



UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO

FACULTAD DE ENFERMERÍA

ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA



NIVEL DE ESTRÉS Y SATISFACCIÓN LABORAL EN ENFERMERAS DE ESTABLECIMIENTOS DE SALUD I-4, RED DE SALUD PUNO - 2024.

TESIS

PRESENTADA POR:

ANA ISABEL MORALES ESCOBAR

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

LICENCIADA EN ENFERMERÍA

PUNO – PERÚ

2024



ANA ISABEL MORALES ESCOBAR

NIVEL DE ESTRÉS Y SATISFACCIÓN LABORAL EN ENFERMERAS DE ESTABLECIMIENTOS DE SALUD I-4, RED DE...

TESIS 2024

TESIS 2024

Universidad Nacional del Altiplano

Detalles del documento

Identificador de la entrega
trn:oid::8254:418816363

94 Páginas

Fecha de entrega
26 dic 2024, 8:48 a.m. GMT-5

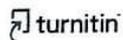
17,424 Palabras

Fecha de descarga
26 dic 2024, 8:55 a.m. GMT-5

98,189 Caracteres

Nombre de archivo
TESIS (1).docx

Tamaño de archivo
5.0 MB





9% Similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para ca...

Filtrado desde el informe

- ▶ Bibliografía
- ▶ Texto citado
- ▶ Texto mencionado
- ▶ Coincidencias menores (menos de 12 palabras)

Exclusiones

- ▶ N.º de coincidencias excluidas

Fuentes principales

- 8% Fuentes de Internet
- 1% Publicaciones
- 7% Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Marcas de integridad

N.º de alertas de integridad para revisión

No se han detectado manipulaciones de texto sospechosas.

Los algoritmos de nuestro sistema analizan un documento en profundidad para buscar inconsistencias que permitirían distinguirlo de una entrega normal. Si advertimos algo extraño, lo marcamos como una alerta para que pueda revisarlo.

Una marca de alerta no es necesariamente un indicador de problemas. Sin embargo, recomendamos que preste atención y la revise.

M.Sc. Rosalva Maquera Bernedo
CEP. 30881

Dra. Rosenda Iza Tacca
DIRECCIÓN DE LA UNIDAD DE INVESTIGACIÓN
FE - UNA - PUNO





DEDICATORIA

*A Dios, por haberme colmado de sabiduría y
fortaleza para poder culminar esta etapa de mi
vida exitosamente.*

*Con mucho afecto, a mi querida madre, quien
me brindo siempre el ejemplo y forjó en mi un
ser humano lleno de valores y virtudes, sobre
todo por su apoyo constante para seguir
adelante y no detenerme hasta lograr mis
objetivos durante este camino.*

Ana Isabel



AGRADECIMIENTOS

A mi prestigiosa Universidad Nacional del Altiplano-Puno, facultad de Enfermería, por darme la oportunidad de constituirme como una profesional de servicio para la sociedad, con conocimientos y aptitudes para lograr ser una profesional de éxito.

A los directores y enfermeras (os) de los establecimientos de salud I-4 (EE. SS. Acora – EE. SS. JAE), quienes aceptaron ser parte de este trabajo de investigación, brindando su disponibilidad e información, durante la ejecución de proyecto.

A mi asesora de tesis la M. SC. Elsa Gabriela Maquera Bernedo por la paciencia, voluntad y gran entrega que tuvo para ayudarme, enseñarme y guiarme en todo el proceso de mi investigación.

Finalmente, a mis padres sin los cuales nada de esto hubiese sido posible, por su soporte incondicional y confianza que me ofrecieron en esta etapa de mi vida.

Ana Isabel



ÍNDICE GENERAL

	Pág.
DEDICATORIA	
AGRADECIMIENTOS	
ÍNDICE GENERAL	
ÍNDICE DE TABLAS	
ÍNDICE DE ANEXOS	
ACRÓNIMOS	
RESUMEN	13
ABSTRACT.....	14
CAPÍTULO I	
INTRODUCCIÓN	
1.1 PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	15
1.2 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	19
1.2.1 Objetivo general	19
1.2.2 Objetivos específicos	19
1.3 HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN	20
1.3.1 Hipótesis general	20
1.3.2 Hipótesis específicas	20
CAPÍTULO II	
REVISIÓN DE LITERATURA	
2.1 MARCO TEÓRICO	21
2.1.1 Estrés laboral	21
2.1.1.1 Estresores laborales.....	22
2.1.1.2 Consecuencias del estrés laboral.....	24



2.1.1.3	Niveles de estrés laboral	27
2.1.1.4	Estrés laboral en enfermería.....	28
2.1.1.5	Estrategias para afrontar el estrés.....	29
2.1.2	Satisfacción laboral	30
2.1.2.1	Teorías de satisfacción laboral.....	31
2.1.2.2	Dimensiones de satisfacción laboral	33
2.1.2.3	Niveles de satisfacción laboral.....	36
2.1.2.4	Importancia de la satisfacción laboral.....	37
2.1.2.5	Insatisfacción laboral	38
2.1.2.6	Satisfacción laboral en enfermeras(os)	38
2.1.3	Normas o leyes de salud ocupacional	39
2.1.4	Seguridad y salud laboral	40
2.1.5	Desarrollo profesional	40
2.2	MARCO CONCEPTUAL	41
2.2.1	Enfermeras(os)	41
2.2.2	Establecimiento de salud.....	42
2.2.3	Nivel.....	42
2.2.4	Relación.....	42
2.2.5	Satisfacción del usuario.....	42
2.3	ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN.....	42
2.3.1	Internacionales	42
2.3.2	Nacionales	44
2.3.3	Locales	47

CAPÍTULO III

MATERIALES Y MÉTODOS



3.1	TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	49
3.1.1	Tipo de estudio	49
3.1.2	Diseño de investigación	49
3.2	ÁMBITO DE ESTUDIO	50
3.3	POBLACIÓN Y MUESTRA.....	51
3.3.1	Características de la muestra	51
3.3.1.1	Criterios de Inclusión	51
3.3.1.2	Criterios de Exclusión	51
3.4	VARIABLE Y SU OPERACIONALIZACIÓN	53
3.4.1	Variable de estudio: Estrés y Satisfacción laboral	53
3.5	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS.....	55
3.5.1	Técnica	55
3.5.2	Instrumentos	55
3.6	PROCEDIMIENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS	57
3.6.1	Coordinación	57
3.6.2	Ejecución.....	58
3.7	PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS.....	59
CAPÍTULO IV		
RESULTADOS Y OBJETIVOS		
4.1	RESULTADOS.....	62
4.1.1	Objetivo general	62
4.1.2	Objetivo específico 1	63
4.1.3	Objetivo específico 2.....	64
4.2	DISCUSIÓN	64
V.	CONCLUSIONES.....	69



VI. RECOMENDACIONES	70
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	71
ANEXOS	80

Área:

Tema:

Fecha de sustentación:



ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1 Operacionalización de variable.....	53
Tabla 2. Relación entre el nivel de estrés y satisfacción laboral en enfermeras(os) de establecimientos de salud I-4, Red de Salud Puno – 2024	62
Tabla 3. Análisis de correlación entre el estrés y satisfacción laboral.....	62
Tabla 4. Nivel de estrés en las enfermeras(os) de establecimientos de salud I-4, Red de Salud Puno – 2024.	63
Tabla 5 Nivel de satisfacción laboral en las enfermeras(os) de establecimientos de salud I-4, Red de Salud Puno – 2024.....	64



ÍNDICE DE ANEXOS

	Pág.
ANEXO 1. Matriz de consistencia	80
ANEXO 2. Carta de presentación de la facultad de enfermería	82
ANEXO 3. Oficio de la Red de Salud de Puno para los Establecimientos I-4.	83
ANEXO 4. Solicitud de permiso para ejecución de proyecto de investigación.	84
ANEXO 5. Oficio remitido por el EESS de Acora con cantidad de personal.....	85
ANEXO 6. Instrumentos de recolección de datos.....	86
ANEXO 7. Consentimiento informado	89
ANEXO 8. Prueba de normalidad	90
ANEXO 9. Rango de edades de las enfermeras encuestadas	90
ANEXO 10. El sexo de cada uno de los profesionales en enfermería encuestados	91
ANEXO 11. Condición laboral de los profesionales encuestados	91
ANEXO 12. Relación entre nivel de estrés y satisfacción laboral en enfermeras de establecimientos de salud I-4, Red de Salud Puno – 2024, Según el establecimiento de Acora.....	91
ANEXO 13. Relación entre nivel de estrés y satisfacción laboral en enfermeras de establecimientos de salud I-4, Red de Salud Puno – 2024, Según el establecimiento del JAE.	92



ACRÓNIMOS

OMS:	Organización Mundial de Salud.
NSS:	Nurse Stress Scale.
OIT:	Organización Internacional del Trabajo.
SST:	Seguridad y Salud en el Trabajo
Ho:	Hipótesis nula.
Ha:	Hipótesis alterna.
SPSS:	Statistical Package for Social Sciences.



RESUMEN

Para el personal de salud, específicamente el de enfermería, a veces el ambiente laboral deja de ser una fuente de motivación, satisfacción y éxito profesional, debido a que se convierte en motivo de preocupación, angustia y enfermedad. El objetivo del estudio fue determinar cómo es la relación entre el nivel de estrés y satisfacción laboral en enfermeras(os) de establecimientos de salud I-4 de la Red de Salud Puno; se enmarcó en un enfoque correlacional, diseño no experimental y transversal, 35 enfermeras(os) que trabajan en establecimientos de salud I-4 de la Red Puno conformaron la población - muestra, de acuerdo con los criterios de inclusión y exclusión. Se utilizó la técnica de la encuesta y los instrumentos fueron, la escala de estrés de enfermería que es el Nurse Stress Scale (NSS) y para la satisfacción laboral el cuestionario Font Roja. Los datos fueron procesados empleando la estadística descriptiva, con la ayuda del SPSS estatics IBM versión 29 y para probar la hipótesis se empleó la estadística inferencial y el estadígrafo de Spearman. Resultado: Existe relación significativa e inversa entre el estrés y la satisfacción laboral, en cuanto al estrés se evidenció que el 48,6% posee nivel medio, seguido de 28.6% con nivel alto; en cuanto a la satisfacción laboral el 51.4% tiene un nivel medio y el 37.1 % nivel bajo. Concluyendo que las enfermeras(os) de los establecimientos de salud I-4 de Puno, tienen un nivel medio de estrés y satisfacción laboral, lo cual quiere decir que existe una respuesta negativa o descontento por las condiciones laborales, el cual puede impactar tanto física como psicológicamente, así mismo en el rendimiento y productividad.

Palabras clave: Profesional de enfermería, Estrés laboral, Satisfacción laboral.



ABSTRACT

For health personnel, specifically nurses, sometimes the work environment ceases to be a source of motivation, satisfaction and professional success, because it becomes a source of concern, anguish and illness. The objective of the study was to determine the relationship between the level of stress and job satisfaction in nurses of I-4 health facilities of the Puno Health Network; it was framed in a correlational approach, non-experimental and cross-sectional design, 35 nurses working in I-4 health facilities of the Puno Network formed the population - sample, according to the inclusion and exclusion criteria. The survey technique was used and the instruments were the Nurse Stress Scale (NSS) and the Font Roja questionnaire for job satisfaction. The data were processed using descriptive statistics with the help of SPSS Statics IBM version 29 and inferential statistics and Spearman's statistic were used to test the hypothesis. Result: there is a significant and inverse relationship between stress and job satisfaction, in terms of stress it was found that 48.6% have a medium level, followed by 28.6% with a high level; in terms of job satisfaction 51.4% have a medium level and 37.1% have a low level. In conclusion, nurses in the I-4 health facilities in Puno have a medium level of stress and job satisfaction, which means that they probably have a work and personal imbalance that affects them both physically and psychologically, affecting the quality of care.

Key words: Nursing professional, Job stress, Job satisfaction.



CAPÍTULO I

INTRODUCCIÓN

1.1 PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

Según la Organización Mundial de la Salud (OMS), se refiere al estrés laboral como aquella respuesta que una persona puede experimentar frente a exigencias y presiones en el trabajo que no coincide con sus habilidades y competencias, desafiando su capacidad de afrontar (1). La satisfacción laboral hace referencia a la percepción personal y subjetiva que tienen los individuos dentro de una organización frente a su trabajo, la cual implica procesos emocionales y cognitivos (2).

Actualmente, el estrés laboral es elevado y se ha transformado en un problema de salud pública a nivel global, debido a su impacto en el ámbito económico, social, político y de salud, ya que hoy en día el estrés laboral se considera una enfermedad del siglo XXI, especialmente cuando hablamos de profesionales de la salud y más frecuente enfermeras(os) debido a las elevadas demandas y exigencias en diversos entornos laborales, ya que realizan diversas actividades: asistenciales, administrativas, docencia e investigación, dentro de los cuales los asistenciales están directamente relacionados con los pacientes, donde centran su atención (3).

El estrés es uno de los principales problemas a los que se enfrenta el mundo, con decir que el 35% de los trabajadores la posee y de igual modo estudios revelan que el 50% y 60% de las bajas laborales están vinculadas a este factor, el cual representa un significativo impacto, tanto en términos de sufrimiento humano como también daños económicos (4). De igual forma en un seminario de la Organización Panamericana de la Salud (OPS) y la Organización Mundial de la Salud (OMS) se dio a conocer distintos



porcentajes de estrés laboral en varios países como Argentina con un 26,7 %, Brasil con el 14 %, Chile con un 27,9%, Perú 29% y Colombia 26% (5).

La OMS también indica que el 67 % de las enfermeras(os) expresan preocupación por las cargas de trabajo, la falta de recursos, el agotamiento, el mal entorno laboral y el estrés, cuyos factores contribuyen a la insatisfacción y el posterior abandono de su puesto de trabajo los cuales estuvieron influenciados por factores que se convirtieron en predictores de la satisfacción laboral (6).

La satisfacción laboral en el personal de enfermería es un tema de interés para los gestores de las instituciones de salud, su importancia radica en la mejora de la calidad de atención ofrecida a los pacientes y con el desarrollo profesional y personal de los proveedores de cuidado, se determinó que el personal de enfermería se encuentra satisfecho con su trabajo, pero es importante explorar a profundidad el tema ya que existen muchos factores que pueden influir en la satisfacción laboral (37).

Al entorno hospitalario se le considera uno de los espacios laborales más estresantes, lo que lleva al profesional de enfermería a experimentar altos niveles de estrés como resultado de la tensión crónica constante que surge del trato continuo con otras personas, trabajar con pacientes representa un doble desafío para los enfermeros, ya que no solo exige un elevado nivel de competencia profesional, sino también un compromiso personal que afecta sus propias emociones y necesidades, lo que les puede exponer a enfermedades físicas y mentales (7).

Por lo tanto, si no hay un adecuado conocimiento y manejo de estos factores, pueden generar un alto nivel de insatisfacción, lo que llega a afectar no solo al profesional de enfermería a nivel laboral, sino que se evidencia en la productividad, en las rotaciones, en el abandono, ausentismo laboral, en la calidad de atención, las relaciones con colegas



y gerentes directos, la comunicación y más, a su vez se refleja en la satisfacción de los usuarios externos, pero también en su propia salud, que se evidencian en depresión, agotamiento, estrés, problemas de sueño, taquicardia, diaforesis, disnea y alteraciones mentales como: preocupación constante, indecisión, escasa concentración, desorientación, hipersensibilidad a los comentarios y falta de control emocional que influyen en el desempeño profesional (8).

Estudios señalan que el estrés tiene relación con la satisfacción laboral el cual influye en su desempeño de sus actividades diarias. En México y Ecuador concluyeron que el nivel de estrés que destaca es el nivel medio con un 58% - 78% (9)(10). Con respecto a la satisfacción el boral en Argentina se mostró que el 56,7% tienen una satisfacción alta (11), sin embargo, en México el 89,8% satisfacción media, pero, así como hubo estudios internacionales también hay nacionales como el que se efectuó en Arequipa donde el 72.1% presentaron estresores laborales en un nivel medio y así mismo en cusco con 43,3%, sin embargo en Trujillo el 46,7% presento nivel alto de estrés y el 40% nivel de satisfacción laboral alta (12)(13)(14).

Este riesgo de padecer estrés relacionado con su trabajo, hace que se vuelvan más ansiosas e irascibles, lo que les impide relajarse o concentrarse, también pueden tener problemas para tomar decisiones, perdiendo el interés en realizar sus actividades y sentirse cada vez menos comprometidos con ellas, además, pueden experimentar fatiga, depresión y nerviosismo, dificultades para dormir, y ser más propensas a padecer serios problemas físicos, como enfermedades cardíacas y trastornos digestivos (15).

Al realizar el internado se ha ido observando en algunas enfermeras(os) con comportamientos poco tolerantes, descortés, apáticos e irritables, los que en su momento son expresados por los pacientes y familiares de los mismos, el que se demuestra en el



cambio de actitud que frecuentemente adoptan ante situaciones estresantes, además, hacen comentarios como “ojalá pudiera descansar, me siento agotada, me exigen demasiado, estoy estresada” entre otros; lo que puede generar estrés e insatisfacción laboral.

Siendo un tema de actualidad y habiendo estudios en diferentes países como México, Argentina y Ecuador donde generalmente coinciden que existe relación significativa entre estas variables, pero sin embargo difieren en los niveles de satisfacción (media – alta) y estrés (media – baja) y dando a conocer que los niveles de estrés vuelven vulnerables a estos profesionales a presentar trastornos físicos, mentales y laborales, el cual se miden en la satisfacción laboral de las (os) enfermeras (os)

Sin embargo pocos abordan la relación de estas variables en un establecimiento de salud, ya que vieron conveniente estudiarlo durante la pandemia y en enfermeras(os) que laboran en hospitales, pero hoy en día se da la necesidad de investigar considerando la satisfacción del paciente y de los enfermeros(as) y por supuesto se considera la calidad del servicio, además que los establecimientos de salud se ven sometidos a múltiples presiones de trabajo, como el desarrollo de las distintas estrategias sanitarias, trabajos con los agentes comunitarios, atención de problemas de salud a la población, el desarrollo de actividades preventivo promocionales, además cumplir funciones administrativas, de dirección y coordinación, sin el equipo de soporte necesario generando más carga laboral, sumado a ello los bajos incentivos económicos, infraestructura de los establecimiento de salud y las relaciones sociales, por lo cual es necesario determinar si los niveles de estrés laboral que experimenta un profesional de enfermería están directamente relacionados con su percepción de la satisfacción laboral.

Debido a ello se realizó la presente investigación, donde los resultados que se



obtengan será de gran importancia ya que los beneficiarios directos son los profesionales de enfermería de establecimientos de salud I-4 de la Red Puno, puesto a que se contribuirá a la implementación de diversos programas de intervención, para manejar el estrés sin comprometer su salud, ni su trabajo, así mismo se fomentara el manejo y control de las emociones internas y externas para que puedan desarrollar estrategias para controlar las emociones y los sentimientos en las enfermeras(os) y ello se vea reflejado en la estabilidad laboral y desarrollo profesional garantizando una estabilidad entre lo laboral y personal, acompañado de un rendimiento laboral óptimo. Los beneficiarios indirectos son la UNA -PUNO, especialmente la carrera de enfermería ya que este estudio es un nuevo aporte que servirá de base a posteriores investigaciones.

En cuanto a las consideraciones mencionadas, surgió la curiosidad de llevar a cabo esta investigación para responder a la siguiente interrogante: ¿Cómo es la relación entre el nivel de estrés y satisfacción laboral en enfermeras(os) de establecimientos de salud I-4, Red de Salud Puno?

1.2 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.2.1 Objetivo general

- Determinar la relación entre el nivel de estrés y satisfacción laboral en enfermeras(os) de establecimientos de salud I-4, Red de Salud Puno - 2024.

1.2.2 Objetivos específicos

- Identificar el nivel de estrés en las enfermeras(os) de establecimientos de salud I-4, Red de Salud Puno - 2024.
- Identificar el nivel de satisfacción laboral en las enfermeras(os) de



establecimientos de salud I-4, Red de Salud Puno - 2024.

1.3 HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN

1.3.1 Hipótesis general

- La relación es significativa e inversa entre el nivel de estrés y satisfacción laboral en enfermeras(os) de establecimientos de salud I-4, Red de Salud Puno - 2024.

1.3.2 Hipótesis específicas

- El nivel de estrés es alto en las enfermeras(os) de establecimientos de salud I-4, Red de Salud Puno - 2024.
- El nivel de satisfacción laboral es bajo en las enfermeras(os) de establecimientos de salud I-4, Red de Salud Puno - 2024.



CAPÍTULO II

REVISIÓN DE LITERATURA

2.1 MARCO TEÓRICO

2.1.1 Estrés laboral

Según la Organización Mundial de la Salud (OMS), el estrés laboral se define como la respuesta de un individuo ante exigencias y presiones en el trabajo que no se alinean con sus habilidades y conocimientos, poniendo a prueba su capacidad para manejar la situación, cuando las personas experimentan estrés relacionado con su trabajo, pueden volverse más ansiosas e irascibles, lo que les impide relajarse o concentrarse, también pueden tener problemas para razonar lógicamente y tomar decisiones, perdiendo el interés en realizar sus actividades y sentirse cada vez menos comprometidos con ellas, además, pueden experimentar fatiga, depresión y nerviosismo, así como dificultades para dormir, y ser más propensas a padecer serios problemas físicos, como enfermedades cardíacas, trastornos digestivos, hipertensión, dolores de cabeza entre otros (15).

Para la organización internacional del trabajo (OIT), el estrés se manifiesta como una reacción física y emocional ante un daño provocado por un desequilibrio entre las exigencias percibidas, los recursos y habilidades de una persona para enfrentar esas demandas, el estrés laboral se ve influenciado por la organización del trabajo, incluyendo el diseño de las tareas y las relaciones interpersonales en el entorno laboral, esto ocurre cuando las exigencias del trabajo superan las capacidades del empleado o cuando el conocimiento y las habilidades de este no se alinean con las expectativas de la cultura organizacional del



empleador (16).

Invancevich y Matteson (1980) señalan que el estrés es una respuesta de adaptación, mediatizada por las características y/o procesos psicológicos de la persona, que es la resultante de alguna acción, situación o suceso externo que plantea exigencias físicas o fisiológicas, en esta definición se resume en tres dimensiones interrelacionadas: 1) demandas ambientales, 2) una respuesta de adaptación influida por 3) diferencias individuales (17).

2.1.1.1 Estresores laborales

Los estresores en el ámbito laboral se refieren a cualquier tipo de demandas y características del trabajo, así como de su organización, los cuales pueden provocar estrés laboral (18).

- a) **Ambiente físico:** Son aquellas que alteran la concentración y la tranquilidad, las cuales son necesarias para llevar a cabo el trabajo de manera efectiva, por ejemplo: ruido (equipos y personas); condiciones de entorno laboral, iluminación, orden y salas estériles, espacio insuficiente para ciertas tareas de enfermería, gran cantidad de personas fuera del lugar de trabajo, la carga laboral es uno de los problemas más significativos que enfrentan los profesionales de enfermería, ya que a menudo hay escasez de personal para cubrir turnos en diferentes áreas y falta de tiempo para completar las mismas, tareas adicionales no de apoyo (tareas administrativas), jornadas laborales reducidas a otro servicio, a menudo interrumpe la tarea (18).
- **Carga de trabajo:** Es un conjunto de necesidades psicofisiológicas a las que están expuestos los trabajadores a lo largo de la jornada laboral



(18).

- b) Ambiente psicológico:** Tensión incitada por alguna situación o estímulo, ya sea interno o externo, que desencadena en los procesos mentales de las personas algún cambio, entendido este como movimiento del organismo (19). Podemos entender que los estresores psicológicos en relación a la detección la mentira servirá como elementos que incrementarán la carga cognitiva en la entrevista, hacen referencia a las características de los diferentes tipos de personalidad, que también pueden ocasionar daños psicológicos si se producen por falta de atractivo, dificultades para alcanzar objetivos, sentimientos de inferioridad, miedo a equivocarse, inseguridad, etc. (20).
- **Muerte y sufrimiento:** La muerte es una experiencia constante y permanente para los enfermeros, así como un sufrimiento para quienes reciben sus cuidados, los familiares que acompañan el proceso de morir y los profesionales de la salud que atienden a los pacientes al final de la vida (20).
 - **Preparación inadecuada:** Deficiencia del rendimiento del personal debido a la falta de capacitación (20).
 - **Falta de apoyo del personal:** Inexistencia de ayuda en las acciones a realizar debido a la falta de personal (20).
 - **Incertidumbre en el trabajo:** Falta de estabilidad laboral, confianza o seguridad, especialmente si es una preocupación (20).



- c) **Ambiente social:** Se refiere al estrés que surge en determinadas situaciones sociales, cuando una persona se enfrenta a críticas y siente que su identidad social está en peligro, es decir cómo nos vemos a nosotros mismos a través de los ojos de los demás (19). Los riesgos sociales son el resultado de una mala planificación, organización y gestión del trabajo, lo que puede tener consecuencias psicológicas, físicas y sociales negativas, como estrés laboral, agotamiento o depresión; al analizar las demandas laborales, es significativo no confundir los riesgos sociales, como la carga de trabajo excesiva, con la provisión de un entorno de trabajo emocionante, un buen ambiente social promueve el buen desempeño y desarrollo personal, así como la salud física y mental de los empleados (20).
- **Problemas con el personal médico:**
 - **Problemas con el personal de enfermería:** Este descuido ha contribuido directamente a conservar condiciones de trabajos insatisfactorias, bajos salarios y escasas satisfacciones profesionales (20).

2.1.1.2 Consecuencias del estrés laboral

Frente a este desequilibrio, el cuerpo experimenta un proceso característico de activación del estrés que genera problemas con el tiempo (21).

- **A nivel individual:** Los trabajadores pueden experimentar impactos en su salud física como dolor musculoesquelético,



problemas digestivos, riesgo de enfermedades cardiovasculares, afecciones en la piel, entre otros y también pueden verse afectados psicológicamente, como cambios de humor, ansiedad, depresión y la posibilidad de desarrollar trastornos psicopatológicos, además puede conducir a un aumento de hábitos poco saludables, como el consumo de alcohol, tabaco u otras sustancias adictivas, así como el cambio de estilo de vida (21).

- **A nivel organizacional:** El estrés laboral puede resultar en una disminución del esfuerzo y la productividad, así como una menor satisfacción y motivación laboral, esto puede traducirse en un menor compromiso y dedicación al trabajo, lo que a su vez se refleja en un aumento del ausentismo, ya sea por problemas físicos o trastornos mentales, intenciones de renunciar y el síndrome de burnout, varios estudios evidencian la relación entre el estrés laboral y una mayor incidencia de comportamientos de riesgo y accidentes en el trabajo, así como el deterioro de la imagen de la organización (21).
- **A nivel social:** Los empleados que experimentan estrés laboral pueden exhibir conductas que afectan negativamente sus relaciones interpersonales, volviéndose irritables, desconfiados e incluso agresivos y a menudo tienden a aislarse, y su comportamiento puede deteriorar las relaciones, haciendo que pierdan sistemas de apoyo significativos, diversas investigaciones han demostrado que el estrés laboral puede tener un "efecto de contagio" entre los trabajadores, influyendo en el ambiente laboral y en el rendimiento



general de cada uno (21).

- **Consecuencias físicas:** Pueden provocar trastornos gastrointestinales como úlceras, colon irritable, aerofagia, dispepsia funcional e indigestión; también pueden dar lugar a problemas cardiovasculares: hipertensión, angina de pecho, infarto de miocardio y arritmias; así mismo también afecciones respiratorias: asma bronquial, hiperventilación y dificultad para respirar; además, pueden causar disfunciones sexuales como impotencia, dispareunia, eyaculación precoz y vaginismo; de igual forma enfermedades cutáneas: prurito, alopecia y dermatitis atópica, y también se pueden experimentar problemas musculares: espasmos, contracturas, rigidez y dolor muscular, junto con reflejos musculares y trastornos del sistema inmunológico (21).
- **Consecuencias psicológicas:** Las repercusiones del estrés pueden perjudicar el cerebro afectando el funcionamiento del sistema nervioso, las consecuencias adversas de la activación constante de la respuesta al estrés incluyen preocupación excesiva, dificultad para tomar decisiones, sensación de confusión, olvidos frecuentes, problemas para mantener la atención, cambios en el estado de ánimo, incapacidad para concentrarse, trastornos mentales, un mayor número de accidentes y un aumento en el consumo de drogas, tabaco y alcohol (21).
- **Consecuencias para el centro que labora:** Los efectos negativos mencionados anteriormente no solo impactan a los individuos, sino que también deterioran el ambiente laboral, lo que repercute



negativamente en las interacciones entre compañeros, en el rendimiento y la productividad; como resultado, el hospital experimentará un alto índice de ausentismo, dificultades en la comunicación entre colegas, una elevada rotación de personal, un bajo desempeño laboral y una falta de profesionalismo en el área de enfermería (21).

2.1.1.3 Niveles de estrés laboral

a) Nivel bajo

Es el momento en el que te hayas en una etapa de alerta, donde debes identificar factores que generan estrés, para poder abordarlos de manera preventiva, éste puede manifestarse con síntomas físicos como dolores de cabeza, dolores de espalda, calambres, entre otros, también se pueden notar alteraciones en la personalidad y una reducción en la actividad laboral, ya que se manifiesta en forma de ira, ansiedad e insomnio, y en ocasiones también en dificultades de concentración (20).

b) Nivel medio

Es un nivel donde se tiene que situar el factor y modificarlo porque si no se prolongara y se puede romper el equilibrio laboral y personal, en general, trastornos del sueño, dificultad para concentrarse, problemas de pareja, cambios de peso, reducción del deseo sexual, actitudes de pesimismo que se reflejan en el incremento de las ausencias laborales, fatiga inexplicable, apatía y así como un aumento en el consumo de alcohol, café y tabaco (20).



c) Nivel alto

Es la etapa de agotamiento de los recursos físicos y mentales, lo que lleva a un desgaste significativo, en esta fase, la productividad laboral se reduce considerablemente, se incrementa el ausentismo y los sentimientos de insatisfacción acompañados de una baja autoestima, es común el aumento en el consumo de alcohol y/o medicamentos psicotrópicos, así como la presencia de problemas de salud como dolores de cabeza, malestar estomacal y afecciones cardiovasculares (20).

2.1.1.4 Estrés laboral en enfermería

Las/los enfermeras/os se desempeñan tanto en áreas intrahospitalarias como extrahospitalarias o comunitarias y entre estas se encuentra el área asistencial, de gestión, de educación e investigación, donde la atención a las personas con necesidades es la principal prioridad; esto implica un compromiso no solo con el paciente, sino también con su familia y la comunidad, dedicando tiempo, esfuerzo y emociones (22). Se considera la cuarta profesión más estresante, en parte debido a la falta de reconocimiento social, a las múltiples responsabilidades que asume una enfermera tanto en el ámbito laboral como en su vida personal y ello pueden llevar a un desgaste significativo, frustración y a la aparición de trastornos físicos y mentales, dado que estas demandas son numerosas y concurrentes, esto sugiere la necesidad de evaluar los entornos de trabajo para mejorar los procesos, la infraestructura y la relación entre los recursos disponibles y la demanda de atención; además, se ha descuidado al personal que brinda cuidados, sin considerar que también forman parte de



un entorno social y familiar que puede ser igual o más relevante que su labor profesional (22). La efectividad de los servicios está ligada a la satisfacción, el bienestar y la calidad de vida de los empleados, por lo tanto, es fundamental que la institución destine recursos para asegurar condiciones laborales adecuadas, esto en particular, influye en la calidad de la atención que se ofrece a los usuarios del sistema de salud y en la reputación de la organización (22).

2.1.1.5 Estrategias para afrontar el estrés

No siempre puede evitar el estrés en su vida, pero puede aprender a manejarlo mejor, los Institutos Nacionales de la Salud recomiendan estas medidas (23).

- **Tómese un descanso:** Incluso un descanso breve puede ayudar a refrescar su mente, dé una caminata breve cierre los ojos por unos momentos y respire profundamente (23).
- **Cree una descripción de su puesto:** Puede ayudarle a obtener una mejor comprensión de lo que se espera de usted y darle una mayor sensación de control (23).
- **Establezca metas razonables:** No acepte más trabajo del que puede hacer razonablemente, trabaje con su jefe y compañeros de trabajo para establecer expectativas que sean realistas (23).
- **Administre su uso de tecnología:** Los teléfonos celulares y el correo electrónico pueden hacer que sea difícil desconectarse del trabajo (23).
- **Ponga un límite:** Si sus condiciones laborales son peligrosas o incómodas, trabaje con su jefe, si esto no funciona, usted puede



reportar las condiciones laborales inseguras a la Administración de Seguridad y Salud Ocupacional (Occupational Safety and Health Administration, OSHA) (23).

- **Organícese:** Comience todos los días por crear una lista de pendientes, califique estas tareas en orden de importancia y resuélvalas de arriba hacia abajo (23).
- **Haga cosas que disfrute:** Reserve un espacio en su semana para hacer cosas que disfruta, ya sea hacer ejercicio, practicar un pasatiempo o ver una película (23).
- **Aproveche su tiempo libre:** Vaya de vacaciones o tómese tiempo regularmente. Incluso alejarse durante un fin de semana largo puede ayudar a darle un poco de perspectiva (23).

2.1.2 Satisfacción laboral

La Organización Mundial de la Salud (OMS), desde el punto de vista psicológico, la satisfacción laboral está estrechamente relacionada con la salud laboral que fomenta el bienestar del trabajador en todos los niveles de ocupación, y es fundamental para la legítima aspiración de un trabajo digno, concepto promovido por la Organización Internacional del Trabajo (OIT) el cual aboga por condiciones laborales dignas, con protección y seguridad social que contribuyan con el desarrollo de actitudes y comportamientos sanos (24).

Según Staw y Ross (1985): La satisfacción laboral se define como la adecuación entre el individuo y su trabajo, clasificándose en intrínseca y extrínseca, la satisfacción intrínseca se refiere a las características de las tareas del puesto y a como perciben las personas el trabajo que realizan, la satisfacción



extrínseca está relacionada con otros factores del entorno laboral, como los beneficios y el salario (25).

Locke (1976) definió la satisfacción laboral como un "estado emocional positivo o placentero de la percepción subjetiva de las experiencias laborales del sujeto", en general, las distintas definiciones que diferentes autores han ido aportando desde presupuestos teóricos no siempre coincidentes reflejan la multiplicidad de variables que pueden incidir en la satisfacción labora (26).

Para Loitegui (1990) la satisfacción laboral es un constructo pluridimensional que depende tanto de las características individuales del sujeto cuanto de las características y especificidades del trabajo que realiza, así entendida, la satisfacción laboral es una reacción afectiva general de una persona en relación con todos los aspectos del trabajo y del contexto laboral; es una función de todas las facetas parciales de la satisfacción, este modelo de satisfacción implica un modelo compensatorio, de forma que un nivel elevado de satisfacción, en un determinado aspecto, puede compensar, o incluso suplir, otras deficiencias y carencias que en otras facetas laborales puedan producirse (25).

2.1.2.1 Teorías de satisfacción laboral

Según Ferrero (27), en la actualidad, hay múltiples teorías relacionadas con este tema que han ofrecido diferentes interpretaciones, las cuales respaldan teóricamente tanto las investigaciones como las intervenciones prácticas sobre la satisfacción laboral, de esta manera, las teorías de satisfacción laboral se pueden clasificar en cuatro categorías principales: la aproximación bifactorial, las que se fundamentan en el concepto de discrepancia, las aproximaciones situacionales y



aproximación dinámica (27).

- a) **Aproximación bifactorial:** Una de las teorías que intenta explicar la satisfacción laboral es la teoría de los dos factores, también conocida como teoría bifactorial, desarrollada por Herzberg, esta propuesta tiene como objetivo comprender de manera más profunda el comportamiento de las personas en el entorno laboral, sugiriendo que existen dos tipos de factores que influyen en el comportamiento de las personas (27).
- b) **Aproximaciones basadas en el concepto de discrepancia:** Fundamentada en la discrepancia intrapersonal, esta teoría se enfoca en la relación entre el individuo y su entorno; Ferrero, al citar a Peiró y Prieto, menciona que “su fundamento radica en el concepto de correspondencias entre el individuo y su ambiente laboral”. Según esta perspectiva, la satisfacción laboral, o la falta de ella, se considera el resultado de una discrepancia interna en la que las necesidades y valores que el trabajador espera de su empleado (28).
- c) **Aproximaciones situacionales:** Este modelo propone que las personas desarrollen su comportamiento en función de la información disponible en un momento específico dentro de su contexto social, parte de la idea de que los individuos ajustan sus actitudes, comportamientos y opiniones en relación con su entorno social y las circunstancias que han vivido en el pasado y en el presente, la satisfacción laboral surge como respuesta a las normas sociales presentes en el ambiente laboral, en conclusión, esta teoría



es importante porque transforma la comprensión sobre la naturaleza y los factores que influyen en la satisfacción laboral, al redefinir este concepto como un fenómeno cimentado y formado socialmente (28).

- d) Aproximación dinámica:** La satisfacción laboral debe entenderse como el resultado de la interacción entre el individuo y su entorno laboral, siendo una variable clave en este proceso, la capacidad de regular esta interacción influye directamente en la situación laboral de la persona, el modelo que describe las diversas manifestaciones de la satisfacción laboral se basa en tres variables fundamentales, seis tipos de satisfacción laboral y diferentes etapas que la conducen (27).

2.1.2.2 Dimensiones de satisfacción laboral

Ruiz citando a Locke, “Buscó identificar y examinar las dimensiones que influyen en la Satisfacción Laboral, teniendo en cuenta que esta proviene de una serie de factores relacionados con el trabajo, para ello, agrupó cualidades en las que las características del trabajo y las individuales de cada empleado determinan cómo se responde a diferentes aspectos laborales: (29).

- a) Satisfacción por el trabajo:** Es el grado en que los trabajadores se adaptan a su entorno y condiciones de empleo, aquí se incluye la atracción intrínseca al trabajo, las oportunidades de éxito, el reconocimiento, ascenso y aprendizaje (29).
- **Bienestar y confort:** Todos los trabajadores necesitan sentirse



protegidos, cómodos y cuidados en su trabajo, tanto con la maquinaria que utilizan, como con las prendas que los aseguran de posibles peligros (29).

- b) **Tensión relacionada con el trabajo:** Si las habilidades laborales personales de los empleados no cumplen con las demandas de sus actividades laborales, pueden experimentar consecuencias a largo plazo y este estrés puede conducir a problemas de salud (30).
- **Afectación física y sentimientos negativos :** Son causa de efectos bajos índices de producción, pérdida de entusiasmo en lo que se hace; inestabilidad laboral tratando de buscar el trabajo ideal (30).
- c) **Competencia profesional:** La habilidad de un profesional para tomar decisiones, se base en sus conocimientos, habilidades y actitudes relacionadas con su campo, permitiéndole resolver los problemas complejos que surgen (30).
- **Habilidades y conocimientos:** Capacidades y competencias específicas que una persona adquiere a lo largo de su formación y experiencia laboral, se refieren a las capacidades prácticas y conocimientos aplicados en un entorno de trabajo, que permiten al individuo cumplir con sus responsabilidades y tareas de manera exitosa (30).
- d) **Presión del trabajo:** Los empleados que no coinciden con sus habilidades individuales para trabajar con las demandas de sus actividades laborales pueden experimentar consecuencias a largo plazo, y este estrés puede conducir a problemas de salud (29).



- **Estrés laboral:** Es la reacción, tanto física como emocional, ante un desequilibrio entre las exigencias percibidas y las habilidades de una persona para enfrentarlas (29).
- e) **Promoción profesional:** Incorpora oportunidades de capacitación o recursos que sirvan de respaldo para futuros ascensos (29).
- **Capacidad de afrontar desafíos laborales:** Implica ver los problemas como situaciones a las que, simplemente, les tenemos que hacer frente, por lo que debemos estudiar a fondo la situación que se nos presenta para darle una solución apropiada (29).
- f) **Relación interpersonal con sus jefes:** Se origina en la institución entre sus miembros, fluye a través de varios canales y asume un papel protagónico en las actividades de la organización (30).
- **Comunicación con los superiores:** Les permite tener un entendimiento de la situación general de la organización, ayudándoles a mantener una visión compartida y un sentido de pertenencia a la organización (30).
- g) **Relación interpersonal con sus compañeros:** Caracterizada por competencias entre compañeros, apoyo y amistades entre los mismos (29).
- **Clima organizacional:** Es el conjunto de sensaciones e impresiones de los trabajadores sobre el ambiente que hay en la empresa (29).
- h) **Características extrínsecas de estatus:** Nivel en que se le otorga a una persona un estatus específico, tanto en termino retributivo o de compensación como a nivel de independencia en la organización



(30).

- **Satisfacción según al cargo que desempeña:** Se refiere a la situación en la que el empleado se siente motivado, satisfecho y feliz con su trabajo, sucede cuando el trabajador percibe de que goza de estabilidad laboral con desarrollo profesional y un equilibrio entre el trabajo y la vida (30).
- i) **Monotonía laboral:** Es el nivel en que la monotonía de las interacciones con los colegas y la escasez de variedad en las actividades afectan al individuo, producida por la falta de variedad que produce aburrimiento o cansancio (30).
- **Capacidad de adaptación a diferentes cargos:** La facilidad que tiene un profesional para adaptarse a su trabajo lo antes posible (30).

2.1.2.3 Niveles de satisfacción laboral

- a) **Nivel alto:** Cuando un trabajador percibe que cuenta con estabilidad laboral, crecimiento y desarrollo profesional y un buen equilibrio entre el trabajo y la vida, donde se experimenta la comodidad con las actividades que se realizan acompañada de una interrelación positiva con los compañeros de trabajo y sus líderes, teniendo mayor su motivación, compromiso y productividad (31).
- b) **Nivel medio:** Nivel de conformidad de la persona respecto a su entorno de trabajo, frustrado o desmotivado con respecto a diversos aspectos de su empleo, como el salario, las condiciones laborales, las responsabilidades asignadas, las oportunidades de crecimiento



y desarrollo profesional, el ambiente de trabajo, la relación con los colegas o superiores, entre otros (31).

- c) **Nivel bajo:** Sentimiento negativo que los trabajadores tienen hacia su puesto de trabajo, puede estar causada por distintos factores como unas malas condiciones laborales o una falta de oportunidades de desarrollo profesional, entre otros, el cual frustra o niega los valores laborales del individuo, produciendo una baja en la eficiencia organizacional y por tanto el nivel de productividad (31).

2.1.2.4 Importancia de la satisfacción laboral

Evaluar la satisfacción laboral y personal de un empleado nos permitirá identificar los aciertos y los errores en la gestión del recurso humano, esto es fundamental, ya que un buen manejo de las relaciones con los colaboradores puede contribuir al crecimiento de muchas macro y micro empresas, al fomentar un trato positivo con los colaboradores, el clima laboral se puede transformar siendo más armonioso y eficaz (32). Más allá de medir que tan cómodos se encuentran los trabajadores en su entorno de trabajo, es buscar la manera de que se trabaje con procesos ya establecidos, y al tener satisfecho al recurso humano, la producción y el desempeño va subiendo y progresando con mayor velocidad, tener un índice de satisfacción laboral es de suma importancia, pues al tener una aproximación cuantificada del desempeño y el clima laboral con el que se encuentran los trabajadores hace más fácil para los jefes, la toma de decisiones que beneficien a tener mayor eficacia y eficiencia en la



organización, hay que generar una actitud preventiva años accidentes, ya sean por descuidos o por malentendidos, al ser del segundo tipo, tenemos que analizar la situación y capacitar al personal para que puedan resolver sus problemas de manera asertiva, para así continuar creando un clima laboral favorable para todos (32).

2.1.2.5 Insatisfacción laboral

La insatisfacción laboral se puede entender como una reacción desfavorable del empleado hacia su trabajo, esta respuesta negativa o descontento estará influenciada en gran medida por las condiciones laborales y de la personalidad de cada individuo y se refiere al estado de intranquilidad, de ansiedad o incluso depresión que puede experimentar una persona insatisfecha (33). La insatisfacción laboral puede impactar el rendimiento y la productividad de los empleados, por lo que es importante que las organizaciones garanticen que sus empleados se encuentren satisfechos profesionalmente, para lograrlo, deben trabajar en un ambiente físico adecuado y con unas condiciones favorables, sitios ruidosos o lugares calurosos y congestionados o mal ventilados afectan negativamente su desempeño, otra consecuencia de la insatisfacción es la desmotivación o falta de interés por el trabajo, que puede llevar a una apatía e incumplan sus responsabilidades de manera regular (33).

2.1.2.6 Satisfacción laboral en enfermeras(os)

La satisfacción laboral en el personal de enfermería es un tema relevante para los gestores de las instituciones de salud, su importancia reside en la mejora de la calidad de atención brindada a los pacientes y con



el desarrollo profesional y personal de los proveedores de cuidado, se determinó que el personal de enfermería se encuentra satisfecho con su trabajo, pero es importante explorar a profundidad el tema ya que existen muchos factores que pueden influir en la satisfacción laboral (34). En la actualidad el sistema mundial de salud está prestando cada vez más atención en la satisfacción laboral del personal de enfermería, ya que se ha identificado a este recurso humano como el eje para que el sistema de salud responda a las futuras condiciones de investigación epidemiológica de la población, la satisfacción laboral (SL) en la disciplina de enfermería es un indicador que se ve afectado con la rotación de personal, el ausentismo, la intención de dejar el trabajo y el agotamiento laboral, la SL se considera una preocupación mundial debido a su impacto en la seguridad del paciente y la calidad de vida laboral de los cuidadores, es un fenómeno complejo con diversos factores relacionados con el entorno laboral, la supervisión y la gestión. Sin duda, la consistencia en el trabajo, motivación y productividad laboral son reflejo de una óptima satisfacción laboral con impacto positivo en la calidad y seguridad de la atención de enfermería (34).

2.1.3 Normas o leyes de salud ocupacional

Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo (N° 29783): Tiene como objetivo establecer los derechos y obligaciones de empleadores y trabajadores en materia de salud y seguridad laboral, donde el empleador debe implementar métodos de prevención, proporcionar un ambiente seguro, y asegurar la formación y capacitación continua de los trabajadores y el trabajador debe tener derecho a un entorno laboral seguro, derecho a recibir formación en salud y seguridad y



derecho a participar en la gestión de la seguridad y salud laboral (35).

2.1.4 Seguridad y salud laboral

La Seguridad y Salud en el Trabajo (SST) es un derecho fundamental de todos los trabajadores y tiene como objetivo prevenir los accidentes de trabajo y enfermedades ocupacionales, para eso, las entidades públicas deberán fomentar la mejora de las condiciones de seguridad y salud en el trabajo con propósito de prevenir daños en la integridad física y mental de los trabajadores que sean consecuencia, guarden relación o sobrevengan durante el trabajo, en el Perú, la Seguridad y Salud en el Trabajo está normada por la Ley N° 29783, Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo; su reglamento, aprobado con Decreto Supremo N° 005-2012-TR, y sus respectivas modificatorias, esta Ley es aplicable a todos los sectores económicos y de servicios e incluye a todos los trabajadores en el régimen laboral de la actividad privada en todo el país y así como los trabajadores y empleados del sector público, miembros de las Fuerzas Armadas y de la Policía Nacional del Perú, y trabajadores independientes (36).

2.1.5 Desarrollo profesional

Las oportunidades de desarrollo profesional son un factor crítico en la gestión del estrés laboral para los profesionales de salud, Fomentar estas oportunidades puede mejorar la satisfacción laboral, la motivación y el bienestar general, reduciendo así el estrés y mejorando la calidad del entorno de trabajo, a continuación las ventajas (37).

- **Capacitación y Educación Continua:** Participar en programas de capacitación y educación continua mejora las habilidades y conocimientos, lo que aumenta la competencia y la confianza en el



desempeño laboral (37).

- **Especialización:** La posibilidad de especializarse en un área de interés profesional puede llevar a una mayor satisfacción laboral y un sentido de logro (37).
- **Promociones y Ascensos:** La oportunidad de avanzar en la carrera profesional a través de promociones y ascensos puede ser altamente motivadora y reducir la sensación de estancamiento (37).
- **Reconocimiento y Recompensa:** El reconocimiento de los logros y el acceso a recompensas por el buen desempeño refuerzan la motivación y el compromiso con el trabajo (37).
- **Ambiente de Aprendizaje:** Un entorno de trabajo que fomente el aprendizaje continuo y el desarrollo profesional puede crear una cultura de apoyo y colaboración (37).
- **Reducción del Burnout:** La oportunidad de desarrollarse profesionalmente puede reducir el riesgo de burnout al proporcionar nuevas perspectivas y desafíos que revitalicen el interés en el trabajo (37).

2.2 MARCO CONCEPTUAL

2.2.1 Enfermeras(os)

Es un profesional que ha obtenido los conocimientos científicos técnicos para tratar y ayudar a personas sanas o enfermas (niños, embarazadas, jóvenes, adultos y ancianos), familiares y comunitarios, así mismo realiza tareas de apoyo, administrativas, docentes e investigativas en instituciones y servicios de los tres niveles de atención en salud con una fuerte responsabilidad humanitaria, ética y



jurídica (38).

2.2.2 Establecimiento de salud

Estructuras físicas y funcionales que posibilitan el desarrollo de una atención primaria de salud coordina, globalmente, integral, permanente y continuada, con base en el trabajo en equipo de los profesionales sanitarios y no sanitarios que actúan en el mismo, en ellos desarrollan sus actividades y funciones los equipos de Atención Primaria (39).

2.2.3 Nivel

Es la medición que se utiliza para determinar la horizontalidad o verticalidad de un elemento (40).

2.2.4 Relación

Cuando una variable nos proporciona información sobre otra variable, decimos que las dos variables están relacionadas (40).

2.2.5 Satisfacción del usuario

La satisfacción del usuario es un indicador de calidad de la atención brindada en servicios de salud (41).

2.3 ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

2.3.1 Internacionales

En Ecuador se llevó a cabo un estudio (2022), con el objetivo de determinar el estrés laboral en el personal de enfermería de la Unidad de Cuidados Críticos del Hospital Quito de la PNP, la metodología empleada fue de tipo



descriptivo, transversal y no experimental y la muestra fue incluida por 17 enfermeros, para la recolección de datos como técnica se utilizó la encuesta, aplicando la escala The Nursing Stress Scale, donde los resultados obtenidos demuestran que el 53% tiene un nivel de estrés laboral medio y con respecto a las dimensiones: ambiente físico con el 70,58%, debido al indicador más relevante que fue “pasar temporalmente a otros servicios”, en el ambiente psicológico “el ver a un paciente sufrir” con el 70,58%, para analizar los resultados se empleó el paquete estadístico de Microsoft Excel, en el que se calculó la frecuencia absoluta y frecuencia relativa, se concluyó que el nivel de estrés en el personal de enfermería fue moderado y teniendo como resultado de Alfa de Cronbach, 0,92 (10).

En Argentina (2022) se realizó un estudio con el objetivo de analizar la relación entre la sobrecarga laboral y satisfacción del personal de enfermería del hospital público de la Ciudad de Buenos Aires, se enmarco en un enfoque descriptivo, de corte transversal, 97 enfermeros conformaron la muestra, la recopilación de datos se hizo mediante los instrumentos Job Content Questionnaire y el Cuestionario Font-Roja, dando como resultado que el sexo con mayor predominio fue el femenino con un 73,2% y así mismo se halló que a menor nivel de formación mayor es el estrés laboral y con respecto a la satisfacción laboral se encontró 56,7% que tienen una satisfacción alta, donde se resaltó que a mayor antigüedad laboral menor es la satisfacción, en conclusión, se encuentra una percepción media de estrés laboral, puesto a que se muestra una mínima percepción de demandas psicológicas y de control frente a su trabajo y así mismo una prueba de Rho de Spearman - 0,05 (11).

Así mismo se realizó un estudio en el 2022 en México, con el objetivo de



evaluar el nivel de satisfacción laboral de los profesionales de enfermería de un hospital de seguridad social, fue de cohorte transversal, descriptivo, con un muestreo no probabilístico por conveniencia, donde participaron 49 profesionales de enfermería, como instrumento se utilizó el cuestionario Font-Roja, los resultados muestran que se encontró un nivel de satisfacción medio 89,8%, predominando el sexo femenino, el rango de edad está entre los 30 y 34 años, en cuanto al estado civil un 6,1 % son casados que manifiestan insatisfacción; además se notó que a mayor antigüedad mayor es el grado de insatisfacción, concluyendo que la satisfacción laboral de los profesionales de enfermería de un hospital de segundo nivel alcanza un rango medio (42).

En México se efectuó un estudio en el 2020, que tuvo como objetivo determinar el nivel de estrés laboral y los principales estresores que presenta el personal de enfermería en el contexto de la pandemia COVID-19, con metodología cuantitativa, de tipo descriptivo transversal, donde incluyeron 126 enfermeras(os) que conformaron la muestra, se empleó dos cuestionarios: cuestionario estructurado y la Escala de estrés en enfermeras (NSS) , los resultados indican que la gran mayoría fue del sexo femenino con un 81%, de los cuales laboran en el turno noche, sin embargo el 58.7% trabaja 12 horas y con respecto al nivel de estrés prevaleció el nivel medio, concluyendo que el profesional de enfermería presenta diferentes niveles de estrés y por ello se ve necesario aplicar estrategias de afrontamiento para disminuir el sufrimiento con respecto al estrés (9).

2.3.2 Nacionales

De igual manera en el 2023 en Cusco se efectuó un estudio cuyo objetivo



fue determinar el nivel de satisfacción laboral en profesionales de enfermería del Hospital Antonio Lorena, se empleó un enfoque cuantitativo descriptivo no experimental de corte transversal, la muestra consistió en 141 enfermeras, utilizando como instrumento: el cuestionario de Font Rojas, como resultados se obtuvo que en su mayoría fue del sexo femenino con un 68,8%, con una edad entre los 36 a 46 años, con relación a las dimensiones se encontró que el 54.5% tiene una satisfacción media - satisfacción por el trabajo, 82,3% satisfacción media - competencias profesionales, 71.5% satisfacción media - promoción profesional, 67,8% satisfacción media - relación interpersonal, 91.5 % satisfacción media Status Profesional y como resultado global se consiguió que el personal de enfermería tiene nivel de satisfacción laboral baja con un 51.9 % (43).

Se realizó un estudio en Trujillo (2023), que tuvo como objetivo encontrar la relación entre los factores estresores y la satisfacción laboral en las enfermeras de áreas críticas, se trató de un estudio de tipo descriptivo, correlacional y corte transversal, tomando como muestra a 30 enfermeras, se aplicaron dos instrumentos: la escala de Nurses Stress (NSS) y el cuestionario de Satisfacción de Font Roja, llegando a los siguientes resultados, las enfermeras presentaron un nivel alto de estrés con el 46,7% y una satisfacción laboral alta con un 40%, en cuanto a las dimensiones de estrés: El ambiente físico presentó un nivel bajo con 43,3%, ambiente psicológico un nivel alto 50% y en el ambiente social un nivel bajo 60%, con la prueba Rho de Spearman se obtuvo un coeficiente de correlación de 0.167 y la prueba fue no significativa ($p = 0.377 > 0.05$) lo que nos indica que no hay relación entre ambas variables (14).

En un estudio realizado en Arequipa (2022), cuyo objetivo fue establecer la relación de los estresores laborales y la satisfacción del profesional de



enfermería, se enmarco en el enfoque cuantitativo correlacional, como técnica se empleó la encuesta mediante los siguientes instrumentos, Nursing Stress Scale y la Cédula de Preguntas sobre Satisfacción Laboral MINSA para evaluar a 104 profesionales de Enfermería que conformaron la muestra, los resultados revelaron que casi en su totalidad fueron del sexo femenino, con un rango de edad entre los 41 a 50 años de los cuales van laborando más de 16 años en condición de nombrados, en relación a la variable de estrés se muestra que un 72,1% tiene un nivel medio y así mismo en cuanto a la satisfacción laboral el 54.8% tiene nivel medio, se concluye que establecen una relación estadística significativa entre estrés y la satisfacción laboral (chi cuadrado $X^2=72.60$) con una relación estadística significativa ($P<0.05$) debido a que el profesional de enfermería que posee un nivel medio de estrés laboral también se siente medianamente satisfecho con su trabajo (12).

Así también en Cusco se ejecutó un estudio en el año 2022, con el objetivo de determinar el nivel de estrés laboral en el profesional de Enfermería del servicio de Emergencia del Hospital Regional, con metodología de tipo descriptivo y transversal, 30 profesionales de Enfermería constituyeron la muestra, se les empleo una encuesta con el instrumento: Escala de estrés de Enfermería ThiNursing Stress Scale, los resultados muestran que un 87% de los enfermeros fueron de sexo femenino y se obtuvo un nivel de estrés medio con 43.3%, con respecto a las dimensiones física, psicológica (53,3) y social (36,7%) también obtuvieron un nivel medio, llegando a la conclusión de que el gran porcentaje de enfermeros (as) tienen un nivel de estrés laboral medio y así mismo referente a sus dimensiones (13).

En el año 2022 ejecutaron un estudio en Lima con el objetivo de



determinar la correlación entre el estrés y satisfacción laboral en enfermeros del servicio de emergencia Hospital II de Región Callao Perú, se utilizó un enfoque cuantitativo, descriptivo correlacional de diseño no experimental de corte transversal, se evaluó a 100 enfermeros, los cuestionarios que se aplicaron fueron : la escala de Nurses Stress (NSS) y el cuestionario de Satisfacción laboral, como resultados se obtuvo que el 71% tiene nivel alto de estrés y la dimensión que más predomina es el ambiente físico, seguida del ambiente social con un 71% y por último el ambiente psicológico con 55% y con respecto a la satisfacción el 84% alcanza a un nivel medio, donde se concluyó que hay correlación significativa entre ambas variables con respecto al personal de enfermería con nivel de significancia de $P= 0,000$ y cuya correlación es positiva ya que la prueba de rho de spearman es 0,743 (44).

2.3.3 Locales

En Puno se realizó un estudio (2022), con el objetivo determinar la asociación que existe entre estilos de liderazgo y satisfacción laboral en el personal de enfermería Red de Salud Puno, se desarrolló un estudio observacional, Transversal, prospectivo en 141 enfermera(o)s a los que se aplicó dos cuestionarios: cuestionario de Estilos de Liderazgo CELID y el cuestionario de Font-Roja, como resultados se muestra que el 92.2% fueron mujeres y el 7.8% varones; con respecto a la frecuencia liderazgo transformacional medio se encuentra en 73.8%, la frecuencia liderazgo transaccional medio se encuentra en 77.3 %, la frecuencia liderazgo evitado medio se encuentra en 75.9 y en cuanto a la satisfacción laboral en mayor frecuencia es medio con 58.9%; la relación de liderazgo transformacional medio y la satisfacción laboral en el personal de enfermería es en mayor frecuencia medio con 58.9% (45) .



En Ayaviri se efectuó un estudio en el 2021, que tuvo como objetivo determinar la relación entre estrés y la satisfacción laboral en enfermeras(os) del Hospital San Juan de Dios Ayaviri, se trata de un estudio descriptivo de corte transversal y diseño correlacional, 52 enfermeras conformaron la población, para la recopilación de datos se aplicó la encuesta con la ayuda de los cuestionarios: escala “nursing stress scale” (N.S.S) y font-roja, como resultados obtuvieron que 67.3% de enfermeras presentan un nivel medio de estrés, seguido de un nivel alto con 32.7% y según las dimensiones ambiente físico con 61.5% de nivel alto, psicológico 75% nivel alto y social 65.4% nivel alto, en relación a la satisfacción laboral del personal de enfermería se encuentra insatisfecho con la labor que cumplen, un 59.6% con un nivel bajo, seguido de un 32.7% con un nivel alto, concluyendo, tras la aplicación de la prueba estadística del chi cuadrado se demostró que existe relación significativa entre ambas variables ($p < 0,531$) en enfermeras (os) del Hospital San Juan de Dios de Ayaviri (46).

Así mismo, otro estudio en Puno (2020), que tuvo como objetivo determinar el nivel de estrés laboral y nivel de Síndrome de Burnout durante la pandemia del COVID-19 en las enfermeras de la Unidad de Cuidados Intensivos del Hospital III Essalud Puno-2020, se trató de un estudio de tipo descriptivo de corte transversal, con un universo de 25 enfermeras, para la recopilación de datos se utilizó dos cuestionarios; para poder estimar el nivel de estrés se aplicó NSS y para establecer el nivel de Síndrome de Burnout MBI, los resultados fueron: En el estrés laboral, el nivel que predominó fue el medio con un 96% , seguido del nivel alto 4%, en el síndrome de Burnout, el nivel alto obtuvo el 84%; el nivel de estrés y de síndrome de Burnout, fue entre medio y alto (47).

CAPÍTULO III

MATERIALES Y MÉTODOS

3.1 TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

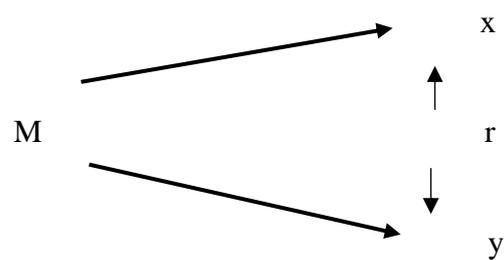
3.1.1 Tipo de estudio

Sustentado en la clasificación por Hernández, Fernández (48), fue una investigación de tipo correlacional, porque busca conocer la relación de dos variables: Estrés y satisfacción laboral en enfermeras(os) de establecimientos de salud I-4 de la Red de Salud Puno.

3.1.2 Diseño de investigación

Fue no experimental, debido a que no se manipuló las variables de estudio y de corte transversal, ya que la recopilación de datos se dio en un instante único, según la clasificación por Hernández, Fernández (48).

El diagrama es el siguiente:



M: Población

r: Relación

x: Estrés laboral

y: Satisfacción laboral



3.2 ÁMBITO DE ESTUDIO

La presente investigación se ejecutó en los distritos de Puno y Acora, ubicados en el Sur Este del Perú, específicamente en los establecimientos de categoría I-4 de la Red de Salud Puno, siendo estos:

- **Establecimiento de salud José Antonio Encinas:** Se ubica en el barrio José Antonio Encinas, en el jr. los Andes 215, pertenece al Microred José Antonio Encinas, circunscribe a 14 barrios urbano-marginales, tiene bajo su responsabilidad a 11 establecimientos de Salud, con una población asignada de 15 800 usuarios, su infraestructura es de material noble revestido con yeso, consta de 3 pisos, donde se cuenta con médicos, odontólogos, enfermeras, obstetras, psicólogos, biólogos y técnicos de enfermería,
- **Establecimiento de salud de Acora:** Se encuentra ubicado al sureste de la provincia de Puno, a 33 km. de la ciudad de Puno, perteneciente a la Micro Red Acora, con una población asignada de 2 788 usuarios, su infraestructura es de material noble, consta de 2 pisos y se cuenta con médicos, odontólogos, enfermeras, obstetras, psicólogos, biólogos y técnicos de enfermería.

Estos establecimientos de salud de primer nivel de atención (I-4), son responsable de satisfacer las necesidades de salud de la población de su ámbito jurisdiccional, a través de una atención médica integral ambulatoria y con internamiento de corta estancia principalmente enfocada al área Materno-Perinatal e infantil, con acciones de promoción de la salud, prevención de los riesgos y daños y recuperación de problemas de salud más frecuentes a través de unidades productoras de servicios básicos y especializados de salud de complejidad inmediata superior a la categoría I-3 (39).

3.3 POBLACIÓN Y MUESTRA

Estuvo conformada por 35 enfermeras(os) de establecimientos de salud I-4 de la Red de Salud Puno y la muestra fue censal ya que estuvo conformado por el total de la población quienes estaban en condiciones de: nombradas (contrato indefinido) y CAS (contratado de plazo determinado) que laboran en establecimientos de salud I-4 (48).

Tabla 1

Enfermeras (os) de establecimiento de salud I-4, Red de Salud Puno

EE. SS. JOSÉ ANTONIO ENCINAS	EE. SS. ACORA
19 enfermeras(os)	16 enfermeras(os)

Fuente: Registro de las micro Redes de Salud I-4

3.3.1 Características de la muestra

La muestra cumple con los criterios de inclusión y exclusión, que en seguida se presenta:

3.3.1.1 Criterios de Inclusión

- Enfermeras(os) que laboren en los establecimientos de salud I-4, Red de Salud Puno
- Enfermeras(os) que concedan el consentimiento informado.
- Enfermeras(os) que asistan regularmente al establecimiento de salud.

3.3.1.2 Criterios de Exclusión

- Enfermeras(os) que nieguen conceder el consentimiento informado.
- Enfermeras(os) que no asistan con frecuencia al establecimiento



de salud (descanso médico, vacaciones, licencia).

- Otros profesionales de Salud.
- Profesionales administrativos.

3.4 VARIABLE Y SU OPERACIONALIZACIÓN

3.4.1 Variable de estudio: Estrés y Satisfacción laboral

Tabla 2

operacionalización de variable

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEM	CATEGORÍA	VALOR FINAL ESCALA VALORATIVA
Estrés laboral	Son respuestas que surgen en enfermeras ante desafíos o demandas, especialmente cuando no se cumplen los requisitos laborales, ni se respetan competencias y necesidades profesionales de la salud (49).	Es la respuesta, física y emocional, a un desequilibrio entre las exigencias percibidas y las capacidades de un individuo para hacer frente a esas exigencias. Tiene 3 dimensiones: <ul style="list-style-type: none"> • Ambiente físico • Ambiente psicológico • Ambiente social (47). El instrumento con que se medirá será la escala de estrés de enfermería - Nurse Stress Scale (NSS) que consta con 34 ítems (47). El valor final es: Alto: 69 -102 Medio: 35 – 68 Bajo: 0-34	Ambiente físico	Carga de trabajo	6 ítems	Nivel de estrés	69 -102 35 – 68 0-34
			Ambiente Psicológico	Muerte y sufrimiento	7 ítems (3,4,6,8,12,13,21)		A mayor puntuación mayor nivel de estrés.
				Preparación para hacer frente a las necesidades emocionales	3 ítems (15,18,23)		

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEM	CATEGORÍA	VALOR FINAL ESCALA VALORATIVA
SATISFACCIÓN LABORAL	Es un estado emocional positivo que se deriva de las experiencias y características individuales, lo que influye en las distintas maneras de afrontar los problemas y en la toma de decisiones laborales (2).	Estado emocional satisfactorio o positivo que surge de la experiencia laboral. Tiene 9 dimensiones	Ambiente social	Falta de apoyo del personal	3 ítems (7,11,16)	satisfacción laboral:	89 - 120
				Incertidumbre sobre el tratamiento	5 ítems (17,26,31,32,33)		
				Conflicto con el personal medico	5 ítems (2,9,10,14,19)		
				Conflicto con el personal de enfermería	5 ítems (5,20,22,24,29)		
				Bienestar y confort	4 ítems		
		Satisfacción por el trabajo			7, 10, 11, 16	Alta	
		Tensión relacionada con el trabajo		Afectación física y sentimientos negativos	5 ítems		
	El instrumento con que se medirá será: Cuestionario de Font – roja que consta de 24 ítems. El valor final es: Alta: 89 - 120 Media: 57- 88 Baja: 24 – 56				2, 3, 4, 5, 6		
		Competencia profesional		Habilidades y conocimientos	3 ítems	Media	
		Presión del Trabajo		Estrés laboral	22, 23, 24		57- 88
		Promoción profesional		Capacidad de afrontar desafíos laborales	2 ítems	Baja	24 - 56
		Relación interpersonal con sus jefes/as		Capacidad de afrontar desafíos laborales	18, 20		
		Relación interpersonal con los compañeros		Comunicación con los superiores	3 ítems		
		Características extrínsecas de estatus		Comunicación con los superiores	9, 12, 17		
		Monotonía Laboral		Clima organizacional	2 ítems		
				Satisfacción según al cargo que desempeña	13, 19		
				Capacidad de adaptación a diferentes cargos	1 ítem		
					14		
					2 ítems		
					8, 15		
					2 ítems		
					1, 21		



3.5 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

3.5.1 Técnica

Encuesta: Se refiere a la investigación que proporciona respuestas de manera descriptiva, así como en la relación entre variables, luego de la recolección sistemática de datos de acuerdo con un diseño previamente definido que garantiza la validez de la información obtenida, la cual permitió recopilar datos para las dos variables de estudio en las enfermeras(os) que laboran en los establecimiento de salud I-4 de la Red de Salud Puno (50).

3.5.2 Instrumentos

- a) **Escala de estrés de enfermería - Nurse Stress Scale (NSS) :** Su versión original fue elaborada por James Anderson y Pamela Gray EE. UU; 1981, validado en el Perú por Alvarado y Rojas en Perú (2020), se encarga de medir el nivel de frecuencia de situaciones que son consideradas como estresantes por enfermeras, la escala presenta 34 ítems fraccionados en 3 dimensiones y 7 factores: físico (6 ítem), psicológico (18 ítem) y social (10 ítem), sus opciones de respuesta son: nunca, alguna vez, frecuentemente, muy frecuentemente, tiene una duración de 20 minutos aproximadamente (51). (ANEXO 6)
- **Validez:** La autora evaluó la validez estadística, mediante la medida de adecuación muestral de KMO con un valor de 0,806 y una prueba de Bartlett significativa, 86,4% fue la validez de contenido del instrumento que se descifra como bueno (51).
- **Confiabilidad:** Alvarado y Rojas (2020) calcularon mediante el alfa de



Cronbach, teniendo una confiabilidad de 0,905, indicando que es muy fiable (51).

- **Calificación:** Para cada ítem se utilizó la escala de Likert del 0 al 3; donde 0= nunca, 1= alguna vez, 2= frecuentemente y 3= muy frecuentemente, luego se realiza una calificación general, teniendo en cuenta que si se obtiene una calificación entre 24-56 es un nivel bajo, de 57 – 88 nivel medio, 89-120 nivel alto de estrés; de manera que a más puntaje mayor estrés laboral.

- b) **Cuestionario de Satisfacción del Font Roja:** Fue elaborado en España por Aranaz y Mirna (1988) y validada por Gonzales en el Perú (2021), se utiliza para medir el nivel de satisfacción laboral de los profesionales, utilizando una escala tipo Likert con calificaciones donde 1 es el grado de mínima satisfacción y el 5 el de máxima satisfacción, incluye 24 preguntas sobre las relaciones en el lugar de trabajo, la organización y el aprendizaje , con 9 dimensiones, a diferencia de otros instrumentos que miden la misma variable, este diseño específicamente para ser aplicado en un contexto sanitario, la puntuación general es de 24 a 120 de forma que mayor puntuación mayor satisfacción, tiene una duración de 10 minutos aproximadamente (52). (ANEXO 6).

- **Validez:** Realizado por Gonzales, mediante un juicio de expertos, mismo que fue revisado por 3 jurados, evidenciados en la investigación, mediante la aplicación de la V de Aiken el cual dio como resultado 1,00 con un perfecto acuerdo entre expertos (52).

- **Confiabilidad:** Calcularon la confiabilidad mediante el alfa de



Cronbach, en el cual se obtuvo una confiabilidad de 0,799 evidenciados en la investigación de Gonzales (52).

- **Calificación:** Cada ítem se evalúa mediante una escala tipo Likert de 1-5, donde 1= totalmente en desacuerdo, 2= en desacuerdo, 3= indiferente, 4= de acuerdo, 5= totalmente de acuerdo, luego se realiza una calificación general, donde de 0-34 baja, 35-68 media, 69-102 una satisfacción alta; de manera que a mayor puntaje mayor satisfacción laboral.

3.6 PROCEDIMIENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

3.6.1 Coordinación

- Al Decano (Facultad de Enfermería de la Universidad Nacional del altiplano, Puno) se solicitó la carta de presentación para el director de la Red de Salud Puno, una vez lograda se entregó a gerencia, anexando la solicitud y el proyecto aprobado, para la autorización de ejecución por parte del director. (ANEXO 2)
- Conseguida la autorización se coordinó con las autoridades y enfermeras(os) de turno de los establecimientos de salud I-4, Red de Salud Puno para su colaboración y proceso que consistió en coordinar las fechas de aplicación de los instrumentos y entregar la carta de presentación. (ANEXO 3)
- Una vez concluida las coordinaciones con los encargados se inició con la ejecución del proyecto de investigación.



3.6.2 Ejecución

Para la aplicación del instrumento se consideró:

- El lugar de la aplicación del cuestionario, que fue en sus ambientes o consultorios.
- Se tomo en cuenta las fechas y horarios para la aplicación de la encuesta.
- Antes de comenzar la recopilación de datos, se cubrieron las consideraciones éticas, incluida información verbal sobre la investigación de la hoja informativa y una explicación sobre el formato del consentimiento informado. (ANEXO 7)
- Enseguida se le entrego el consentimiento informado a las enfermeras(os), obteniendo como producto la firma del mismo.
- Se proporciono una explicación de las características generales del llenado de encuestas, como el anonimato, la privacidad, el consentimiento informado y el tiempo, con el fin de obtener datos auténticos, sin manipulación y sin falsear su respuesta.
- Se entrego los cuestionarios.
- Durante la aplicación del instrumento se permaneció junto a la persona, para solventar las dudas durante el llenado de los cuestionarios.
- Subsiguientemente se les pedio que aclaren cualquier duda que puedan tener sobre las preguntas para que puedan resolverlas antes de finalizar la encuesta.



- Después de eso, se recogió los instrumentos para garantizar que todos los ítems hayan sido respondidos.
- Por último, se expresó la gratitud correspondiente por su disposición prestada.
- Una vez recolectados los datos se procedió a analizar e interpretar los datos recopilados.

3.7 PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS

- Se ejecuto la validación (datos incorrectos o llenado incompleto) a ambos instrumentos.
- Se realizo la codificación de los instrumentos de recopilación de datos según la puntuación de las respuestas del cuestionario.
- Se ejecuto la calificación del instrumento que permitirá obtener los resultados.
- Se sistematizo la información porcentual de los datos estadísticos, en el programa Excel y SPSS estatics IBM versión 29 para el diseño de las tablas y gráficos estadísticos.
- Se organizo la información.
- Se elaboró las tablas correspondientes en base a los objetivos del estudio utilizando la estadística porcentual.
- Para interpretar los hallazgos, se utilizó la estadística descriptiva e inferencial basado en la distribución de frecuencias y porcentajes en tablas bidimensionales.



- Se analizó la normalidad de los datos de las variables, con la prueba de **Shapiro-Wilk**, ya que los datos a ser analizados son menores a 50.

- Para la prueba de normalidad se plantea la siguiente hipótesis

Ho: Las variables tienen una distribución normal

Ha: Los variables no tienen una distribución normal

Criterio de decisión:

si $p < 0.05$ rechazamos la hipótesis Ho y aceptamos la Ha, si $p > 0.05$ aceptamos la Ho y alterna la Ha.

Como $p = 0.000 < 0.05$, entonces, rechazamos la hipótesis Ho y aceptamos la Ha.

Por lo que los datos no tienen una distribución normal, lo que conlleva a utilizar una prueba no paramétrica de Rho de Spearman

- Para el análisis de los resultados se manejó la estadística inferencial, y se constató la hipótesis con la prueba de Rho de Spearman, para ver la significancia y correlación que existe entre ambas variables.

Cuya formula es:

$$r_s = 1 - \frac{6\sum d^2}{n(n^2 - 1)}$$

Donde:

rs = Coeficiente de correlación por rangos de Spearman

d = Diferencia entre los rangos (X menos Y)

n = Número de datos



- Nivel de significancia $\alpha = 0.05$ (5%):
- Regla de decisión:
- Si $P < 0.05$ entonces se rechaza H_0
- Si $P > 0.05$ entonces se acepta H_0

Como $p=0.000 < 0.05$, entonces, rechazamos la hipótesis H_0 y aceptamos la H_a

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y OBJETIVOS

4.1 RESULTADOS

4.1.1 Objetivo general

Tabla 3.

Relación entre el nivel de estrés y satisfacción laboral en enfermeras(os) de establecimientos de salud I-4, Red de Salud Puno – 2024

Estrés laboral	Satisfacción laboral							
	Baja		Media		Alta		Total	
	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
Bajo	0	0.0%	4	11.4%	4	11.4%	8	22.9%
Medio	3	8.6%	14	40.0%	0	0.0%	17	48.6%
Alto	10	28.6%	0	0.0%	0	0.0%	10	28.6%
Total	13	37.1%	18	51.4%	4	11.4%	35	100.0%

Fuente: Escala NSS y cuestionario de Font roja.

Tabla 4

Análisis de correlación entre el estrés y satisfacción laboral

		Estrés laboral	Satisfacción laboral	
Rho de Spearman	Estrés laboral	Coficiente de correlación	1.000	-.837**
		Sig. (bilateral)	.	.000
		N	35	35
Satisfacción laboral	Estrés laboral	Coficiente de correlación	-.837**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	.
		N	35	35

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

Se halló un valor de Rho de Spearman = - 0.837 y un valor de $p = 0.000 < 0.05$, lo que significa que, existe relación significativa e inversa alta entre el nivel de estrés y satisfacción laboral en enfermeras(os) de establecimientos de salud I-4 de la Red de Salud Puno, lo cual significa que mientras el nivel de estrés se incrementa el nivel de satisfacción laboral disminuye. Además, el 28.6 % tiene un nivel de estrés alto y un nivel bajo de satisfacción laboral, por otro lado, el 11.4 % tiene un nivel alto de satisfacción laboral con un nivel bajo de estrés laboral, mientras que el 40.0 % tiene un nivel de satisfacción media y de igual forma en el nivel de estrés.

4.1.2 Objetivo específico 1

Tabla 5.

Nivel de estrés en las enfermeras(os) de establecimientos de salud I-4, Red de Salud Puno – 2024.

Nivel	EE. SS. Acora		EE. SS. JAE		Frecuencia Total	Porcentaje Total
	N°	%	N°	%		
Bajo	2	10.5 %	6	37.5 %	8	22.9 %
Medio	8	42.1 %	9	56.2 %	17	48.6 %
Alto	9	47.4 %	1	6.3 %	10	28.6 %
Total	19	100%	16	100%	35	100.0 %

Fuente: Escala NSS

Se aprecia que el 48.6% de enfermeras(os) evidencian un nivel de estrés medio, seguida del 28.6% con un alto nivel de estrés y entre tanto el 22.9% muestra un nivel de estrés bajo. Resaltando que las enfermeras(os) de los establecimientos de salud I-4 tienen un nivel medio de estrés. Pero si hablamos por establecimientos, podríamos decir que el EE. SS. de Acora tiene un nivel alto 47.4% a diferencia del EE. SS JAE que tiene un nivel medio con un 56.2%.

4.1.3 Objetivo específico 2

Tabla 6

Nivel de satisfacción laboral en las enfermeras(os) de establecimientos de salud

I-4, Red de Salud Puno – 2024.

Nivel	EE. SS. Acora		EE. SS. JAE		Frecuencia Total	Porcentaje Total
	N°	%	N°	%		
Bajo	9	47.4 %	4	25.0 %	13	37.1
Medio	8	42.1 %	10	62.5 %	18	51.4
Alto	2	10.6 %	2	12.5 %	4	11.4
Total	19	100%	16	100%	35	100.0

Fuente: Cuestionario de Font roja

Se evidencia que el 51.4% de las enfermeras(os) poseen un nivel medio de satisfacción laboral, seguida de un 37.1% de nivel bajo y mientras que el 11.4% evidencia un nivel alto. Atribuyendo a que las enfermeras(os) tiene un nivel medio de satisfacción laboral. Pero si hablamos por establecimientos, podríamos decir que el EE. SS. de Acora tiene un nivel bajo 47.4% a diferencia del EE. SS. JAE que tiene un nivel medio con un 62.5.2%.

4.2 DISCUSIÓN

Los resultados obtenidos (Spearman = - 0.837 y valor de $p=0.000$) muestran una relación significativa e inversa entre el estrés y la satisfacción laboral en enfermeras(os) de establecimientos de salud I-4, Red de Salud Puno, esto indica que mientras el nivel de estrés sea alto, el nivel de satisfacción será bajo.

La satisfacción laboral relacionada con el estrés en los profesionales de enfermería se ve reflejado en la presencia de trastornos físicos, mentales y laborales, teniendo como



consecuencia una baja productividad, ausentismo laboral, baja calidad de atención, mala relación y comunicación con colegas y más a su vez se refleja en la satisfacción de los usuarios externos, ya que si tenemos profesionales estresados e insatisfechos con su entorno laboral, el desempeño laboral no será el más óptimo trayendo como consecuencia una mala percepción de la atención por parte del usuario.

Estos resultados guardan semejanza con los de Balmaceda M y Landa G. (44). quien en su investigación realizada indica que existe una correlación significativa entre ambas variables con nivel de significancia de $P = 0,000$ y una correlación positiva de rho de spearman de 0,743

Pero sin embargo difiere de Ibarra C. (12). ya que muestra una relación estadística significativa entre estrés y la satisfacción laboral con un chi cuadrado $\chi^2=72.60$ y una relación estadística significativa ($P < 0.05$) y así mismo difiere de Novoa Y. (14). debido a que obtuvo un Rho de Spearman con coeficiente de correlación de 0.167 y la prueba fue no significativa ($p = 0.377 > 0.05$) lo que nos indica que no hay relación entre ambas variables.

Este resultado se atribuye a que, las enfermeras(os) del Perú unas más que otras se encuentran en un desequilibrio personal y laboral frente altas demandas y exigencias en los distintos ambientes laborales debido a que realizan diversas actividades y mucho depende de la capacidad para afrontar la situación. También puede deberse, a la diferencia de las características de la población, ya que algunos estudios estuvieron hechos en la costa y también a que se tomó la población según servicios como: UCI, emergencias, así mismo debido a que se utilizó diferente prueba estadística como el chi cuadrado.

En realidad, no se debería encontrar con dichos resultados, debido a que Enfermería se le considera como un eslabón fundamental en cualquier institución



sanitaria y más aún cuando se trata de un establecimiento de salud de alta categoría, que probablemente pase a ser de segunda categoría por ende debería de contar tanto con profesionales, instalaciones, instrumentos, equipos en buen estado y buenas condiciones para tener un buen desempeño laboral y cubrir necesidades de la población.

En relación con el nivel de estrés se halló que las enfermeras(os) de establecimientos de salud I-4, Red de Salud Puno, tienen un nivel medio, se habla de un estrés medio cuando hay posibilidad de ruptura del equilibrio laboral y personal, donde como consecuencia se puede tener trastornos del sueño, dificultad para concentrarse, problemas de pareja, cambios de peso, reducción del deseo sexual, pesimismo, que se muestra en un incremento de las ausencias laborales, fatiga sin causa aparente, indecisión e indiferencia, así como un aumento en el consumo de sustancias adictivas (20).

La estimación que más se acerca a la del presente estudio es de García P. et al.(9); Jiménez M. et al. (10) y Ccorpuna N. et al. (13) donde cuentan que las enfermeras(os) tienen un nivel de estrés medio entre el 40 – 60 %, esto a causa de que se trabajó con los mismos instrumentos para la evaluación y a que la muestra de estudio tiene similares características al de las presentes investigaciones.

Estos resultados difieren con un estudio realizado en Trujillo por Novoa Y. (14) donde se encontró que las enfermeras presentan un nivel alto de estrés, esto puede deberse al contexto social y cultural, ya que se realizó el estudio en la costa y específicamente en enfermeras de áreas críticas. Se habla de un nivel alto cuando ya se está en una etapa de agotamiento de recursos fisiológicos que conlleva un desgaste tanto físico como mental, lo que resulta en consecuencias más severas (20).

Teniendo en cuenta los hallazgos encontrados en las enfermeras(os) de los establecimientos de salud I-4, se puede deducir que el profesional de enfermería está



expuesto a múltiples factores estresantes, únicamente laborales, quizá porque la mayor parte del tiempo la pasan en su centro laboral o también se puede deber a las características de su trabajo, entre esos factores se tiene los: problemas de relaciones interpersonales debido a la falta de comunicación, el mal ambiente laboral, escasez de recursos humanos con que cuentan los servicios de salud nacionales, sobrecarga laboral razón por la cual hay turnos saturados, ausencia de personal en situaciones de urgencia, inadecuada asignación de funciones y es así como todo ello genera conflictos físicos (trastornos gastrointestinales, problemas cardiovasculares, afecciones respiratorias y problemas musculares), psicológicos (preocupación excesiva, confusión, olvidos y cambios de ánimo) y laborales (disminución del esfuerzo y productividad, menor compromiso, ausentismo y accidentes de trabajo) y más aun cuando no se le da la más mínima importancia, lo que indica que es esencial evaluar los lugares de trabajo para optimizar los procesos, la infraestructura y la relación entre los recursos y la demanda de atención, es importante porque forma parte de un contexto socio-familiar que es igual o más importante que lo laboral.

En cuanto al nivel de satisfacción laboral en las enfermeras(os) de establecimientos de salud I-4, se encontró que existe un nivel medio de satisfacción laboral, el cual hace referencia al nivel de conformidad de la persona respecto a su ambiente de trabajo, con un estado de frustración o desmotivación con respecto a diversos aspectos de su empleo, como el salario, las condiciones laborales, las responsabilidades asignadas, las oportunidades de crecimiento y desarrollo profesional, el ambiente de trabajo, la relación con los colegas o superiores, entre otros, teniendo como consecuencia la desmotivación y la disminución de la productividad laboral afecta negativamente en la calidad y seguridad de la atención de enfermería (31).

Los resultados encontrados guardan semejanza con los de Castro Celis V. et al.(42)



y Flores G. (45), quienes en su investigación encontraron que las enfermeras(os) tienen un nivel medio de satisfacción laboral entre un 50-80%.

Sin embargo, estudios realizados por Altunaga M. et al.(11) y Sotomayor A.(43) a diferencia del nuestro encontraron un nivel alto y bajo, esto se puede haber dado debido a que se usó el mismo instrumento de evaluación, pero con mayor cantidad de ítems por ende otra calificación, también debido al contexto social y cultural ya que se realizó en otro país. El alto nivel de satisfacción se alcanza cuando un empleado percibe que cuenta con estabilidad en su empleo, con oportunidades de crecimiento y desarrollo profesional y un equilibrio entre el trabajo y la vida (31). y el nivel bajo hace referencia sentimiento negativo que los trabajadores tienen hacia su puesto de trabajo produciendo una baja en la eficiencia organizacional y por tanto el nivel de productividad (31).

El resultado obtenido sobre la insatisfacción laboral, nos da a entender que las enfermeras(os), tienen un nivel de conformidad laboral sintiéndose insatisfechos con las actividades que realizan y muchas veces frustrados y desmotivados, trayendo como consecuencia intranquilidad, ansiedad e incluso depresión el cual será experimentado por las enfermeras(os) y así mismo una mala percepción de la atención por parte de los usuarios ya que ellos acuden a los establecimientos para ser atendidos y satisfechos con sus necesidades de salud o en muchas ocasiones en casos de emergencia, por tal razón, es importante prevenir y tratar a tiempo dicha problemática ya que su importancia reside en la calidad de atención brindada a los pacientes y en la tranquilidad y armonía que deben tener las enfermeras(os) en el ámbito laboral, para que de esa manera tengan mayor eficacia y eficiencia en la atención de los pacientes .



V. CONCLUSIONES

PRIMERA: Las enfermeras (os) de los establecimientos de salud I-4, Red de Salud Puno, tienen un nivel medio de estrés y de igual forma en caso de la satisfacción laboral, así mismo muestran una relación significativa e inversa (Spearman = - 0.837 y valor de $p=0.000$) esto indica que mientras el nivel de estrés sea alto, el nivel de satisfacción será bajo.

SEGUNDA: Las enfermeras (os) de los establecimientos de salud I-4, Red de Salud Puno, en general poseen un nivel medio de estrés laboral, es decir que existe una respuesta física y emocional a un daño causado por un desequilibrio entre las exigencias percibidas, los recursos y capacidades de un individuo para hacer frente a esas exigencias. Pero en cuanto a establecimientos de salud, el de Acora posee un nivel alto de estrés a diferencia del establecimiento de salud del JAE que tiene un nivel medio.

TERCERA: Las enfermeras (os) de los establecimientos de salud I-4, Red de Salud Puno, en general experimentan un nivel medio de satisfacción laboral, esto muestra que tienen un grado de conformidad con respecto a su entorno de trabajo, con un estado de frustración o desmotivación con respecto a diversos aspectos de su empleo. Pero en cuanto a establecimientos de salud, el de Acora posee un nivel bajo de satisfacción laboral a diferencia del establecimiento de salud del JAE que tiene un nivel medio.



VI. RECOMENDACIONES

A los jefes de los establecimientos de salud I-4 (EE. SS. ACORA – EE. SS. JAE):

1.- Plantear talleres, psicoterapias y programas de pausa activa de fortalecimiento personal para el correcto manejo y control del estrés; haciendo énfasis en su importancia y necesidad para las enfermeras(os).

2.- Implementar estrategias de motivación e identificar y fortalecer acciones en principio de mejorar la satisfacción laboral del profesional mediante estímulos.

3.- Establecer métodos de incentivos y reconocimientos para las enfermeras(os), ya sea en forma de elogios o una compensación económica, reconociendo su desempeño y actitud laboral.

4.- Establecer estrategias de afrontamiento para prevenir y/o disminuir el estrés laboral en las enfermeras(os), llevando a cabo reuniones de intercambio de ideas u opiniones, capacitaciones periódicas, evaluaciones psicológicas, actividades de esparcimiento, entre otros.

5.- Fortalecer la calidad del profesional de enfermería, a través de capacitaciones y actualizaciones constantes, que a su vez servirán de estímulos.

A los egresados:

1.- Realizar investigaciones, abarcando ambas variables en establecimientos de salud, considerando los factores.



VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. OMS. Estrés laboral- Organización Mundial de la Salud-OMS [Internet]. Available from: https://www.funcionpublica.gov.co/preguntas-frecuentes/-/asset_publisher/sqxafjubsrEu/content/-que-es-un-entorno-laboral-saludable-/28585938
2. Pujol-Cols L., Dabos G. Satisfacción laboral: una revisión de la literatura acerca de sus principales determinantes. *Estud Gerenciales* [Internet]. 2018;34(146):3–18. Available from: <http://www.scielo.org.co/pdf/eg/v34n146/0123-5923-eg-34-146-00003.pdf>
3. García-Moran M de C, Gil-Lacruz M. El estrés en el ámbito de los profesionales de la salud. *Redalyc.orgUAEM* [Internet]. 2016; Available from: <https://www.redalyc.org/journal/1471/147149810001/html/>
4. Londoño L. Análisis de las características del estrés laboral. *Gac médica Boliv* [Internet]. 2013;15. Available from: http://www.scielo.org.bo/scielo.php?pid=S2616-79642023000100239&script=sci_arttext
5. Alomoto J, Marco Mena. El estrés laboral. *Cienc Lat Rev Científica Multidiscip* [Internet]. 2022; Available from: [https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/4055/6161#:~:text=Según la OIT \(2016\) establece,en el problema%2C una escasa](https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/4055/6161#:~:text=Según la OIT (2016) establece,en el problema%2C una escasa)
6. PAO - OPS. Salud-Mental [Internet]. Available from: <https://www.paho.org/es/temas/salud-mental>



7. Gastaldo L. Factores estresores y nivel de satisfacción laboral. GMD [Internet]. 2022;(8.5.2017):2003–5. Available from: chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://rephip.unr.edu.ar/server/api/core/bitstreams/a3e61caf-74f8-4d14-b694-d8ba8728df2f/content
8. Perca L. Satisfacción laboral del profesional de enfermería en el contexto hospitalario: una revisión sistemática. Investig e Innovación, [Internet]. 3:87–98. Available from: <https://revistas.unjbg.edu.pe/index.php/iirce/article/view/1849/2070>
9. Garcia P, Jimenez A, Hinojosa L, Gracia G, Cano L, Abeldaño A. Estrés Laboral En Enfermeras De Un Hospital Público De La Zona Fronteriza De México, En El Contexto De La Pandemia Covid-19. Rev Salud pública, [Internet]. 2020;65–73. Available from: <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/4252/6520>
10. Jiménez M, Albornoz E, Vega V, Jiménez L, Hermida X. Estimación del Estrés Laboral en Personal de Enfermería de Cuidados Críticos del Hospital Quito de la Policía. Cienc Lat Rev Científica Multidiscip [Internet]. 2023;6(6):12300–16. Available from: <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/4252/6520>
11. Altunaga M. Sobrecarga laboral y satisfacción del personal de enfermería en un hospital público de Buenos Aires, Argentina. Rev Cuba Investig Biomédicas [Internet]. 2022;37(4):1. Available from: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1996-35212022000200008
12. Ibarra C. Estresores Laborales y Satisfacción laboral en el profesional de enfermería



- Nospital Goyeneche. Arequipa. 2022; Available from: www.revenfermeria.sld.cu
13. Ccorpuna N, Quispe FDL. Nivel de estres laboral en el profesional de enfermeria del servicio de emergencia del hospital Regional del Cusco. 2022;1-71. Available from:
https://repositorio.unsaac.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12918/8474/253T20240110_TC.pdf?sequence=1&isAllowed=y
 14. Novoa Y. Factores estresores y satisfacci3n laboral en las enfermeras de 1reas cr3ticas. Cajamarca. Lexus [Internet]. 2023;4(None):37. Available from: chrome-extension://efaidnbmninnibpcjpcglclefindmkaj/<https://repositorio.unsa.edu.pe/server/api/core/bitstreams/57ec3a1a-0444-4f57-ba70-8f34b707e248/content>
 15. OMS. Estres laboral - funcion publica [Internet]. Available from: https://www.funcionpublica.gov.co/preguntas-frecuentes/-/asset_publisher/sqxafjubsrEu/content/-que-es-un-entorno-laboral-saludable-/28585938
 16. OIT. Estr3s laboral. 2016;60.
 17. Blanco M. El estres en el trabajo. Cienc Y Cult [Internet]. 2003;1(12):71-8. Available from:
http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2077-33232003000100008
 18. Stora J. El estres [Internet]. 1 era. Cruz P, editor. Francia; 2000. Available from: <https://books.google.com.pe/books?id=pF9L7HajHxkC&printsec=frontcover&hl=es#v=onepage&q&f=false>
 19. Regueiro A. Conceptos basicos: que es el estres y como afecta. Espec en Psicol



- Clínica y la Salud Serv. :1–99.
20. Limonero JT, Tomás-Sábado J, Fernández-Castro J, Gómez-Benito J. Influencia-de-la-inteligencia-emocional-percibida-en-el-estres-laboral-de-enfermeria [Internet]. Available from: <https://es.scribd.com/document/689689752/Influencia-de-la-inteligencia-emocional-percibida-en-el-estres-laboral-de-enfermeria>
 21. Delgado M. Estrés laboral - ministerio de trabajo y asuntos sociales [Internet]. 2001. Available from: [http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FICHAS DE PUBLICACIONES/FONDO HISTORICO/DOCUMENTOS DIVULGATIVOS/DocDivulgativos/Fichero pdf/Estres laboral.pdf](http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FICHAS_DE_PUBLICACIONES/FONDO_HISTORICO/DOCUMENTOS_DIVULGATIVOS/DocDivulgativos/Fichero pdf/Estres laboral.pdf)
 22. Següel F, Valenzuela S, Sanhueza O. El trabaj del profesional de enfermeria: revision de literatura. scielo [Internet]. 2008;1455–63. Available from: https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-07052020000300213&lng=en&nrm=iso&tlng=en
 23. Barrio J., García MR, López M., Bedia M. Control de estres. 2006;2:429–39. Available from: <https://www.redalyc.org/pdf/3498/349832312036.pdf>
 24. Hellriegel; Slocum J. Comportamiento Organizacional [Internet]. Primera edición. 1999. 167–189 p. Available from: chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://www.pucesa.edu.ec/wp-content/uploads/2019/11/2_Comportamiento_Organizacional_13_edicion.pdf
 25. Abrajan M, Contreras J, Montoya S. Grado de satisfaccion laboral y condiciones de trabajo. ENSEÑANZA E Investig EN Psicol. 2009;
 26. Pérez J, Fidalgo M. Satisfacción laboral: escala general de satisfacción. Insht



- [Internet]. 1993;6. Available from:
http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/301a400/ntp_394.pdf
27. Alva J, Juarez J. Relación entre el nivel de satisfacción laboral y el nivel de productividad de los colaboradores de la empresa Chimú Agropecuaria S.A. del distrito de Trujillo [Internet]. 2015. Available from:
https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UPAO_092639458691731e96dc1166acd2e171
28. Cavalcante J. Satisfacción en el trabajo de los directores de escuelas secundarias públicas de la región de Jacobina (Bahía - Brasil) [Internet]. 2004. Available from:
<https://redined.educacion.gob.es/xmlui/handle/11162/16746>
29. Sánchez S. Diseño de un modelo causal de satisfacción laboral : aplicación en el sector servicios [Internet]. 2006. Available from:
<https://helvia.uco.es/xmlui/handle/10396/431>
30. Johana C, Manrique F. Satisfacción laboral en enfermería en una institución de salud de cuarto nivel de atención, Bogotá, Colombia. Av en Enfermería [Internet]. 2014;32(2):217–27. Available from: chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcgiclfefindmkaj/http://www.scielo.org.co/pdf/aven/v32n2/v32n2a05.pdf
31. fuebtes acosta LA lopez ALE, López castiblanco S. La insatisfacción laboral en trabajadores del área de la salud desde una perspectiva cognitivo y conductual. 2021; Available from:
<https://repository.ucc.edu.co/server/api/core/bitstreams/712b8b5d-0ec6-411d-9780-fc6b19dfb9e6/content>



32. Hernandez Mercado V. Importancia de la satisfacción y bienestar de los trabajadores en una empresa. 2021 Dec 6; Available from: https://www.researchgate.net/publication/356818080_Importancia_de_la_satisfaccion_y_bienestar_de_los_trabajadores_en_una_empresa
33. Granda S. La insatisfacción laboral como factor del bajo rendimiento del trabajador [Internet]. Vol. 13, Quipukamayoc. 2006. p. 116–22. Available from: <https://doi.org/10.15381/quipu.v13i26.5405>
34. Bautista A, López-Cocotle J, Reyes M, Silva MF, Rodríguez R, González-Angulo P. Satisfacción laboral en el personal de Enfermería de un Hospital de segundo nivel. Horiz Enferm [Internet]. 2023;34(2):190–202. Available from: <chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://docs.bvsalud.org/biblioref/2023/09/1509287/3.pdf>
35. Salud M de. Resolucion-ministerial-n-803-2019-minsa.pdf [Internet]. Available from: <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/357789/resolucion-ministerial-n-803-2019-minsa.PDF>
36. Salud R de la ley de seguridad y. Normas legales actualizadas. 2012; Available from: <https://www.gob.pe/institucion/servir/campanas/14946-seguridad-y-salud-en-el-trabajo-sst-en-el-sector-publico>
37. Hidalgo R, María Hidalgo, Díaz E. El desarrollo profesional de enfermería. 2002;18(3):8–14. Available from: <http://scielo.sld.cu/pdf/enf/v18n1/enf02102.pdf>
38. OPS. Enfermería [Internet]. Available from: <https://www.paho.org/es/temas/enfermeria>
39. Ministerio de salud. N.T.021 Minsa/dgsp- Categoría de los establecimientos des



- sector salud [Internet]. Minsa. p. 1–99. Available from: chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://bvs.minsa.gob.pe/local/dgsp/103_N.T.021Categoria.pdf
40. RAE. Diccionario de la lengua española [Internet]. Available from: <https://www.rae.es/drae2001/nivel>
41. Febres-Ramos RJ, Mercado-Rey MR. Satisfacción del paciente y calidad de atención del servicio de medicina interna. Rev la Fac Med Humana [Internet]. 2020;20(3):397–403. Available from: <http://www.scielo.org.pe/pdf/rfmh/v20n3/2308-0531-rfmh-20-03-397.pdf>
42. Castro Celis V, Toxqui Tlachino MJG, Álvarez Solorza I, Vega García AE, Dimas Altamirano B. Satisfacción laboral de los profesionales de enfermería de un hospital de seguridad social de México. Investig e Innovación Rev Científica Enfermería [Internet]. 2022;2(2):21–9. Available from: <https://revistas.unjbg.edu.pe/index.php/iirce/article/view/1488/1754>
43. Sotomayor A. Nivel de satisfaccion laboral en profesionales de enfermeria delhospital antonio lorena, cusco. scielo [Internet]. 2023;30. Available from: https://repositorio.upla.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12848/1207/TESIS_FINAL.pdf?sequence=1&isAllowed=y
44. Balmaceda M, Landa G. Estrés y satisfacción laboral en enfermeros del servicio de emergencia en un Hospital II de Región Callao Perú-2023. Tesis [Internet]. 2023;0:1–55. Available from: http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/16625%0Ahttp://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/5878/BIOSEGURIDAD_CONOCIMIENTO_VILCA_SALCEDO_DEISSY_MARIA.pdf?sequence=1&isAllowed=



- y%0Ahttp://repositorio.uch.edu.pe/xmlui/handle/uch/1
45. Flores G. Estilos de liderazgo asociado a la satisfacción laboral en el personal de enfermería. Red de Salud Puno. 2023; Available from: <https://repositorio.unsa.edu.pe/server/api/core/bitstreams/96b222c3-a2e9-4e71-b296-3d7acb12b319/content>
 46. Luque G. Estrés y la satisfacción laboral en enfermeras (os) del Hospital San Juan de Dios Ayaviri. Angew Chemie Int Ed 6(11), 951–952 [Internet]. 2023;5–24. Available from: http://repo.iain-tulungagung.ac.id/5510/5/BAB_2.pdf
 47. Flores AA. Estres laboral y nivel de Síndrome de Burnout durante la pandemia del COVID-19 en las enfermeras de la Unidad de Cuidados Intensivos del Hospital III Essalud Puno-2020. Tesis [Internet]. 2022;1–168. Available from: http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/7104/Molleapaza_Mamani_Joel_Neftali.pdf?sequence=1&isAllowed=y
 48. Hernández R, Collado C, Baptista P. Metodología de la investigación. In: interamericana editores, editor. 5ta ed. Mexico; 2014 [cited 2021 Jul 2]. p. 634. Available from: <http://observatorio.epacartagena.gov.co/wp-content/uploads/2017/08/metodologia-de-la-investigacion-sexta-edicion.compressed.pdf>
 49. Konstantinos N, Ouzouni C. Factores que influyen en el estrés y la satisfacción laboral de las enfermeras que trabajan en unidades psiquiátricas: una revisión de la investigación [Internet]. 2008. Available from: https://www.researchgate.net/publication/242123449_Factors_influencing_stress_and_job_satisfaction_of_nurses_working_in_psychiatric_units_A_research_review



50. Loggiodice Z. La gestion del conocimiento como ventaja competitiva [Internet]. Available from: <https://www.eumed.net/tesis-doctorales/2012/zll/metodologia-investigacion.html#:~:text=Encuesta%3A segun Tamayo y Tamayo,rigor de la informacion obtenida>”.
51. Alvarado C, Rojas J. Estrés en profesionales de enfermería que laboran en el área de emergencia Covid-19 de un Hospital de Essalud, Callao-2020 [Internet]. 2020. Available from: <https://repositorio.uch.edu.pe/handle/20.500.12872/518>
52. Gonzales J. Habilidades directivas y satisfacción laboral del personal de salud del centro quirúrgico del Hospital de Andahuaylas. 2020;1–5. Available from: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/57372>

ANEXOS

Anexo I. Matriz de consistencia

Título: Nivel de estrés y satisfacción laboral en enfermeras de establecimientos de salud I-4, Red de Salud Puno - 2024

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	POBLACIÓN Y MUESTRA	TÉCNICAS E INSTRUMENTO	VALIDEZ Y CONFIABILIDAD	PROCESAMIENTO ESTADÍSTICO
<p>PG: ¿Cómo es la relación entre el nivel de estrés y satisfacción laboral en enfermeras(os) de establecimientos de salud I-4, Red de Salud Puno - 2024?</p> <p>PE:</p> <p>— PE1: ¿Cuál es el nivel de estrés en las enfermeras(os) de establecimiento s de salud I-4, Red de Salud Puno - 2024?</p>	<ul style="list-style-type: none"> OG: Determinar la relación entre el nivel de estrés y satisfacción laboral en enfermeras(os) de establecimientos de salud I-4, Red de Salud Puno - 2024 OE: Identificar el nivel de estrés en las enfermeras(os) de 	<p>HG: La relación es significativa e inversa entre el nivel de estrés y satisfacción laboral en enfermeras(os) de establecimientos de salud I-4 de la Red de Salud Puno</p> <p>HE: El nivel de estrés es alto en las enfermeras(os) de establecimientos de salud I-4, Red de Salud Puno - 2024.</p>	<ul style="list-style-type: none"> TIPO: Correlacional DISEÑO: No experimental y de corte transversal. 	<p>POBLACIÓN: 35 enfermeras(os) que laboran en establecimientos de salud I-4, Red de salud Puno.</p> <p>MUESTRA TAMAÑO DE MUESTRA: 35 enfermeras(os) que laboran en establecimientos de salud I-4 de la Red de Salud Puno.</p> <p>MUESTREO: censal</p>	<p>TÉCNICAS E INSTRUMENTOS:</p> <ul style="list-style-type: none"> Encuesta INSTRUMENTOS: Escala de estrés de enfermería - Nurse Stress Scale (NSS). Escala de estrés de enfermería - Nurse Stress Scale (NSS). Cuestionario Font Roja. 	<ul style="list-style-type: none"> Escala de estrés de enfermería - Nurse Stress Scale (NSS). ✓ CONFIABILIDAD el alfa de Cronbach osciló entre 0,95. ✓ VALIDEZ 0,806 (KMO > 0,5) • Cuestionario Font Roja. ✓ CONFIABILIDAD el alfa de Cronbach osciló entre 0,934 y 0,799. ✓ VALIDEZ 0,93; 	<p>PROCESAMIENTO ESTADÍSTICO</p> <p>PROCESAMIENTO: Se realizará la sistematización de la información porcentual de los datos estadísticos en el program Excel y SPS estaticos IBN versión 25 para el diseño de las tablas y gráfico estadísticos.</p> <p>ANÁLISIS DE DATOS se utilizar la estadístico inferencial y se empleará la prueba estadística paramétrica Cuadrado (χ^2).</p>



Anexo 2. Carta de presentación de la facultad de enfermería.

	<p><i>Universidad Nacional del Altiplano de Puno</i></p> <p>FACULTAD DE ENFERMERÍA</p> <p>Ciudad Universitaria Telefax (051)363862 – Casilla 291 Correo institucional: fe@unap.edu.pe</p>	
---	--	---

"Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho"

Puno C.U., 08 de agosto de 2024

CARTA N° 115-2024-D-FE-UNA-PUNO
Señor
M.C. MOISÉS HUALLATA MAMANI
DIRECTOR DE LA RED DE SALUD PUNO
Presente.-

ASUNTO: PRESENTA Y SOLICITA BRINDAR FACILIDADES A EGRESADA DE LA FACULTAD DE ENFERMERÍA

Es muy grato dirigirme a usted, para expresarle un afectuoso saludo, al mismo tiempo presento a la Bachiller: Srta. ANA ISABEL MORALES ESCOBAR, egresada de la Facultad de Enfermería de la Universidad Nacional del Altiplano de Puno, con el fin de solicitar a su digna representada se sirva autorizar y brindar las facilidades del caso para la recolección de datos y su posterior ejecución del Proyecto de Investigación de Tesis conforme se detalla, bajo la dirección de la Docente: M.Sc. Elsa Gabriela Maquera Bernedo.

RESPONSABLE	PROYECTO DE INVESTIGACION DE TESIS
Srta. ANA ISABEL MORALES ESCOBAR	"Nivel de Estrés y satisfacción laboral en el personal de Enfermería de Establecimientos de Salud 1-4".

Agradeciendo de antemano su gentil apoyo, es oportuno renovar mi mayor consideración personal.

Atentamente,


Dr. Juan Moisés Sucasuca Araujo
DECANO
FACULTAD DE ENFERMERÍA



C.c.
Archivo.
JMSA/crte.



Anexo 3. Oficio de la Red de Salud de Puno para los Establecimientos I-4.

	PERÚ	Ministerio de Salud	Dirección Regional de Salud Puno	Red de Salud Puno
--	-------------	----------------------------	---	--------------------------

"AÑO DEL BICENTENARIO, DE LA CONSOLIDACIÓN DE NUESTRA INDEPENDENCIA, Y DE LA CONMEMORACIÓN DE LAS HEROICAS BATALLAS DE JUNÍN Y AYACUCHO"

Puno, 09 de Agosto del 2024

OFICIO MULT. N° 166 -2024-D.-RED-DE-SALUD-PUNO J.U.RR. HH/ACAP.

Señor (a):

M.C. Giovanni Abilio DUEÑAS MELO JEFE DE LA MICRO RED JOSE ANTONIO ENCINAS	M.C. Haydee BARRIOS MONTEAGUDO JEFA DE LA MICRO RED ACORA
---	--

PRESENTE. -

ASUNTO : Presentación de Tesista

REFERENCIA : Solicitud del interesado Hoja de Ruta N° 6097
ACTA DE APROBACIÓN 2024-1799

MICRORED J.A.E. RECEPCION

N° Ref. _____ Foto 01

14.08-24

Hora 9:32 Firma [Signature]

Tengo a bien dirigirme a usted para presentar a la Srta.: **MORALES ESCOBAR ANA ISABEL**, bachiller de la Facultad de Enfermería y **tesista** de la “**Universidad Nacional del Altiplano – Puno**”, quien solicita recabar datos para la ejecución de su Proyecto de Tesis titulado:

NIVEL DE ESTRÉS Y SATISFACCIÓN LABORAL EN EL PERSONAL DE ENFERMERÍA DE ESTABLECIMIENTOS DE SALUD I-4

Para ello deberá brindarle las facilidades. Teniendo en cuenta si se presentará algún inconveniente en la salud de la tesista o del personal a quienes se sometan en este estudio de investigación será **RESPONSABILIDAD EXCLUSIVA** de la tesista, para lo cual deberá presentar una carta de compromiso al EE.SS.

Sin otro particular aprovecho la oportunidad para expresarle las consideraciones más distinguidas.

Atentamente,

M.C. Moisés Huallata Blumberg
 JEFE - DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD PUNO
 CMP. 66673

MMH/DVC/eqb
 C.c. Interesada (o) ()



Anexo 4. Solicitud de permiso para ejecución de proyecto de investigación.

"Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho"

SOLICITO: PERMISO PARA LA EJECUCION DE PROYECTO DE INVESTIGACION DE TESIS

SEÑOR: M.C NADIA N. NUÑEZ ESTRADA
JEFA DE LA MICRORED DE SALUD DE ACORA

Yo, MORALES ESCOBAR Ana Isabel, bachiller de la facultad de enfermería, identificado con DNI 73612744, código de matrícula N° 185539, domiciliada en el jr. Ancash N°466 – Puno. Ante usted con el debido respeto me presento y expongo:

Que, habiendo culminado la carrera profesional de enfermería en la Universidad Nacional del Altiplano, y con fines de optar el título profesional, solicito **AUTORIZACION PARA LA EJECUCION DEL PROYECTO DE INVESTIGACION DE TESIS** "Nivel de estrés y satisfacción laboral en el personal de enfermería de establecimientos de salud I-4", en el establecimiento de salud de Acora.

POR LO EXPUESTO:

Ruego a Ud. Acceder a mi solicitud por ser justo y legal. Adjunto al presente, el oficio múltiple N°166 de la red de salud puno, presentado a la tesista y autorizando la ejecución del estudio.

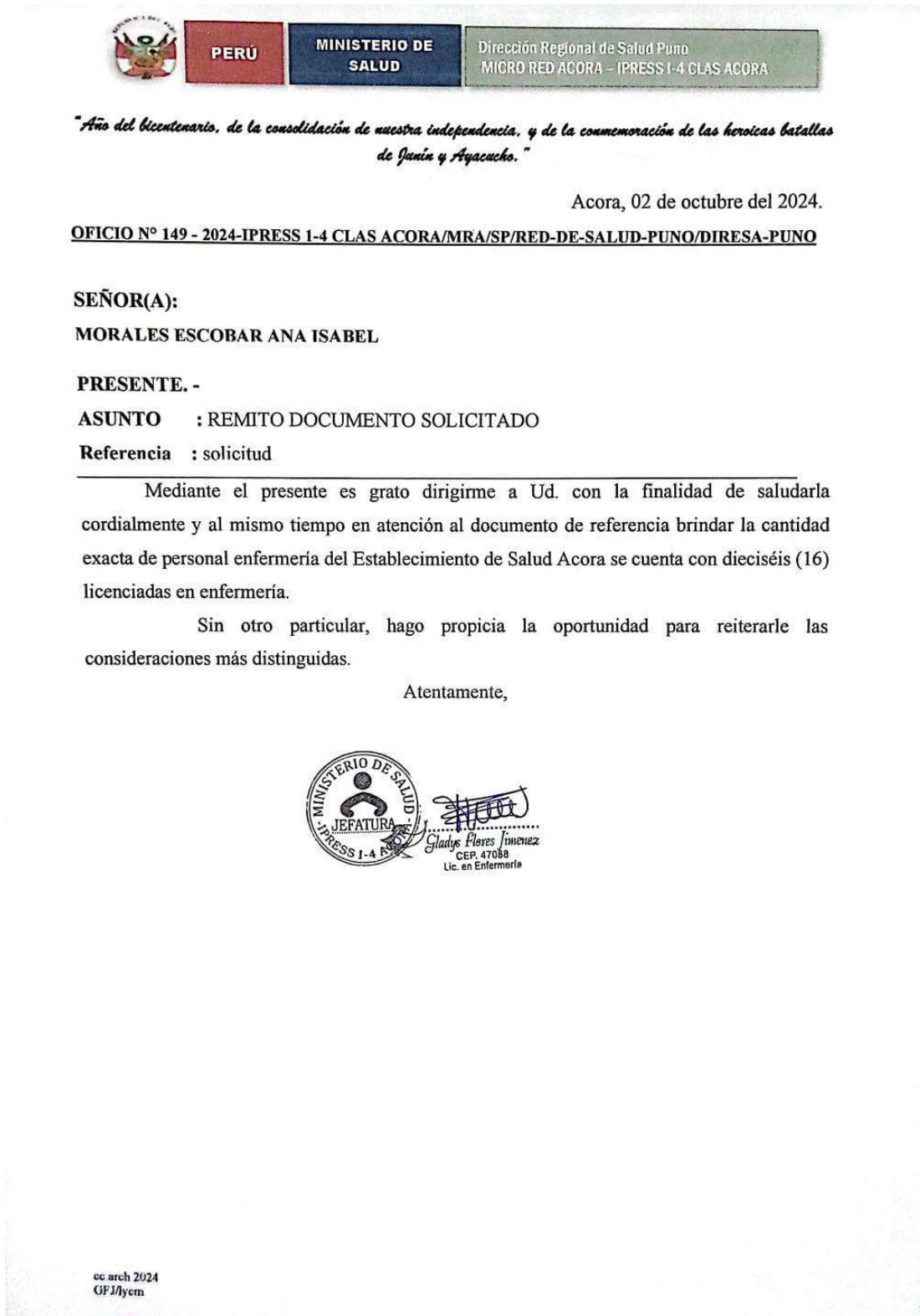
Puno, 27 de agosto del 2024




ANA ISABEL MORALES ESCOBAR
BACHILLER DE ENFERMERÍA
DNI: 73612744
TEL: 943008296



Anexo 5. Oficio remitido por el EE.SS. de Acora con cantidad de personal.





Anexo 6. Instrumentos de recolección de datos

ESCALA DE ESTRÉS DE ENFERMERÍA - NURSE STRESS SCALE (NSS)

PRESENTACIÓN: Buen día estimada(o) enfermera(o), a continuación, le presentamos la escala Nurse Stress Scale (NNS) que tiene como objetivo determinar el nivel de estrés laboral del profesional de enfermería. La aplicación de la escala tiene una duración de 20 minutos aproximadamente, toda información que nos brinde será absolutamente confidencial y anónima, los datos serán usados únicamente para fines de la investigación. Agradezco anticipadamente su gentil colaboración.

DATOS GENERALES

EDAD: Menos de 30 30 – 35 36 – 40 41- 45 46 – 50 50 – Más

SEXO: Masculino Femenino

CONDICIÓN LABORAL: CAS Nombrado Destacado

OTRO:

INSTRUCCIONES: Lea cada pregunta con atención y marque con un aspa (X) la respuesta que considere la más adecuada. Elija entre los valores del 0 al 3 considerando:

- 0= nunca
- 1 = alguna vez
- 2= frecuentemente
- 3= muy frecuentemente

	ESTRESORES LABORALES DE ENFERMERÍA	0	1	2	3
1	Las roturas de equipo técnico (ordenador, instrumentos y equipos electrónicos, etc.) le irritan demasiado.				
2	Ser criticado por un médico le enfurece.				
3	Realizar de cuidados de enfermería que resultan dolorosos a los pacientes, le causa temor.				
4	Siente impotencia ante el caso de un paciente que no presenta mejoría				
5	Tiene problemas con el/la supervisor/a				
6	Le afecta conversar con un/a paciente sobre su muerte inminente				
7	Tiene falta de oportunidades de hablar abiertamente con otros compañeros del servicio sobre problemas relacionados a los pacientes				
8	La muerte de un paciente, le entristece.				
9	Tiene conflictos con uno o varios médicos				
10	El miedo a cometer un error en el tratamiento de un/a paciente, la asusta.				
11	Tiene pocas oportunidades de compartir experiencias y sentimientos con otros compañeros del servicio.				
12	La muerte de un/a paciente con quien entablo una relación estrecha, le es difícil superar				
13	La ausencia de un médico cuando un paciente se está muriendo, le da miedo.				
14	Si un médico ordena lo que le parece ser un tratamiento inadecuado, usted le contradice.				



15	Sentirse insuficientemente para ayudar emocionalmente a la familia del paciente, la desmoraliza.				
16	Le falta de oportunidades para expresar a otros compañeros del servicio mis sentimientos negativos hacia los pacientes (Ej.: pacientes conflictivos, hostilidad, etc.)				
17	Crítica usted la información insuficiente que da el médico acerca del estado clínico de un paciente.				
18	No disponer de una respuesta satisfactoria a una pregunta hecha por un paciente, le produce frustración.				
19	Tomar una decisión sobre un paciente cuando el médico no está disponible, le desestabiliza.				
20	Ha sido transferido a otra unidad o servicio con escasez de personal.				
21	Observar el sufrimiento de un/a paciente, le conmueve.				
22	Le dificulta trabajar con uno o varios compañeros de otros servicios				
23	Sentirse insuficientemente para ayudar emocionalmente al paciente, afecta su estado emocional.				
24	Ser criticado por un supervisor, le produce sentimientos de odio.				
25	La falta de disponibilidad de personal y atención fuera del horario de los pacientes, le hacen perder la cordura.				
26	El estar en desacuerdo con el tratamiento que el médico prescribe le estresa				
27	Tiene que realizar demasiadas tareas que no son de enfermería				
28	Tiene sentimientos de culpa al no tener preparación adecuada para ayudar a los pacientes emocionalmente.				
29	Las dificultades al trabajar con uno o varios compañeros del servicio disminuyen su eficiencia.				
30	Le falta tiempo para realizar todos sus cuidados de enfermería				
31	La ausencia de un médico en una urgencia médica, le da pánico.				
32	No saber que se debe decir al paciente o a su familia sobre su estado clínico y tratamiento, la fastidia sobremanera.				
33	No saber bien el manejo y funcionamiento de un equipo especializado, la confunde.				
34	Hay insuficiente personal para cubrir adecuadamente el trabajo en el servicio				

Gracias por su participación.



CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN DEL FONT ROJA

PRESENTACIÓN: Buen día estimada(o) enfermera(o), a continuación, le presentamos el cuestionario de satisfacción de Font-roja, diseñada para medir el nivel de satisfacción laboral de los profesionales. La aplicación del cuestionario tiene una duración de 10 minutos aproximadamente. Todo lo que nos proporcione será completamente confidencial y anónimo. Los datos solo se utilizarán para la investigación. Agradezco anticipadamente su gentil colaboración.

INSTRUCCIONES: Lea cada pregunta con atención y marque con un aspa (X) la respuesta que considere la más adecuada. Elija entre los valores del 1 al 5 considerando:

- 1= Totalmente en desacuerdo
- 2= En desacuerdo
- 3=Indiferente
- 4= De acuerdo
- 5= Totalmente de acuerdo

SATISFACCIÓN LABORAL		1	2	3	4	5
Satisfacción por el trabajo						
1	En mi trabajo me encuentro muy satisfecho/a					
2	Tengo muy poco interés por las cosas que realizo en mi trabajo					
3	Tengo la sensación de que lo que estoy haciendo no vale la pena					
4	Estoy convencido /a que el puesto de trabajo que ocupo es el que realmente me corresponde por mi capacidad y preparación					
Tensión relacionada con el trabajo						
5	Creo que tengo poca responsabilidad en mi trabajo.					
6	Al final de la jornada de un día de trabajo corriente y normal me suelo encontrar muy cansado/a					
7	En mis días libres pienso en mi trabajo					
8	Empleo toda mi energía y capacidad para realizar mi trabajo					
9	Mi trabajo afecta mi estado de ánimo y salud.					
Competencia profesional						
10	Me capacito para realizar mi trabajo.					
11	Tengo recursos suficientes para hacer mi trabajo					
12	Soy competente en mi trabajo					
Presión del trabajo						
13	Tengo la sensación de falta de tiempo para realizar mi trabajo.					
14	Tengo sobrecarga laboral.					
Promoción profesional						
15	Tengo pocas oportunidades para aprender cosas nuevas					
16	Generalmente obtengo reconocimiento por mi trabajo					
17	Tengo muchas posibilidades de promoción profesional					
Relación interpersonal con sus jefes/as						
18	La relación con mis jefes/as es muy cordial					
19	Estoy seguro/a de conocer lo que se espera de mí por parte de mis jefes/as					
Relación interpersonal con los compañeros						
20	Las relaciones con mis compañeros/as son muy cordiales					
Características extrínsecas de estatus						
21	Organizo el trabajo según mi puesto o categoría profesional					
22	El sueldo que percibo es muy adecuado					
Monotonía laboral						
23	Realizo el mismo trabajo diario.					
24	Tengo problemas con mis compañero/as de trabajo.					



Anexo 7. Consentimiento informado

UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO - PUNO FACULTAD DE ENFERMERÍA

CONSENTIMIENTO INFORMADO

FECHA: .../.../.....

Reciba un cordial saludo. La presente investigación NIVEL DE ESTRÉS Y SATISFACCIÓN LABORAL EN ENFERMERAS DE ESTABLECIMIENTOS DE SALUD I-4, RED DE SALUD PUNO – 2024, realizada por Ana Isabel Morales Escobar egresada de la Facultad de Enfermería, tiene el objetivo de determinar la relación entre el nivel de estrés y satisfacción laboral en enfermeras(os) de establecimientos de salud I-4, Red de Salud Puno - 2024.

Se solicita su consentimiento o autorización para participar o no, de forma voluntaria en el estudio, con la seguridad de que no se afectara en absoluto su integridad física ni moral. Le informamos, además, que, si usted opta por participar en el estudio, toda la información obtenida será manejada de forma confidencial o privada, anónima, de uso exclusivo por el investigador y destruidos posteriormente.

Si decide participar en este estudio se le pedirá responder con total sinceridad a las preguntas del cuestionario. Si tiene alguna pregunta sobre este estudio puede realizarla en cualquier momento mientras participa. Si alguna de las preguntas le resulta incomoda durante la encuesta, tiene usted el derecho de hacerle saber al investigador y preguntar cualquier duda. Al culminar la investigación usted tiene derecho de acceder a los resultados y disfrutar de los beneficios que esta investigación genere.

He leído la información provista al inicio y todas las preguntas han sido contestadas satisfactoriamente y/o no fue necesario hacer preguntas. Estoy de acuerdo con todos los puntos indicados en la copia del consentimiento que se ha entregado y firmo en señal de conformidad de que participo en forma voluntaria en la investigación.

Firma del participante

Firma del investigador

Ana I. Morales Escobar
DNI: 73612744



Anexo 8. Prueba de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Estrés laboral	.246	35	.000	0.810	35	.000
Satisfacción laboral	.281	35	.000	.781	35	.000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Anexo 9. Rango de edades de las enfermeras(os) encuestadas

Nivel	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Menos 30	1	2.9	2.9
30 – 35	9	25.7	28.6
36 – 40	9	25.7	54.3
41 – 45	6	17.1	71.4
46 – 50	3	8.6	80.0
50 a mas	7	20.0	100.0
Total	35	100.0	

Anexo 10. El sexo de cada uno de los profesionales en enfermería encuestados

Nivel	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Femenino	33	94.3%	94.3%
Masculino	2	5.7	28.6
Total	35	100.0	

Anexo 11. Condición laboral de los profesionales encuestados

Nivel	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
CAS	8	22.9	22.9
Nombrado	27	77.1	100.0
Total	35	100.0	

Anexo 12. Relación entre nivel de estrés y satisfacción laboral en enfermeras(os) de establecimientos de salud I-4, Red de Salud Puno – 2024, Según el establecimiento de Acora.

Estrés laboral	Satisfacción laboral							
	Baja		Media		Alta		Total	
	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
Bajo	0	0.0 %	0	0,0 %	2	10.5 %	2	10.5 %
Medio	0	0.0 %	8	42.1 %	0	0.0 %	8	42.1 %
Alto	9	47.4 %	0	0.0 %	0	0.0 %	9	47.4 %
Total	9	47.4 %	8	42.1%	2	10.5%	19	100.0%

Fuente: Escala NSS y cuestionario de Font roja.



Anexo 13. Relación entre nivel de estrés y satisfacción laboral en enfermeras(os) de establecimientos de salud I-4, Red de Salud Puno – 2024, Según el establecimiento del JAE.

Estrés laboral	Satisfacción laboral							
	Baja		Media		Alta		Total	
	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
Bajo	0	0.0 %	4	25.0 %	2	12.5 %	6	37.5 %
Medio	3	18.8 %	6	37.5 %	0	0.0 %	9	56.3 %
Alto	1	6.2 %	0	0.0 %	0	0.0 %	1	6.2 %
Total		25.0 %		62.5 %		12.5 %	16	100 %

Fuente: Cuestionario de Font roja y escala NSS.



Anexo 14. Declaración jurada de autenticidad de tesis



Universidad Nacional
del Altiplano Puno



Vicerrectorado
de Investigación



Repositorio
Institucional

DECLARACIÓN JURADA DE AUTENTICIDAD DE TESIS

Por el presente documento, Yo D^{HA} ISABEL ADAPLES ESCOBAR,
identificado con DNI 73612744 en mi condición de egresado de:

Escuela Profesional, Programa de Segunda Especialidad, Programa de Maestría o Doctorado

ENFERMERIA

informo que he elaborado el/la Tesis o Trabajo de Investigación denominada:

“ NIVEL DE ESTRES Y SATISFACCION LABORAL EN ENFERMERIA
DE ESTABLECIMIENTOS DE SALUD I-4, RED DE SALUD PUNO - 2024 ”

Es un tema original.

Declaro que el presente trabajo de tesis es elaborado por mi persona y no existe plagio/copia de ninguna naturaleza, en especial de otro documento de investigación (tesis, revista, texto, congreso, o similar) presentado por persona natural o jurídica alguna ante instituciones académicas, profesionales, de investigación o similares, en el país o en el extranjero.

Dejo constancia que las citas de otros autores han sido debidamente identificadas en el trabajo de investigación, por lo que no asumiré como tuyas las opiniones vertidas por terceros, ya sea de fuentes encontradas en medios escritos, digitales o Internet.

Asimismo, ratifico que soy plenamente consciente de todo el contenido de la tesis y asumo la responsabilidad de cualquier error u omisión en el documento, así como de las connotaciones éticas y legales involucradas.

En caso de incumplimiento de esta declaración, me someto a las disposiciones legales vigentes y a las sanciones correspondientes de igual forma me someto a las sanciones establecidas en las Directivas y otras normas internas, así como las que me alcancen del Código Civil y Normas Legales conexas por el incumplimiento del presente compromiso

Puno 18 de DICIEMBRE del 20 24

FIRMA (obligatoria)



Huella



Anexo 15. Autorización para el depósito de tesis o trabajo de investigación en el Repositorio Institucional



Universidad Nacional
del Altiplano Puno



Vicerrectorado
de Investigación



Repositorio
Institucional

AUTORIZACIÓN PARA EL DEPÓSITO DE TESIS O TRABAJO DE INVESTIGACIÓN EN EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL

Por el presente documento, Yo AND ISABEL MORALES ESCOBAR,
identificado con DNI 73612744 en mi condición de egresado de:

Escuela Profesional, Programa de Segunda Especialidad, Programa de Maestría o Doctorado

ENFERMERIA

informo que he elaborado el/la Tesis o Trabajo de Investigación denominada:

“ NIVEL DE ESTRÉS Y SATISFACCIÓN LABORAL EN ENFERMERAS
DE ESTABLECIMIENTOS DE SALUD I-4, RED DE SALUD PUNO, 2024 ”

para la obtención de Grado, Título Profesional o Segunda Especialidad.

Por medio del presente documento, afirmo y garantizo ser el legítimo, único y exclusivo titular de todos los derechos de propiedad intelectual sobre los documentos arriba mencionados, las obras, los contenidos, los productos y/o las creaciones en general (en adelante, los “Contenidos”) que serán incluidos en el repositorio institucional de la Universidad Nacional del Altiplano de Puno.

También, doy seguridad de que los contenidos entregados se encuentran libres de toda contraseña, restricción o medida tecnológica de protección, con la finalidad de permitir que se puedan leer, descargar, reproducir, distribuir, imprimir, buscar y enlazar los textos completos, sin limitación alguna.

Autorizo a la Universidad Nacional del Altiplano de Puno a publicar los Contenidos en el Repositorio Institucional y, en consecuencia, en el Repositorio Nacional Digital de Ciencia, Tecnología e Innovación de Acceso Abierto, sobre la base de lo establecido en la Ley N° 30035, sus normas reglamentarias, modificatorias, sustitutorias y conexas, y de acuerdo con las políticas de acceso abierto que la Universidad aplique en relación con sus Repositorios Institucionales. Autorizo expresamente toda consulta y uso de los Contenidos, por parte de cualquier persona, por el tiempo de duración de los derechos patrimoniales de autor y derechos conexos, a título gratuito y a nivel mundial.

En consecuencia, la Universidad tendrá la posibilidad de divulgar y difundir los Contenidos, de manera total o parcial, sin limitación alguna y sin derecho a pago de contraprestación, remuneración ni regalía alguna a favor mío; en los medios, canales y plataformas que la Universidad y/o el Estado de la República del Perú determinen, a nivel mundial, sin restricción geográfica alguna y de manera indefinida, pudiendo crear y/o extraer los metadatos sobre los Contenidos, e incluir los Contenidos en los índices y buscadores que estimen necesarios para promover su difusión.

Autorizo que los Contenidos sean puestos a disposición del público a través de la siguiente licencia:

Creative Commons Reconocimiento-NoComercial-CompartirIgual 4.0 Internacional. Para ver una copia de esta licencia, visita: <https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>

En señal de conformidad, suscribo el presente documento.

Puno 18 de DIEMBRE del 2024

FIRMA (obligatoria)



Huella