el personal de turno vespertino mostraron mayores índices de satisfacción. 50% de los usuarios encuestados considera insuficiente la calidad de atención recibida. Los índices más altos de satisfacción se encontraron en pacientes de 46 a 60 años de edad, escolaridad primaria y licenciatura. **Conclusiones:** La satisfacción laboral tiene relación con aspectos de desarrollo, capacitación y actualización para el desempeño; así como condiciones laborales. Y la satisfacción del usuario está ligada con el trato del personal. Se concluye que a mayor satisfacción laboral existe mayor calidad de atención por parte del personal de enfermería y por lo tanto satisfacción del paciente.

Doris Flores Albornoz."RELACIÓN ENTRE MOTIVACIÓN Y SATISFACCIÓN LABORAL DE LA ENFERMERA ASISTENCIAL HOSPITAL GUILLERMO ALMENARA IRIGOYEN", Lima, 2006. ⁽⁷⁾ Objetivo: Determinar la relación existente entre motivación y satisfacción laboral que tienen las enfermeras asistenciales del servicio de emergencia del Hospital

Essalud Guillermo Almenara Irigoyen. Metodología: Se ha aplicado una encuesta anónima a 43 profesionales de enfermería, durante su horario de trabajo en el referido servicio; obteniendo como resultado del presente estudio que los profesionales de enfermería estudiados como consecuencia de motivadores extrínsecos (condiciones de trabajo, compensación económica, medidas de protección, recursos materiales) inadecuados, tienen un bajo nivel de satisfacción laboral. Resultados: Hay una insatisfacción laboral en 42.02% del personal de enfermería. De los ítems referentes a la remuneración, ésta es desmotivante para 30 (70%). Para 32 (74%) no satisface sus necesidades con la remuneración actual. El trabajo que realiza implica responsabilidad 41 (95%). Los ascensos por tiempo de servicio 31 (72%) afirma que no existe, los ascensos por habilidad 32 (74%) considera que no existe dichos ascensos. Conclusión: Los profesionales de enfermería incluidos en este estudio, como consecuencia de motivadores extrínsecos (condiciones de trabajo, compensación económica, medidas de protección, recursos materiales) inadecuados, tienen un bajo nivel de satisfacción laboral.

Garza y colaboradores. (1999) realizaron un estudio en el Instituto Mexicano de Seguro Social de Monterrey, Nuevo León, México, titulado "ANSIEDAD LABORAL DEN EL PERSONAL DE ENFERMERIA"⁽⁸⁾, la muestra estuvo conformada por 285 enfermeras seleccionadas al azar y en sus hallazgos determinaron que el tiempo que corresponde a la jornada laboral para el personal de Enfermería, sumado al tiempo invertido en traslado, significa que la mayor parte del día se ocupa en actividades relacionadas con el trabajo, pudiéndose convertir este en un factor de riesgo para el desarrollo del estrés.

Se han realizado múltiples investigaciones respecto a la satisfacción laboral, pero sólo en las últimas décadas se han preocupado por la satisfacción de las enfermeras. Es así como diversos autores han encontrado los siguientes resultados: Kramer y Schmalenberg (1992) en EE.UU. observaron que la autonomía, el estilo de gestión y el reconocimiento por parte de la institución donde trabajaban, influían de forma importante en la satisfacción laboral de estas enfermeras. Salinas y col. (1994), en México, informaron que las enfermeras participantes en su estudio manifestaron satisfacción en todos los aspectos del trabajo a excepción del clima y la armonía intragrupo.

Chávez y col. (1996), en México, indicaron que las enfermeras participantes en su investigación mostraban un nivel moderado de satisfacción laboral. Moss y Rowler (1997), en EE.UU., mostraron que el estilo participativo y cercano de dirección mejoraba la satisfacción laboral de las enfermeras. Krichkaew (1998), en Tailandia, encontró el mismo resultado. En nuestro país, Paravic (1998), Parra (2002) y Zúñiga (2002) pudieron constatar en sus respectivas investigaciones que el nivel de satisfacción laboral de las enfermeras era leve, encontrando gran insatisfacción en sus remuneraciones y en las políticas de promoción y ascenso de sus instituciones, hallazgos estos últimos recurrentes en los distintos estudios relacionados con la satisfacción laboral de las enfermeras.

En un estudio efectuado sobre factores asociados al grado de satisfacción laboral de las enfermeras, Hernández y colab.(1998) determinaron que los factores que se asocian a la insatisfacción laboral son las condiciones de trabajo, las pocas oportunidades de

desarrollo profesional y la baja remuneración, la mayoría consideró que tiene autonomía y reconocimiento por su trabajo.

Ann y Mc Lauchlan (2002), en un estudio sobre la satisfacción laboral del personal administrativo, concluyó que la mayor calificación de satisfacción fue la motivación y la que tuvo menor calificación fue la satisfacción por la remuneración.

Posteriormente, Chacpi y otros (2000) en una investigación sobre motivación y satisfacción laboral de los profesionales de enfermería, encontraron que la motivación es un factor preponderante para la productividad y la satisfacción laboral del personal, que conlleva a disminuir la necesidad de motivadores extrínsecos.

F.2 Base Teórica

ESTRÉS LABORAL

En el ámbito laboral de salud el estrés se puede definir como "la respuesta fisiológica, psicológica y del comportamiento de un individuo que intenta adaptarse y ajustarse a presiones internas y externas". El estrés es un concepto que fue introducido por primera vez en el ámbito de la salud en el año 1926 por Hans Seilye como "la respuesta general del organismo ante cualquier estímulo agresor o situación estresante". Esto partió de una definición física, la cual hace referencia a la importancia de la respuesta del organismo ante la fuerza que produce diferentes grados de tensión o de formación y no al estímulo.

Robbins define al estrés como "una condición dinámica donde el individuo se enfrenta a una oportunidad, una limitación o una

demanda relacionada con sus deseos y cuyo resultado se percibe como algo incierto a la vez”, además afirma que “el entorno, la organización y el individuo son factores que actúan como posibles fuentes de estrés laboral”.

Al respecto la Organización Mundial de la Salud lo define como “el conjunto de reacciones fisiológicas que preparan al organismo para la acción”.

José María Peiró dice que “el estrés laboral es un fenómeno personal y social cada vez mas frecuente y con consecuencias importantes a nivel individual y organizacional. A nivel individual puede afectar el bienestar físico, psicológico y a la salud de las personas; y a nivel de la organización puede deteriorar la salud organizacional”.

El estrés es parte de la vida de cada uno de nosotros ya que constituye un mecanismo de adaptación de nuestro organismo frente a una amenaza, pero se empieza a volver patológico cuando supera la capacidad de la persona de afrontar diversas situaciones diarias. Cuando el organismo percibe estas situaciones como amenazantes y se superpone a los mecanismos defensivos surgen diversas manifestaciones, es así que dentro de las respuestas al estrés tenemos que estas pueden ser:

Fisiológica: Es la reacción que se produce en el organismo ante los estímulos estresores, supone la activación de respuestas hormonales y neurovegetativas que se traduce en incremento de la presión arterial, taquicardia, sudoración, palpitaciones, mareos, entre otras.

Cognitiva emocional: Se refiere a la forma en que la persona capta las respuestas del medio, filtra y procesa la información evaluando si las situaciones deben ser consideradas como relevantes o irrelevantes, aterradoras o inocuas. Esto determina en gran medida la forma de responder ante esa situación y el modo que se verá afectado por el estrés.

Motora: Las respuestas motoras básicas ante situaciones de estrés pueden ser de enfrentamiento o afrontamiento, huida o evitación y menos frecuente pasividad e inhibición. El tipo de respuesta de afrontamiento determina la forma de activación del organismo y en consecuencia el tipo de recursos que se utilizaran y las estructuras fisiológicas implicadas, así como los posibles trastornos fisiopatológicos que se pueden emplear.

Seilye refiere la presencia de fases sucesivas de adaptación del organismo al estrés:

Fase de Reacción de alarma: se suscita ante un estímulo estresante reaccionando el organismo automáticamente, preparándose para la respuesta para la acción, tanto para enfrentar como para escapar del estímulo estresante. A nivel del sistema nervioso se genera una activación con típicas manifestaciones de sequedad de boca, pupilas dilatadas, sudoración, tensión muscular, taquicardia, aumento de la frecuencia respiratoria, aumento de la tensión arterial, aumento de la síntesis de glucosa y de la secreción de adrenalina y noradrenalina. Se genera también una activación psicológica aumentando la capacidad de atención y concentración. Es una fase de corta duración y no es perjudicial cuando el organismo dispone de tiempo para recuperarse.

Fase de resistencia: Se traduce por la desaparición de los cambios iniciales y la aparición de otros de carácter más específico para enfrentarse a la situación. Se alcanza un alto nivel de resistencia, de capacidad de esfuerzo frente a la situación, cuando el estímulo es excesivamente prolongado o alcanza una situación de gran intensidad y el individuo es incapaz de rechazarlo, eliminarlo o superarlo, aparece la fase de agotamiento.

Fase de agotamiento: Se produce cuando todas las estrategias adaptativas para afrontar el estímulo se agotan llevando a una progresiva extenuación de la energía lo que puede llevar a la enfermedad o incluso a la muerte. Paralelamente a esta activación fisiológica se da una activación psicológica, también de carácter no específico.

Las manifestaciones clínicas se traducen en:

Psicosomáticos: fatiga crónica, cefaleas, problemas de sueño, pérdida o alteraciones del ciclo menstrual, descenso de peso, entre otros.

Conductuales: Absentismo laboral, conducta violenta, inadecuada toma de decisiones.

Depresivos: Negación de emociones, desplazamiento de afectos.

Referente a formas o tipos de estrés la literatura nos refiere al estrés como un término que designa un elemento de motivación para lograr objetivos en nuestra vida, nos ayuda a alcanzar el éxito, pero el distrés es aquel que aparece cuando nuestras capacidades exceden los límites normales pudiendo ser perjudicial. Mientras que el estrés

agudo origina respuestas intensas y rápidas limitadas en el tiempo, que supera las capacidades de adaptación a la persona; y el estrés crónico, se halla prolongado en el tiempo es continuo, pero no necesariamente intenso, exige una adaptación permanente, agotando las respuestas fisiológicas del individuo, el estrés se convierte en distrés.

Con relación a los factores causales, hay que tener en cuenta que todos ellos se encuentran vinculados y entre los principales tenemos a:

Factores socioeconómicos: aquí destacan el individualismo, competencia e indiferencia, la falta de solidaridad y cooperación dentro de los equipos de salud y entre los compañeros de trabajo. Producto del desarrollo de la tecnología han surgido avances en el tratamiento de enfermedades que han producido un distanciamiento mayor entre profesionales y pacientes

A nivel económico, la competencia ha transformado la salud, los sueldos se han reducido y los beneficios laborales han sido eliminados.

Factores organizacionales: Entre ellos tenemos:

A) Desequilibrio entre las demandas y la escasez de recursos para responder a esas demandas. Las principales son: sobrecarga laboral y conflictos personales, supervisión, soporte social, desarrollo de habilidades, autonomía y capacidad de decisión.

B) Conflicto con los pacientes y jefes, con las demandas del rol o con los valores, tenemos la insensibilidad de las instituciones frente a las necesidades de los profesionales y de los pacientes, falta de

comunicación entre los profesionales y la institución, conflicto entre los intereses de la institución y los propios valores, responsabilidad por demasiada cantidad de pacientes, trabajar demasiadas horas lo cual conduce a falta de horas de descanso y de tiempo, falta de reconocimiento y falta de apoyo.

Factores personales de los profesionales: Dentro de estos podemos mencionar a la edad, estado civil y género que influyen muchas veces negativamente en las capacidades de afronte ya que debido a la desigualdad de roles y personalidades determinan su adaptación a situaciones estresantes, es así que el género juega un papel importante en el control que se tiene sobre los determinantes socioeconómicos de sus vidas y salud mental, su posición y condición social, el modo en que son tratados dentro de la sociedad y su susceptibilidad y exposición a riesgos específicos para la salud mental.

La Vocación y falta de formación e información acerca de la realidad de las posibilidades laborales y económico de los trabajadores de salud, lo que puede conducir a aspiraciones frustradas y a inseguridad y duda sobre la propia capacidad. La necesidad de formación de especialización, actualización permanente de conocimientos y falta de recursos de tiempo y económicos para llevarlos a cabo. Dificultad para delegar responsabilidades en otros. La identificación con los pacientes y sus problemas. La falta de vida social fuera del trabajo y dificultad para integrarse socialmente dentro del mismo.

Factores relacionados con los pacientes: Esto surge por el grado de implicancia de los profesionales con los pacientes: pacientes

terminales, pocos o no colaboradores, desagradecidos, agresivos, dependientes o pasivos. Cada una de estas características producirá una actitud diferente sobre cada profesional de acuerdo a su experiencia y a su formación para poder enfrentarse a las mismas.

SATISFACCIÓN LABORAL

La satisfacción es el resultado de la motivación con el desempeño del trabajo (grado en que las recompensas satisfacen las expectativas individuales) y de la forma en que la persona percibe la relación entre esfuerzo y recompensa.

El modelo conceptual de Locke se basa en dos corrientes teóricas de explicación de la motivación conductual del hombre. La primera se refiere a las teorías llamadas de proceso, desde las cuales la satisfacción laboral puede ser vista como el estado resultante de la percepción que tenga el individuo de su trabajo como herramienta, que le permita alcanzar o lograr un importante valor a condición de que sus valores sean compatibles con sus necesidades y vistas como esenciales para el bienestar del individuo. Entre éstas tenemos la Teoría de las Expectativas y la Teoría de la Equidad. La segunda corriente de teorías se refiere a las teorías de contenido, y desde este punto de vista estas teorías intentan explicar qué necesidades o valores deben ser satisfechos por el individuo para estar satisfecho con su trabajo. Aquí tenemos la Teoría de las Necesidades Jerarquizadas de Maslow y la de Higiene y Motivación de Herzberg. Locke, en base a la revisión de estas teorías, elabora su conceptualización y manifiesta que el individuo logra satisfacción laboral al apreciar que el trabajo le facilita la realización de valores importantes para él y que éstos son compatibles con sus necesidades. Es así que el individuo hace una evaluación de los

hechos, objetos o situaciones que derivan del trabajo y según sus expectativas, sus necesidades tanto físicas como psicológicas, realiza un juicio interno de valor, el cual puede ser positivo o negativo para el individuo, por lo que tendrá una reacción emocional placentera o displacentera al respecto y en consecuencia obtendrá satisfacción o insatisfacción.

Este autor destaca la importancia de los valores del individuo, de sus necesidades, de sus expectativas, de sus percepciones y de sus juicios, especificando con su modelo causal cómo estas variables se combinan para determinar el grado de satisfacción laboral. Además, señala que para comprender las actitudes hacia el trabajo es necesario analizar los distintos factores del mismo, algunos de los cuales se estudiaron en esta investigación, tales como: las actividades propiamente tales, las remuneraciones, las condiciones físicas del trabajo, las promociones y/o ascensos, las políticas de la empresa, las relaciones con el supervisor o jefe y las interacciones con los compañeros de trabajo.

La satisfacción laboral es una de las variables más estudiadas en el comportamiento organizacional. Ello ocupa un lugar central en las investigaciones desde que ROBERT HOPPOCK publicó el libro *Job Satisfaction* en 1935. Dos razones parecen explicar ese gran interés por los investigadores:

- ✓ Es uno de los resultados humanos en el trabajo más importante.
- ✓ Siempre ha estado implícitamente_explícitamente asociado al desempeño; lo que equivale a esperar que los trabajadores más satisfechos sean también los más productivos.

Se entiende como Satisfacción laboral a la manera como siente un empleado acerca de su propio trabajo. Las actitudes de una persona hacia su propio empleo reflejan experiencias agradables y desagradables en el puesto y expectativas acerca de experiencias futuras. Existen innumerables definiciones por lo que se puede categorizarlas dos perspectivas:

Definen el concepto de Satisfacción Laboral como una actitud generalizada en relación al trabajo (BEER 1964, SALANCIK y PFEFFER 1977, HARPAZ 1983, PEIRO 1986, entre otros), atendiendo a tres componentes cognitiva (pensamientos o evaluación del objeto de acuerdo con el conocimiento), afectivas (sentimientos, emociones positivas o negativas), comportamental (predisposiciones de comportamientos de intención con relación al objeto).

FACTORES DETERMINANTES DE LA SATISFACCIÓN LABORAL LAS CONDICIONES FÍSICAS Y/O MATERIALES

Los elementos materiales o de infraestructura son definidos como medios facilitadores para el desarrollo de las labores cotidianas y como un indicador de la eficiencia y el desempeño. Dentro de las condiciones físicas se considera el confort, esta dado por las condiciones de comodidad que se ofrece en un establecimiento de salud como: la ventilación e iluminación, la limpieza y orden de los ambientes, etc.

Los empleados se preocupan por su entorno laboral tanto por comodidad personal como para realizar bien su trabajo la comodidad esta referida a los aspectos de amplitud, distribución de ambientes y mobiliario suficiente, privacidad, operatividad y disponibilidad de servicio.

Sin embargo, Salvo (1996) encontró que el ruido, la iluminación, el aseo y ventilación deficiente, la temperatura inadecuada y los malos olores, sumado al tener que trabajar con equipos y materiales deficientes, era lo que más molestaba y tensionaba a las enfermeras.

Según el Art. 11 (inciso d) de la Ley del enfermero peruano, la enfermera debe contar con una ambiente de trabajo debidamente acondicionado para controlar la exposición a contaminantes y sustancias tóxicas y asimismo contar con las condiciones de Bioseguridad idóneas de acuerdo al área en que labora.

BENEFICIOS LABORALES Y REMUNERATIVOS

La compensación (sueldos, los salarios, prestaciones, etc) es la gratificación que los empleados reciben a cambio de su labor. Los sistemas de recompensas, el sueldo, así como la promoción, tienen gran importancia como factores de influencia y de determinación de la satisfacción laboral, ya que satisfacen una serie de necesidades fisiológicas del individuo; son símbolos del "status", significan reconocimiento y seguridad; proporcionan mayor libertad en la vida humana; y, por medio de ellos se pueden adquirir otros valores.

Para *Vroom* el dinero adquiere valor como resultado de su capacidad instrumental para obtener otros resultados; es decir, el dinero adquiere valor para la persona en la medida que este le sirve para adquirir aspectos como seguridad, prestigio tranquilidad, etc

Si las recompensas son justas y equitativas, entonces, se desarrolla una mayor *satisfacción*, porque los empleados sienten que reciben recompensas en proporción a su desempeño.

Por el contrario, si consideran las recompensas inadecuadas para el nivel de desempeño, tiende a surgir la *insatisfacción en el trabajo*, desarrollando en el trabajador un estado de tensión que intenta resolver ajustando su comportamiento que pueden afectar la productividad y producir el deterioro de la calidad del entorno laboral.

Así tenemos que esta situación se evidencia en los profesionales de Enfermería, debido a la diversidad de modalidades laborales que confrontan a las enfermeras por las diferencias remunerativas y horas de trabajo.

POLÍTICAS ADMINISTRATIVAS

Las políticas son el grado de acuerdo frente a los lineamientos o normas institucionales dirigidas a regular la relación laboral y asociada directamente con el trabajador y constituyen medios para alcanzar las metas u objetivos. Asimismo explican el modo en que se conseguirán las metas, y sirven como guías que definen el curso y ámbito general de las actividades permisibles para la consecución de metas. Funcionan como base para las futuras decisiones y acciones, ayudan a coordinar los planes, a controlar la actuación y a incrementar la consistencia de la acción aumentando la probabilidad de que directivos diferentes tomen decisiones similares cuando se enfrente independientemente a situaciones parecidas.

Las políticas, deben ser lo suficientemente amplias de miras, estables y flexibles como para que puedan ser aplicadas en diferentes condiciones, a su vez deben ser coherentes y ayudar a resolver o prevenir problemas específicos. Establecer normas claras y concisas que fijan áreas de autoridad.

También es importante la consistencia, dado que la inconsistencia introduce incertidumbre y contribuye al prejuicio, al trato preferente y a la injusticia.

Así también en nuestro medio la visión del líder conductor de los recursos humanos, es importantes para la aplicación de las políticas que estratégicamente han sido trabajadas por el Instituto de Desarrollo del Recurso Humano del Ministerio de Salud.

RELACIÓN CON LA AUTORIDAD

Es la apreciación valorativa que realiza el trabajador de su relación con el jefe directo y respecto a sus actividades cotidianas siendo otro determinante importante de la satisfacción del empleado en el puesto.

Se considera que el éxito labora/ esta condicionado por el grado de aceptación y/o rechazo al jefe. A los trabajadores les interesa la responsabilidad con el jefe. Sin embargo, la reacción de los trabajadores hacia su supervisor dependerá usualmente de las características de ello, así como de las características del supervisor. La única conducta del líder que tiene efecto predecible sobre la satisfacción del empleado es la consideración.

La participación que se les permita a los empleados afecta también su satisfacción con el supervisor. La conducta del líder afectará la satisfacción del subordinado en el empleo, particularmente la satisfacción respecto del líder. De acuerdo con House y Dessesley (1974) "la conducta del líder será considerada como aceptable para sus empleados en el grado en que estos vean la conducta como fuente de satisfacción inmediata o como instrumental para una satisfacción futura". Para tener éxito, el líder necesita poseer considerables habilidades, así como motivación. Es por ello que Krichkaew en Tailandia (1998) encontró que los estilos participativos de dirección o supervisión hacen que las enfermeras tengan un nivel más alto de satisfacción.

RELACIONES INTERPERSONALES

Se refiere a la interacción del personal de salud al interior del establecimiento de salud, y del personal con los usuarios. Las buenas relaciones interpersonales dan confianza y credibilidad, a través de demostraciones de confidencialidad, responsabilidad y empatía. Es importante una comunicación efectiva en la que sea relevante el entendimiento, la comprensión, el respeto, y la ayuda mutua para superar debilidades, afianzar fortalezas que redunden en la convivencia, el crecimiento de las personas la calidad de su desempeño y el beneficio de quienes reciben sus servicios.

El estilo de trabajo es por lo general un asunto de actitud. Una actitud mental positiva no solo hace el trabajo más agradable, sino que lo hace más productivo. Cuando su personal piensa en su trabajo como algo mundano y trivial, su productividad disminuye y esta actitud se puede extender a los demás miembros. Pero cuando su

personal se siente parte del equipo y se da cuenta que su contribución es significativa, no importa cuán pequeño sea el lugar que ocupa dentro del grupo.

Trabajo de equipo quiere decir tener un amplio acceso a la asistencia técnica, una gama de conocimientos y una variedad de habilidades. La ayuda mutua surge entre los miembros de equipo cuando existe compromiso entre ellos y no sólo un compromiso con el proyecto.

Los equipos trabajan mejor cuando:

- ✓ Los miembros se sienten aceptados y confían uno del otro.
- ✓ Se trazan objetivos y se identifican y se aceptan las tareas claramente.
- ✓ Se pone en claro la funciones y se llega a un acuerdo sobre un proceso transparente.
- ✓ Los miembros escuchan, se comunican y participan activamente.
- ✓ No existen discusiones personales.
- ✓ Los conflictos se resuelven equitativamente.
- ✓ El liderazgo es compartido.
- ✓ Los miembros se apoyan mutuamente y tiene el control de su trabajo.

En la organización del trabajo de Enfermería prevalece el modelo funcional y en forma incipiente se trata de aplicar propuestas de trabajo en equipo, del cual aún no se percibe resultados por los problemas de interacción personal que no facilita la participación y el compromiso de los profesionales en general.

REALIZACIÓN PERSONAL

Los empleados suelen preferir los trabajos que les permitan emplear sus facultades y capacidades y que les ofrezcan una serie de actividades, libertad e información en cuanto a su rendimiento. Estas características hacen que el trabajo represente un mayor desafío para la mente.

"Diría sencillamente que un hombre sano esta motivado principalmente por sus necesidades de desarrollar y realizar todo su potencial y toda su capacidad"... "se refiere al deseo de cumplir nuestros deseos más profundos, es decir, hacer realidad lo que somos en potencia...es el deseo de ser cada vez más"

El personal debe ser competente en su quehacer personal y con el trabajo. Las responsabilidades que debe tener son:

- * Trabajar por su mejoramiento y progreso en cuanto a capacitación y actualización permanente para crecer y mantener su competencia profesional a fin de prestar servicios de calidad. Evitar a toda costala ineficiencia, la mediocridad y fa mala práctica.
- * Mantener claros y firmes los principios y valores éticos para aplicarlos en el proceso de reflexión y toma de decisiones en la práctica cotidiana y en las instituciones que presentan dilemas éticos.
- * Ser auténtica.
- * Ejercer autonomía personal utilizando su capacidad crítica y analítica.
- * Mantener una actitud asertiva para lograr la integridad en su actuar. Reconocer sus equivocaciones.
- * Desarrollar y mantener coherencia entre el saber, el pensar, el decir y el actuar.

- * Mantener integrada la identidad personal con la identidad profesional
- * Mantener la cultura del diálogo.

DESEMPEÑO DE TAREAS

Es la valoración con la que asocia el trabajador con sus tareas cotidianas en la entidad que labora. El desempeño en el ámbito laboral es la aplicación de habilidades y capacidades que el puesto requiere del ocupante para el manejo eficiente de sus funciones; por otro lado, el desempeño es, la aptitud o capacidad para desarrollar completamente los deberes u obligaciones inherentes a un cargo con responsabilidad durante la realización de una actividad o tarea en el ejercicio de su profesión. Por lo tanto en el desempeño del trabajo, no solo se necesita de las habilidades, destrezas, conocimientos, etc: requeridos para la correcta ejecución de una determinada tarea, también es fundamental y necesaria la intervención de otros conceptos como el interés, la voluntad y la intención de realizar el trabajo.

MANIFESTACIONES DE INSATISFACCIÓN

Los empleados manifiestan su insatisfacción de diferentes maneras. Por ejemplo, los empleados podrían quejarse, insubordinarse, robar bienes de las organizaciones o evadir parte de sus responsabilidades laborales. A continuación se presenta cuatro respuestas que difieren entre si en cuanto a dos dimensiones: Afán constructivo/ destructivo y actividad / pasividad. Estos son:

Abandono La conducta dirigida a salir de la organización: Incluye la búsqueda de otro empleo y la renuncia.

Expresión El intento activo y constructivo por mejorar la situación. Incluye sugerir mejoras, analizar problemas con los supervisores y algunas formas de actividad sindical.

Lealtad la espera pasiva pero optimista para que la situación mejore. Incluye defender a la organización ante las críticas externas y confiar en que la organización y su administración "harán lo conveniente" **Negligencia** La actitud pasiva que permite que la situación empeore. Incluye ausentismo y retrasos crónicos, disminución de esfuerzos y aumento del porcentaje de errores.

La conducta en cuanto al abandono y la negligencia abarca las variables del rendimiento: Productividad, ausentismo y rotación.

IMPORTANCIA DÉLA SATISFACCIÓN LABORAL

Los motivos para interesarse por el grado de satisfacción laboral existente son porque los trabajadores pasan una porción considerable de sus vidas en las organizaciones:

- 1.- Existen muchas evidencias de que los empleados insatisfechos faltan a trabajar con más frecuencia y suelen renunciar más.
- 2.- Se ha demostrado que los empleados satisfechos gozan de mejor salud física y psicológica.
- 3.- Una fuerza de trabajo satisfecha se traduce en más productividad debido a menos variaciones provocadas por el ausentismo o las renuncias de los buenos empleados.
- 4.- Los estudios demuestran que la satisfacción laboral constituye un buen predictor de longevidad, de adhesión a la empresa, mejora la vida no sólo dentro del lugar de trabajo, sino que también influye en el entorno familiar y social.

Estos aspectos son especialmente relevantes en el personal del área de salud ya que "son personas que atienden personas " y en especial las enfermeras son responsables de facilitar estilos de vida saludables en lo individual y colectivo, responsabilidad que se asume, a través, del cuidado de la salud física y mental de quienes están a su cargo, contribuyendo así a una mejor calidad de vida.

G. Hipótesis

El Nivel de estrés laboral que presenta el personal que labora en Central de Esterilización y Suministros del Hospital Guillermo Almenara Irigoyen, es alto.

El personal que labora en Central de Esterilización del Hospital Guillermo Almenara Irigoyen tiene un bajo nivel de satisfacción laboral.

H. Definición Operacional de Términos

ESTRÉS LABORAL: Son las respuestas expresadas por el personal que labora en CEYS, sobre un conjunto de manifestaciones derivadas del enfrentamiento a una situación que le produce discomfort, frustración, sentimiento de conflicto y se traduce por mecanismos de agotamiento emocional, realización personal y despersonalización, el cual será medido a través del Inventario de Maslach y se valora en estrés alto, medio y bajo.

SATISFACCION LABORAL: actitud general positiva que adopta el trabajador frente a los demás, a su trabajo, expresadas respecto a los factores de condiciones físicas y confort, políticas administrativas,

relaciones sociales y desarrollo personal, que será medido a través de likert modificado, se valorará en Satisfacción alta, media y baja.

PERSONAL DE LA CEYS: Personal profesional de Enfermería y Técnico que laboran en el servicio de Central de Esterilización y Suministros del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen.

CAPITULO II

MATERIAL Y METODO

A. Tipo, Nivel y Método

El presente trabajo de investigación es de Nivel Aplicativo, Cuantitativo, Método **DESCRIPTIVO**, porque va a estar dirigido a determinar la situación de la variable; según el periodo es **TRANSVERSAL** por lo que se realizará en un tiempo determinado proporcionando una imagen real de ese momento en el cual se realizará el estudio.

B. Área de Estudio

El presente trabajo de investigación se realizará en el Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen, Av. Grau N° 800, en el distrito de la Victoria, Hospital de IV nivel de atención, de infraestructura antigua y moderna contando con ambientes de 1ro al 5to piso, el estudio se realizará en el servicio de **Central de Esterilización y Suministros (CEYS)** que se encuentra ubicado en el Sótano, cuenta con 5 áreas de trabajo,

denominadas: Textiles, área roja, área azul, área verde, donde el personal rota según rol, y el área de suministros que cuenta con personal permanente, el servicio cuenta con personal las 24 horas, y todos los días.

C. Población y Muestra

El servicio de Central de esterilización cuenta con un total de 30 trabajadores, 10 enfermeras, 20 Técnicos en Enfermería, entre varones, mujeres, nombrados y contratados, para este estudio se consideró a todos los trabajadores como muestra.

Cumpliendo con los criterios establecidos:

CRITERIOS DE INCLUSION:

- Licenciadas en Enfermería que laboran en la CEYS
- Personal Técnico en Enfermería que labora en la CEYS

CRITERIOS DE EXCLUSION:

- Personal que labora en la CEYS temporalmente, tanto Enfermeras como Técnicos en Enfermería (tiempo mínimo 6 meses)

D. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos (Validez y Confiabilidad)

Instrumento: Se utilizarán 2 escalas, para medir el nivel de estrés laboral se usará el del modelo de Maslach, y para la satisfacción laboral se hará mediante el modelo de likert modificado.

E. Plan de Recolección Procesamiento y Presentación de Datos

Para la recolección de datos se utilizó como técnica la encuesta autoadministrada, siendo el instrumento el inventario de Maslach modificado el cual contiene 20 enunciados de respuesta libre, con una escala de 3 alternativas. El instrumento es de carácter anónimo y consta de: presentación, instrucciones, datos generales; seguidos de la información específica acerca del estrés laboral. se divide en tres partes: Agotamiento Emocional (8 ítems), Despersonalización (7 ítems) y Realización Personal (5 ítems).

Para Satisfacción Laboral se utilizó un cuestionario tipo Lickert Modificado el cual consta de 28 enunciados, el cuestionario se divide en 4 partes: Condiciones Físicas y/o Confort (2 ítems), políticas administrativas (7 ítems) relaciones sociales (9 ítems) Desarrollo personal (10 ítems)

F. Plan de Análisis e Interpretación de Datos

Luego de obtenido los datos estos fueron procesados de forma manual previa elaboración de la tabla de códigos y tabla matriz modificado teniendo en cuenta la puntuación dada para el cuestionario

Nunca = 1

A veces = 2

Siempre = 3

Para la medición de la variable de estrés se utilizo la Escala de Estanones, obteniéndose los siguientes valores:

Nivel de estrés laboral:

ALTO: 39-60

MEDIO: 34-39

BAJO: 20-34

Para medir la Satisfacción Laboral Los puntajes son:

De acuerdo = 1

Indiferente = 2

En desacuerdo= 3

Para medir la variable de Satisfacción Laboral se utilizó la escala de Estaciones: obteniéndose los siguientes valores:

Grado de satisfacción Laboral:

Alto: 78-84

Medio: 54-78

Bajo: 28-54

G. Consideraciones Éticas

Se informará a los participantes la naturaleza del estudio y los objetivos a determinar para obtener su consentimiento y autorización. Por otro lado la encuesta a realizar tendrá un carácter anónimo

CAPITULO III

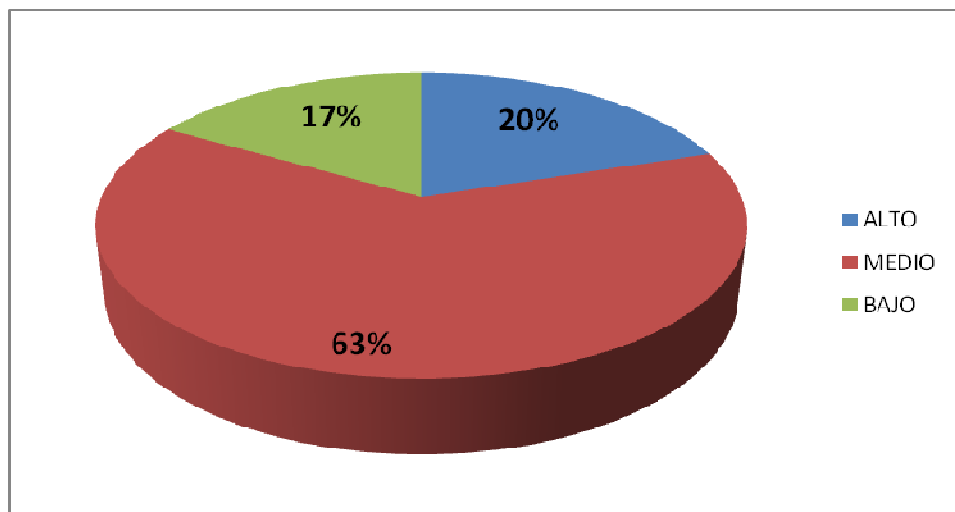
RESULTADOS Y DISCUSIÓN

A. Presentación, Análisis e Interpretación de Datos

Luego de recolectados los datos, éstos fueron procesados en forma manual para su presentación en cuadros y/o gráficos estadísticos a fin de realizar su análisis e interpretación respectiva. En cuanto a los datos generales tenemos que del 100% (30) de personas que laboran en el Servicio de Central de esterilización, 33.3 %(10) se encuentran en el grupo etáreo, comprendido entre 20 y 39 años, 66.7% (20) entre 40 y 60 años (cuadro N° 04); así mismo 80% (24) son de género femenino y 20% (6) de género masculino (cuadro N° 02); en cuanto a la condición laboral 50% (15) son Nombrados y 50% (15) son Contratados,(cuadro N°03) Con respecto a tiempo en el Servicio 66.7%(20) tienen menos de 10 años en el Servicio, 33.7% (10) tienen 10 o más años en el Servicio.(cuadro N°01), y del total de encuestados 33.7% (10) son Licenciadas en enfermería, 66.7% (20)son Técnicos en enfermería (cuadro N° 05).

GRAFICO N° 1

**NIVELES DE ESTRÉS LABORAL EN EL PERSONAL QUE LABORA
EN CENTRAL DE ESTERILIZACION Y
SUMINISTROS DEL HOSPITAL NACIONAL
GUILLERMO ALMENARA IRIGOYEN
SETIEMBRE –DICIEMBRE
LIMA-PERU
2008**



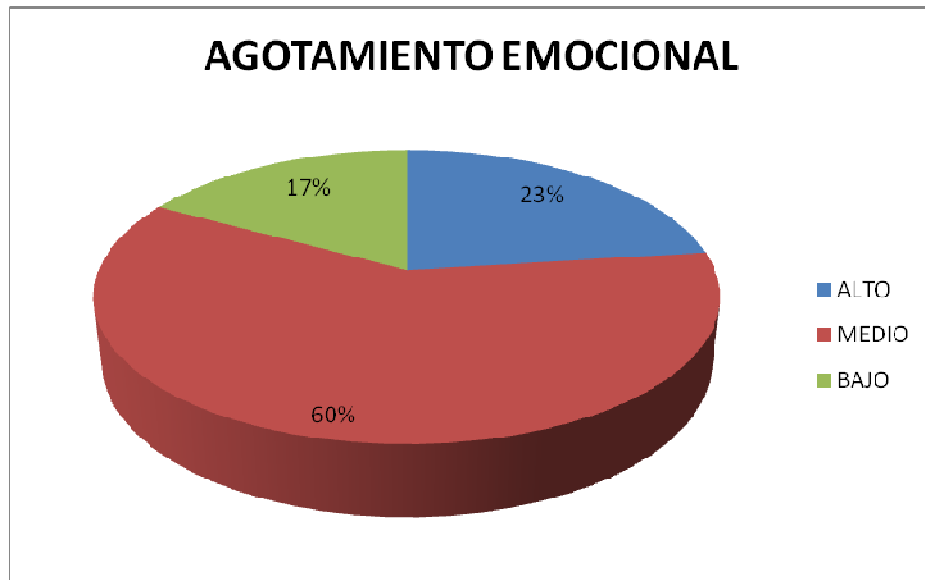
En relación al Estrés Laboral en el personal que labora en Central de Esterilización y Suministros del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen Observamos que de 100%(30), 63%(19) presentaron Estrés medio, 20%(6) estrés Alto y 17%(5) estrés bajo. En relación al nivel de estrés laboral en su dimensión de agotamiento emocional está dado por sentimientos de cansancio emocional hacia su trabajo en la despersonalización se manifiesta sentimientos de endurecimiento emocional hacia su trabajo y El estrés laboral como el conjunto de fenómenos que se suceden en el organismo del trabajador con la participación de los agentes estresantes derivados directamente del

trabajo y capaces de generar insatisfacciones y deterioro de la salud del trabajador convirtiéndose en un trastorno adaptativo crónico que aparece en el individuo presentando actitudes y sentimientos negativos hacia las personas con las que frecuentemente está en contacto directo y continuo afectando su equilibrio biopsicoemocional. En el ámbito nacional el estudio de Durand, Espinoza, Luzmila y colaboradores sobre el “Nivel de Estrés en enfermeras de Hospitales Nacionales de Lima Metropolitana”, concluyeron que existe un porcentaje considerable de enfermeras en los hospitales nacionales que tienen un nivel de estrés manejable que se evidencia en su falta de entusiasmo en sus labores diarias, cansancio, conductas evasivas, así también el estudio realizado por Mónica López Mendoza sobre el “Nivel de Estrés en las Enfermeras en las Unidades de Cuidados Críticos del H.CS.SMP”, concluye que la tendencia de manifestar estrés y que merece la atención de las autoridades y las principales manifestaciones son a nivel cognitivo y emocional más que físicos, constituyendo un factor importante por las implicancias en la calidad de atención a pacientes críticos.

Por lo expuesto podemos concluir que en su mayoría el personal presenta un nivel de estrés laboral medio, el cual está en relación a ciertos factores propios del Servicio de los cuales los más importantes son las relaciones interpersonales inadecuadas y un número reducido de personal en relación a una exagerada demanda de servicios.

GRAFICO N° 2

**NIVEL DEL ESTRÉS LABORAL EN LA DIMENSIÓN DE
AGOTAMIENTO EMOCIONAL EN EL PERSONAL QUE
LABORA EN CENTRAL DE ESTERILIZACION Y
SUMINISTROS DEL HOSPITAL NACIONAL
GUILLERMO ALMENARA IRIGOYEN
SETIEMBRE –DICIEMBRE
LIMA-PERU
2008**

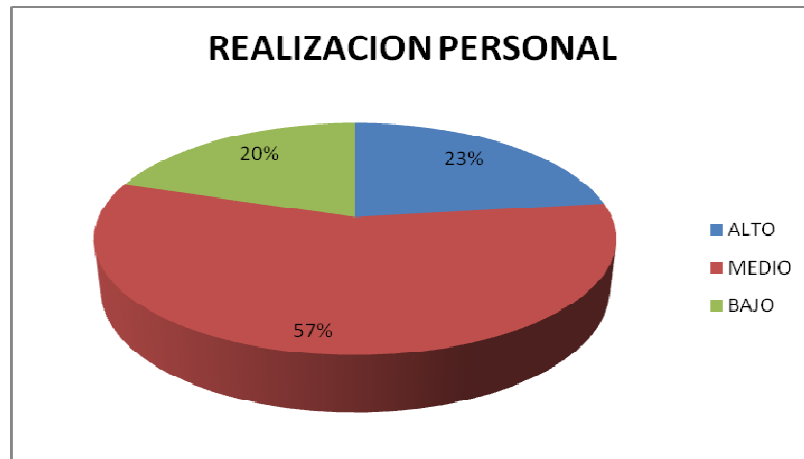


En cuanto al nivel de estrés laboral de las enfermeras en la dimensión agotamiento emocional del 100%(30), 60%(18) presentaron nivel de estrés laboral medio, lo que significa que su agotamiento emocional es medio, 23%(7) nivel alto, lo que significa que su agotamiento emocional es alto y 17%(5) nivel bajo, lo que significa que su agotamiento emocional es bajo(Gráfico N°2). Ello referido a sentimientos de cansancio emocional y desgaste físico hacia su trabajo. El agotamiento emocional se refiere a la

pérdida progresiva de energía y el desgaste físico, donde se da una combinación de ambos que produce sensaciones de impotencia, frustración, desencadenando un autoconcepto negativo hacia el trabajo laboral, Por lo expuesto se concluye que el nivel de estrés laboral en la dimensión agotamiento emocional, el mayor porcentaje del personal que laboran en la Central de Esterilización, presenta un nivel de estrés medio

GRAFICO N° 3

**NIVEL DEL ESTRÉS LABORAL EN LA DIMENSIÓN DE
REALIZACIÓN PERSONAL EN EL PERSONAL QUE
LABORA EN CENTRAL DE ESTERILIZACION Y
SUMINISTROS DEL HOSPITAL NACIONAL
GUILLERMO ALMENARA IRIGOYEN
SETIEMBRE –DICIEMBRE
LIMA-PERU
2008**



Respecto al nivel de estrés laboral en la dimensión realización personal del 100%(30), 57(17) presentaron nivel de estrés laboral medio, lo que significa que su realización personal es media, 23%(7) nivel alto, lo que significa que su realización personal es alto y 20%(6) presentan nivel bajo. Eso quiere decir que tratan con mucha eficacia los problemas emocionales en su trabajo, influyen positivamente con su trabajo en la vida de los usuarios y consiguen muchas satisfacciones y logros en su trabajo. La realización personal alta surge cuando se evalúa el trabajo de forma positiva y se tiene un autoconcepto positivo de si misma(o), por lo cual genera un alto rendimiento laboral y una adecuada relación personal con el paciente conllevando a una superación personal y profesional.

GRAFICO N° 4

**NIVEL DEL ESTRÉS LABORAL EN LA DIMENSIÓN DE
DESPERSONALIZACIÓN EN EL PERSONAL QUE
LABORA EN CENTRAL DE ESTERILIZACION Y
SUMINISTROS DEL HOSPITAL NACIONAL
GUILLERMO ALMENARA IRIGOYEN
SETIEMBRE –DICIEMBRE
LIMA-PERU
2008**



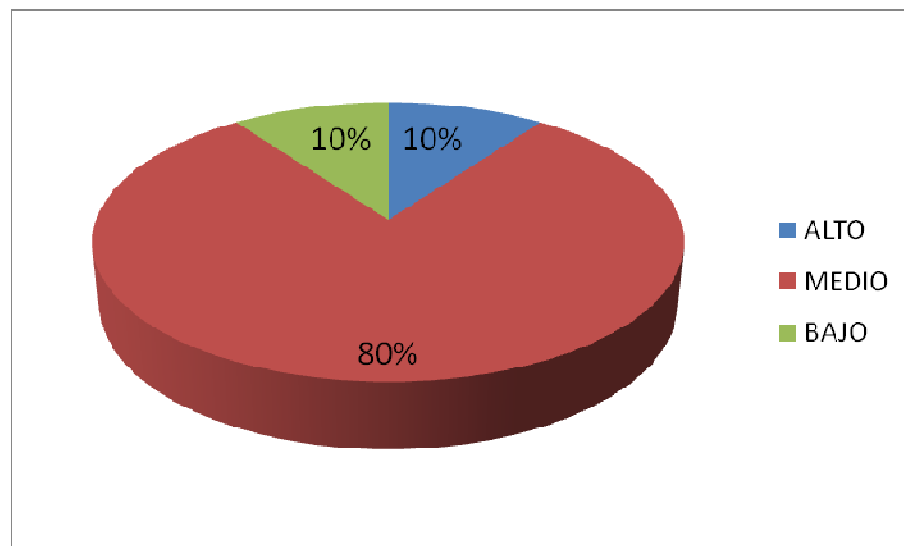
Acerca del nivel de estrés laboral en la dimensión depersonalización del 100%(30),54%(17) presentaron nivel de estrés laboral media, lo que significa que su depersonalización es media, 23(6) nivel alta, y nivel bajo En cuanto a los ítems al nivel de estrés laboral en la depersonalización media está referido a sentimientos de endurecimiento emocional hacia su trabajo a sentimientos y actitudes negativas, respuestas frías e impersonales hacia las personas, se da una mezcla entre los sentimientos de compasión y el distanciamiento

emocional, evitando estar en contacto con las personas. El trabajador despersonalizado trata de distanciarse de los miembros de su propio trabajo, por lo que se muestra irritable, culpándose por sus problemas y frustraciones de la vida y de su trabajo.

Por lo que se concluye que el nivel de estrés laboral de los trabajadores en la dimensión despersonalización la mayoría de enfermeras tienen un nivel medio referido a sentimientos de endurecimiento emocional hacia su trabajo y hacia el paciente, lo que puede influir negativamente en el contacto directo con el usuario y repercutir en su equilibrio biopsicoemocional, así como las relaciones interpersonales con el equipo de salud afectando su desempeño laboral.

GRAFICO N° 5

**NIVELES DE SATISFACCIÓN LABORAL EN EL PERSONAL
QUE LABORA EN CENTRAL DE ESTERILIZACION Y
SUMINISTROS DEL HOSPITAL NACIONAL
GUILLERMO ALMENARA IRIGOYEN
SETIEMBRE –DICIEMBRE
LIMA-PERU
2008**



En relación a la Satisfacción Laboral en el personal que labora en Central de Esterilización y Suministros del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen Observamos que de 100%(30), 80(24) presentaron Satisfacción Laboral media, 10%(2) Alta y 10%(2) Satisfacción Laboral Baja. La Satisfacción laboral Es la sensación que un individuo experimenta al lograr el equilibrio entre una necesidad o grupo de necesidades y el objeto o los fines que la reducen, es decir, la actitud del trabajador frente a su propio trabajo. La satisfacción Laboral está dado por las dimensiones: condiciones físicas y/o

confort, Políticas administrativas, relaciones sociales, desarrollo personal. Chávez y col. (1996), en México, indicaron que las enfermeras participantes en su investigación mostraban un nivel moderado de satisfacción laboral. Moss y Rowler (1997), en EE.UU., mostraron que el estilo participativo y cercano de dirección mejoraba la satisfacción laboral de las enfermeras. Krichkaew (1998), en Tailandia, encontró el mismo resultado. En nuestro país, Paravic (1998), Parra (2002) y Zúñiga (2002) pudieron constatar en sus respectivas investigaciones que el nivel de satisfacción laboral de las enfermeras era leve, encontrando gran insatisfacción en sus remuneraciones y en las políticas de promoción y ascenso de sus instituciones, hallazgos estos últimos recurrentes en los distintos estudios relacionados con la satisfacción laboral de las enfermeras.

Por lo expuesto podemos concluir que en su mayoría el personal presenta un nivel de satisfacción laboral medio, el cual está en relación a ciertos factores propios del Servicio de los cuales los más importantes son la remuneración.

GRAFICO N° 6

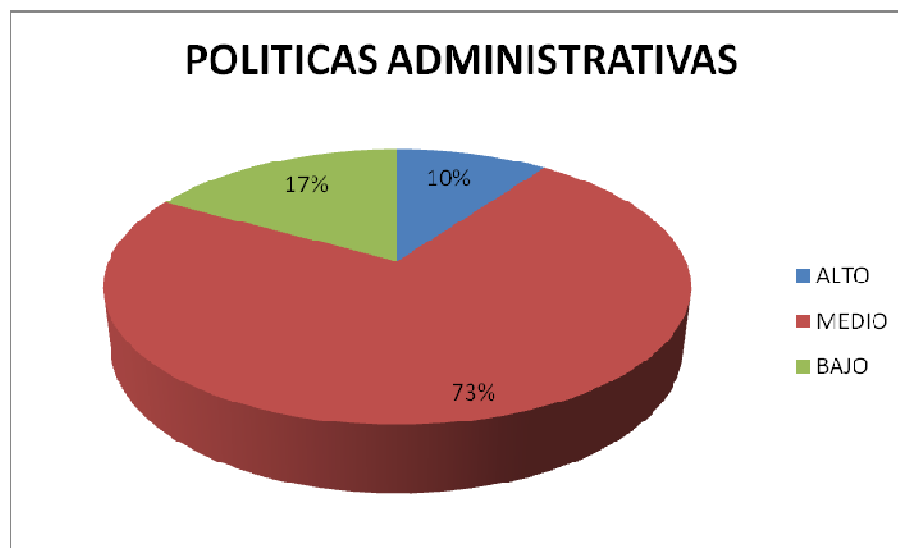
**NIVEL DE SATISFACCION LABORAL EN LA DIMENSIÓN
DE CONDICIONES FÍSICAS Y CONFORT EN EL PERSONAL
QUE LABORA EN CENTRAL DE ESTERILIZACION Y
SUMINISTROS DEL HOSPITAL NACIONAL
GUILLERMO ALMENARA IRIGOYEN
SETIEMBRE –DICIEMBRE
LIMA-PERU
2008**



En relación a la Satisfacción Laboral en la dimensión de Condiciones Físicas y Confort. En el personal que labora en Central de Esterilización y Suministros del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen Observamos que de 100%(30), 87%(26) presentaron nivel medio, 13%(4) Nivel alto.

GRAFICO N° 7

**NIVEL DE SATISFACCIÓN LABORAL EN LA DIMENSIÓN DE
POLÍTICAS ADMINISTRATIVAS EN EL PERSONAL QUE
LABORA EN CENTRAL DE ESTERILIZACION Y
SUMINISTROS DEL HOSPITAL NACIONAL
GUILLERMO ALMENARA IRIGOYEN
SETIEMBRE –DICIEMBRE
LIMA-PERU
2008**



En relación a la Satisfacción Laboral en la dimensión de Políticas Administrativas. En el personal que labora en Central de Esterilización y Suministros del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen Observamos que de 100%(30), 73%(22) presentaron nivel medio, 17%(5) Nivel bajo, 10%(3) nivel alto de satisfacción laboral.

GRAFICO N° 8

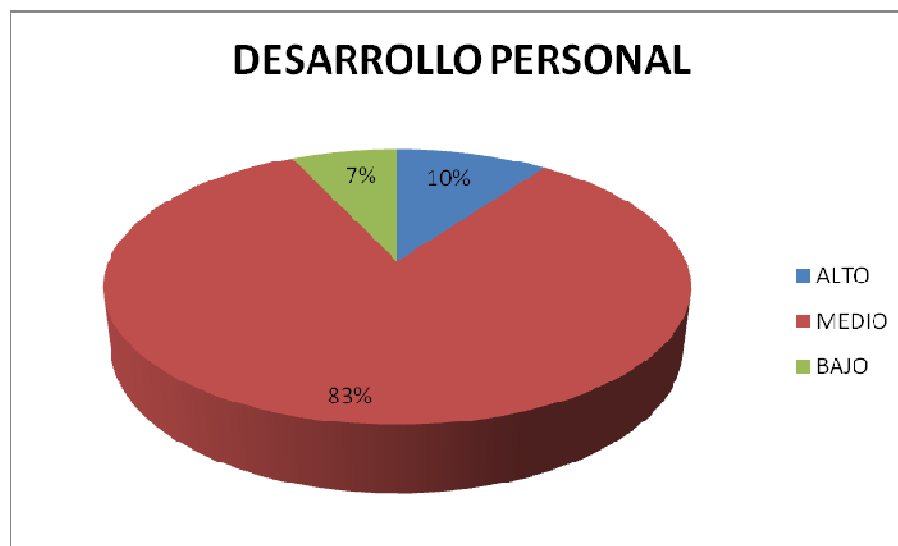
**NIVEL DE SATISFACCION LABORAL EN LA DIMENSIÓN
DE RELACIONES SOCIALES EN EL PERSONAL QUE
LABORA EN CENTRAL DE ESTERILIZACION Y
SUMINISTROS DEL HOSPITAL NACIONAL
GUILLERMO ALMENARA IRIGOYEN
SETIEMBRE –DICIEMBRE
LIMA-PERU
2008**



En relación a la Satisfacción Laboral en la dimensión de Relaciones Sociales. En el personal que labora en Central de Esterilización y Suministros del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen Observamos que de 100%(30), 87%(26) presentaron nivel medio, 10%(3) Nivel alto, 3%(1) nivel bajo de satisfacción laboral.

GRAFICO N° 9

**NIVEL DE SATISFACCION LABORAL EN LA DIMENSIÓN
DE DESARROLLO PERSONAL EN EL PERSONAL QUE
LABORA EN CENTRAL DE ESTERILIZACION Y
SUMINISTROS DEL HOSPITAL NACIONAL
GUILLERMO ALMENARA IRIGOYEN
SETIEMBRE –DICIEMBRE
LIMA-PERU
2008**



En relación a la Satisfacción Laboral en la dimensión de Desarrollo Personal. En el personal que labora en Central de Esterilización y Suministros del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen Observamos que de 100%(30), 83%(25) presentaron nivel medio, 10%(3) Nivel alto y el 7% (2) nivel bajo.

CAPITULO IV

CONCLUSIONES, RECOMENDACIONES Y LIMITACIONES

A. Conclusiones

Luego de haber realizado el presente estudio se formularon las siguientes conclusiones:

El orden que arrojan los resultados son estrés medio, estrés alto y estrés bajo, Al analizar las dimensiones que se estudian para determinar la presencia de Estrés se concluye que del personal de encuestado solo refieren sentirse afectadas en la dimensión de realización personal, dado que las dimensiones de cansancio emocional y despersonalización no significan problema. En cuanto a Satisfacción Laboral los resultados son Nivel medio y en cuanto a nivel bajo y alto tienen los mismos valores.

B. Recomendaciones

De los resultados se deriva las siguientes recomendaciones:

Se debe realizar estudios respecto a los factores que causan el estrés teniendo en cuenta los factores personales de los profesionales que influyen directamente sobre el estrés laboral.

Realizar estudios cualitativos a fin de explorar profundamente cómo afecta el estrés en la vida laboral y personal del personal.

Las instancias administrativas creen programas de fortalecimiento de mecanismo de afronte al estrés como talleres o actividades recreativas.

Mejorar las condiciones laborales, así como el clima organizacional que facilite un adecuado manejo del estrés.

Realizar proyectos de investigación sobre la relación que existe entre estrés y satisfacción laboral

C. Limitaciones

En la realización del presente estudio se encontró la siguiente limitación:

Los resultados del estudio sólo son válidos para el servicio de Central de esterilización y Suministros del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- (1) Barreto. "Estrés en el personal de enfermería del Hospital Central de Maracaibo". 1997. Maracaibo.
- (2) Gladys Esther, Navarro Anyosa, Nelsi Elena, Liendo Velázquez: "Conocimientos y manejo del estrés en enfermeras de los servicios de medicina de los hospitales Arzobispo Loayza y Dos de Mayo". Lima, 1996.
- (3) Mónica López Mendoza. "Niveles de estrés en enfermeras que laboran en las unidades críticas del H.C.S.M.P". Lima, 1990.
- (4) Virgilia Becerra Alipaza, "Factores asociados a las situaciones de estrés que experimentan las enfermeras que laboran en la Unidad de Cuidados Coronarios del H.C. Sanidad de las FFPP". Lima, 1998.
- (5) Juana Durand, Tula Espinoza, Luzmila Figueroa y colaboradores. "Nivel de estrés en enfermeras en hospitales nacionales de Lima Metropolitana". Lima, 2002.
- (6) Ponce Gomez Judith. "Satisfacción laboral y calidad de atención de enfermería en una unidad médica de alta especialidad". México, 2006.
- (7) Doris Flores Albornoz. "Relación entre motivación y satisfacción laboral de la enfermera asistencial Hospital Guillermo Almenara Irigoyen". Lima, 2006.
- (8) Garza y colaboradores. "Ansiedad laboral den el personal de enfermería". México, 1999.

BIBLIOGRAFÍA

- MINSA. Módulo IV. Sistema de Informatización y Vigilancia Epidemiológica. Niveles de Estrés en Poblaciones de Riesgo.1998
- Satisfacción laboral. [en línea] <http://www.monografias.com/trabajos7/salab/salab.shtml>. [Consultado 16/07/2006].
- SELIGMAN, Labrador F. El Estrés y Nuevas Técnicas de Control. España: Ed. Temas de Control.1992
- Rev Enferm Inst Mex Seguro Soc 2007; 15 (2): 63-72
- http://www.psycologia.com/articulos/ar-gonro01_2.htm
- <http://www.acosomoral.org/psico14.htm>
- <http://psicomundo.com/foros/trabajo/estres.htm>
- [www. Ergonomia.cl/bv/0106](http://www.Ergonomia.cl/bv/0106). Pg.2
- [www. Abacolombia.org.co/areas/organizaciones/burnout_iv](http://www.Abacolombia.org.co/areas/organizaciones/burnout_iv). Pg. 6

ANEXOS

ÍNDICE DE ANEXOS

ANEXO	Pág.
A OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES	I
B INSTRUMENTO – CUESTIONARIO	IV
C DISTRIBUCION DEL PERSONAL SEGÚN TIEMPO EN EL SERVICIO QUE LABORA EN LA CEYS DEL HNGAI – SETIEMBRE DICIEMBRE 2008	VIII
D DISTRIBUCION SEGÚN SEXO DEL PERSONAL QUE LABORA EN LA CEYS DEL HNGAI –SETIEMBRE DICIEMBRE 2008	IX
E DISTRIBUCION DEL PERSONAL SEGÚN CONDICION LABORAL EN EL SERVICIO DE LA CEYS DEL HNGAI – SETIEMBRE DICIEMBRE 2008	X
F DISTRIBUCION DEL PERSONAL SEGÚN EDADES EN EL SERVICIO DE CEYS DEL HNGAI – SETIEMBRE - DICIEMBRE 2008	XI
G DISTRIBUCION DEL PERSONAL SEGÚN CARGO EN EL SERVICIO, EN LA CEYS DEL HNGAI – SETIEMBRE - DICIEMBRE 2008	XII

Satisfacción laboral	Es la sensación que un individuo experimenta al lograr el equilibrio entre una necesidad o grupo de necesidades y el objeto o los fines que la reducen, es decir la actitud del trabajador frente a su propio trabajo.	Despersonalización	<ul style="list-style-type: none"> • Trato impersonal hacia los compañeros de trabajo. • Falta de preocupación de los problemas de otros. • Respuesta negativa hacia uno mismo. 	
		Condiciones físicas y confort.	<ul style="list-style-type: none"> • Distribución física del ambiente. • Ambiente confortable. • Comodidad en el trabajo. 	<p>Actitud general positiva que adopta el trabajador frente a los demás, a su trabajo, expresadas respecto a los factores de condiciones físicas y confort, políticas administrativas, relaciones sociales y desarrollo personal, que será medido a través de likert modificado, se valorará en totalmente</p> <p>Bastante satisfecho. Satisfecho. Indiferente.</p>

ANEXO B

INSTRUMENTO O CUESTIONARIO



UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS

UNIDAD DE POSTGRADO

SEGUNDA ESPECIALIZACIÓN EN ENFERMERÍA CENTRO QUIRÚRGICO

Buenos días:

Soy Licenciada en enfermería, en esta oportunidad realizo un estudio titulado “Nivel de Estrés Laboral y Grado de satisfacción laboral en el personal que labora en la Central de Esterilización y Suministros”. El propósito de esta encuesta es recolectar información, y a partir de los datos proponer estrategias para mejorar la capacidad de afronte al estrés y la satisfacción laboral; Por lo cual le solicito su participación a través de este instrumento, garantizándole que los datos que Ud. brinde serán de carácter anónimo y reservado. Agradeciéndole por anticipado su colaboración.

DATOS GENERALES

SERVICIO:.....

TIEMPO EN LA INSTITUCIÓN:..... TIEMPO EN EL SERVICIO:.....

EDAD:.....(años)

SEXO:

F

M

CONDICION LABORAL:

NOMBRADA:

CONTRATADA:

INSTRUCCIONES:

A continuación se presenta una serie de enunciados a los cuales Usted deberá responder marcando con un aspa (X) de acuerdo a lo que considere conveniente de acuerdo a sus propias experiencias, el número de que representa la frecuencia con que Ud. suele tener dichas manifestaciones Por ejemplo:

1) Me agrada interactuar con los pacientes:

Nunca

A veces

Siempre

ENUNCIADO	Nunca	A veces	Siempre
Me agrada interactuar con los pacientes			X

ENUNCIADO	Nunca	A veces	Siempre
1.-Me siento emocionalmente cansada(o)por mi trabajo			
2.-Cuando termina mi turno en el servicio, me siento desanimado			
3.-Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento cansado.			
4.-Siento que puedo entablar conversación con todos mis compañeros fácilmente.			
5.-Siento que trato a algunos usuarios del servicio como si fueran objetos.			
6.-Siento que trabajar todo el día con material me cansa			
7.-Siento que trato con mucha eficacia los problemas de los Usuarios.			
8.-Siento que el trabajo que realizo todos los días, me cansa			
9.-Siento que estoy influyendo positivamente en la vida de mis compañeros a través de mi trabajo.			
10.-Siento que me he vuelto más dura(o) con mis compañeros			
11.-Me preocupa que este trabajo me este volviendo insensible			
12.-Me siento con mucha energía al realizar mi trabajo			
13.-Me siento frustrado por mi trabajo			
14.-Siento que dedico demasiado tiempo a mi trabajo			
15.-Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a mis compañeros y/o usuarios del servicio			
16.-Siento que trabajar con material me aburre			
17.-Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con mis compañeros y usuarios.			
18.-Me siento estimulado después de haber trabajado.			
19.-Creo que consigo muchas cosas valiosas en mi trabajo:			
20.-Me parece que mis compañeros me culpan de sus Problemas			

<i>DA: DE ACUERDO I: INDIFERENTE ED: EN DESACUERDO</i>			
ENUNCIADO	<i>DA</i>	<i>I</i>	ED
1.-La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores.			
2.-El ambiente creado por mis compañeros es el ideal para desempeñar mis funciones.			
3.-El ambiente donde trabajo es confortable (ventilación, iluminación, etc)			
4.-Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser.			
5.-La labor que realizo es tan valiosa como cualquier otra.			
6.-Siento que doy más de lo recibo de la institución.			
7.-La enfermera jefe es comprensivo (a).			
8.-Mi sueldo es muy bajo en relación a la labor que realizo			
9.-Estoy conforme con mi horario de trabajo			
10.-Siento que tengo sobrecarga laboral			
11.-Estoy conforme con las horas de trabajo			
12.-Durante mi tiempo de trabajo he tenido reconocimientos			
13.-Reconocimiento de horas extras			
14.-La relación es cordial con mis superiores			
15.-Me agrada trabajar con mis compañeros.			
16.-Prefiero tomar distancia con las personas con las que trabajo			
17.-La solidaridad es una virtud característica en nuestro grupo de trabajo.			
18.-Me siento realmente útil con la labor que realizo.			
19.-Es grato la disposición de mi jefe cuando pido alguna consulta sobre mi trabajo.			
20.-La labor que realizo las percibo como algo sin importancia.			
21.-Disfruto de cada labor que realizo en mi trabajo.			
22.-Mi trabajo me hace sentir realizado como persona			
23.-Mi trabajo me permite desarrollarme personalmente.			
24.-Llevarme bien con la enfermera jefe beneficia la calidad del trabajo.			
25.-Me gusta la labor que realizo.			
26.-No me siento a gusto con la enfermera jefe.			
27.-Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo.			
28.-La enfermera jefe valora el esfuerzo que hago en mi trabajo.			

Muchas gracias

ANEXO C

DISTRIBUCION DEL PERSONAL SEGÚN TIEMPO EN EL SERVICIO QUE LABORA EN LA CEYS DEL HNGAI – SETIEMBRE DICIEMBRE 2008

TIEMPO EN EL SERVICIO	TRABAJADORES	
	Nº	%
Menos de 10 años	20	66.7%
10 ó más años	10	33.3%
TOTAL	30	100%

INTERPRETACIÓN: En el cuadro N° 01, referente a Distribución del personal según tiempo en el servicio, se observa que de un total de 30 (100%), el 66.7% del personal que labora en la CEYS del HNGAI, tiene menos de 10 años, y el 33.3% tiene de 10 años a más tiempo de servicio.

ANEXO D

DISTRIBUCION SEGÚN SEXO DEL PERSONAL QUE LABORA EN LA CEYS DEL HNGAI –SETIEMBRE DICIEMBRE 2008

SEXO	TRABAJADORES	
	Nº	%
FEMENINO	24	80%
MASCULINO	06	20%
TOTAL	30	100%

INTERPRETACIÓN: En el cuadro N° 02, referente a Distribución según sexo del personal que labora en la CEYS, se observa que de un total de 30 (100%), el 80% del personal que laboran en dicho servicio son de sexo femenino, el 20% son de sexo masculino, habiendo una notable diferencia.

ANEXO E

DISTRIBUCION DEL PERSONAL SEGÚN CONDICION LABORAL EN EL SERVICIO DE LA CEYS DEL HNGAI – SETIEMBRE DICIEMBRE 2008

CONDICION LABORAL	TRABAJADORES	
	Nº	%
NOMBRADO	15	50%
CONTRATADO	15	50%
TOTAL	30	100%

INTERPRETACION: En el cuadro N° 03, referente a Distribución del personal según Condición Laboral en la CEYS del HNGAI, se observa que de un total de 30 (100%), el 50% del personal es contratado, y el 50% es nombrado.

ANEXO F

DISTRIBUCION DEL PERSONAL SEGÚN EDADES EN EL SERVICIO DE CEYS DEL HNGAI - SETIEMBRE DICIEMBRE 2008

EDAD(AÑOS)	TRABAJADORES	
	Nº	%
20 - 39 años	20	66.7%
40 - 60 años	10	33.3%
TOTAL	30	100%

INTERPRETACION: En el cuadro N° 04, referente a distribución del personal según edades en el Servicio de CEYS del HNGAI, observamos que de un total de 30 persona el 66.7% tienen de 20 a 30 años y el 33.3% de 40 a 60 años.

ANEXO G

DISTRIBUCION DEL PERSONAL SEGÚN CARGO EN EL SERVICIO, EN LA CEYS DEL HNGAI - SETIEMBRE DICIEMBRE 2008

CARGO EN EL SERVICIO	TRABAJADORES	
	Nº	%
TEC.	20	66.7%
ENFERMERIA. ENFERMERAS	10	33.3%
TOTAL	30	100%

INTERPRETACION: En el cuadro N° 05 referente a Distribución del Personal según Cargo en el servicio de la CEYS del HNGAI, se puede observar que el 66.7% es personal Técnico y el 33.3% son Licenciados en Enfermería.