

UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN CRISTÓBAL
DE HUAMANGA

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA



SATISFACCIÓN LABORAL Y PROBLEMAS DE SALUD MÁS
FRECUENTES EN PROFESIONALES DE ENFERMERÍA DEL
SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL REGIONAL
DE AYACUCHO – 2017

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
LICENCIADA EN ENFERMERÍA

Presentado por:

Bach. AYALA BARZOLA, Maribel

Bach. PEÑAFIEL ARANGOITIA, Katherine Estefan

AYACUCHO – PERÚ

2017

Primeramente, agradecer a Dios, ya que gracias a él he llegado a concluir mi carrera.

A mis padres Nicolás y Celestina por estar siempre en todos momentos brindarme sus consejos y por su apoyo incondicional.

A mi tío (a) s y primo(a) s por estar siempre en todo momento dándome el aliento para para concluir mi carrera.

A mis hermanos por estar en todo momento

Ayala Barzola, Maribel.

La presente tesis está dedicada a Dios
Ya que gracias a él logrado concluir
con mi carrera.

A mi madre que ha sido un pilar
fundamental en mi formación como
profesional, por brindarme la confianza,
consejos, oportunidades y recursos
para lograrlo.

A mi padre por estar siempre en esos
momentos difíciles brindándome su
caríño, paciencia y comprensión.

A mi familia por su apoyo condicional
con sus palabras y compañía y a todas
a aquellas personas que de una u otra
forma han contribuido para logro de
mis objetivos.

Ratherine Estefaní Deñafiel Arangoitia

AGRADECIMIENTO

A Dios por guiarnos, seguir con vida y la oportunidad de realizar este trabajo.

A la Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga alma mater de nuestras sabidurías.

A nuestros Maestros de la Escuela Profesional de Enfermería por formarnos líderes en la salud con ética, humanismo y entrega en su labor.

A nuestra asesora Lic. Julia Palomino Mayhua, por su dedicación constante y sus sugerencias durante el desarrollo del presente estudio.

A las licenciadas de Enfermería del servicio de emergencia del Hospital Regional de Ayacucho por su colaboración en la ejecución de nuestro trabajo de investigación.

A nuestra familia por ser el motor de nuestros actos y nuestros sueños.

ÍNDICE

DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iv
INDICE	v
RESUMEN	vi
ABSTRACT	vii
INTRODUCCION	8
CAPÍTULO I REVISIÓN DE LA LITERATURA	14
1.1. ANTECEDENTES DE ESTUDIO	14
1.2. BASE TEÓRICA	23
1.3. HIPÓTESIS	37
1.4. VARIABLES	37
1.5. OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES	37
CAPÍTULO II MATERIALES Y MÉTODOS	40
2.1. ENFOQUE DE INVESTIGACIÓN	40
2.2. TIPO DE INVESTIGACIÓN	40
2.3. NIVEL DE INVESTIGACIÓN	40
2.4. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN	40
2.5. ÁREA DE ESTUDIO	40
2.6. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS	42
2.7. RECOLECCIÓN DE DATOS	42
2.8. PROCESAMIENTO DE DATOS	44
2.9. PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE DATOS	45
2.10. PROCESAMIENTO DE DATOS	46
2.11. PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE DATOS	46
CAPÍTULO III RESULTADOS	47
CAPITULO IV DISCUSIÓN	54
CONCLUSIONES	58
RECOMENDACIONES	59
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	60
ANEXOS	65

**SATISFACCIÓN LABORAL Y PROBLEMAS DE SALUD MÁS
FRECUENTES EN PROFESIONALES DE ENFERMERÍA DE SERVICIO
DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL REGIONAL
DE AYACUCHO – 2017.**

Autores:

Bach. AYALA BARZOLA, Maribel

Bach. PEÑAFIEL ARANGOITIA, Katherine Estefan

RESUMEN

Objetivo: Determinar la relación entre satisfacción laboral y los problemas más frecuentes de salud en los profesionales de enfermería de servicio de emergencia del HRA – 2017. **Material y método:** **Enfoque:** Cuantitativo, **Tipo:** Aplicativo, **Nivel:** Descriptivo, **Diseño:** no experimental – retrospectivo - correlacional **Población:** constituida por 21 profesionales de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Regional Ayacucho. **Muestra:** constituida por 21 profesionales de enfermería de servicio de emergencia del Hospital Regional Ayacucho. **Técnicas e instrumentos:** El cuestionario de satisfacción laboral y Salud General de Gold berg -GHQ28. **Resultados:** Del 100 %(21) de los trabajadores de enfermería el 76.1%(16) manifiestan que en absoluto no presentan con problema de salud y el 19.0%(4) manifiestan no más que lo habitual. Del 100%(21) de los trabajadores de enfermería el 47.6%(10) presentan nivel moderadamente satisfactorio, y el 4.9%(1) presenta nivel moderadamente insatisfactorio. Del 100%(21) trabajadores de estudio el 52.3%(11) manifiestan extrínsecamente se encuentran ni satisfechos, ni insatisfechos, el 24%(5) manifiestan moderadamente satisfechos, el 14.2%(3) manifiestan muy satisfechos y el 9.5%(2) manifiestan moderadamente insatisfechos. **Conclusiones:** Existe una relación entre satisfacción laboral y los problemas de salud más frecuentes en los profesionales de enfermería de servicio de emergencia del HRA ($0.007 < 0.05$) se acepta la hipótesis alterna (Hi) y rechaza a la hipótesis nula (H0).

Palabras clave: satisfacción laboral y problemas más frecuentes de salud

**LABOR SATISFACTION AND MOST FREQUENT HEALTH
PROBLEMS IN EMERGENCY SERVICE NURSING PROFESSIONALS
OF THE AYACUCHO REGIONAL HOSPITAL - 2017.**

Authors:

Bach. AYALA BARZOLA, Maribel

Bach. PEÑAFIEL ARANGOITIA, Katherine Estefan

ABSTRACT

Objective: To determine the relationship between job satisfaction and the most frequent health problems in the emergency service nursing professionals of the HRA - 2017. Material and method: Approach: Quantitative, Type: Applicative, Level: Descriptive, Design: non-experimental - retrospective - correlational Population: constituted by 21 nursing professionals from the emergency service of the Ayacucho Regional Hospital. Sample: constituted by 21 nursing professionals of emergency service of the Ayacucho Regional Hospital. Techniques and instruments: The questionnaire on job satisfaction and General Health of Goldberg -GHQ28. Results: Of the 100% (21) of the nursing workers, 76.1% (16) state that they do not present at all with a health problem and 19.0% (4) show no more than usual. Of the 100% (21) of the nursing workers, 47.6% (10) present a moderately satisfactory level, and 4.9% (1) present a moderately unsatisfactory level. Of 100% (21) study workers 52.3% (11) manifest extrinsically are neither satisfied nor dissatisfied, 24% (5) manifest moderately satisfied, 14.2% (3) manifest very satisfied and 9.5% (2)) manifest moderately dissatisfied. Conclusions: There is a relationship between job satisfaction and the most frequent health problems in emergency service nurses of the HRA ($0.007 < 0.05$), the alternative hypothesis (H_1) is accepted and the null hypothesis (H_0) is rejected.

Key words: job satisfaction and more frequent health problems

INTRODUCCIÓN

Las organizaciones actuales están inmersas en cambios tecnológicos, sociales y económicos, y nadie duda, que del proceso de adaptación a estos obtendremos las metas y logros propuestos, para lo cual es esencial disponer de personas motivadas y satisfechas con su trabajo. Es un elemento esencial en cualquier institución de trabajo es el factor humano, es por ello que ocupa un lugar importante dentro de las organizaciones, y de ellos depende el éxito o fracaso de cualquier institución. La calidad, es un factor determinante en la productividad de las empresas, y esta solo es alcanzable si existen condiciones de trabajo óptimas y satisfacción laboral del trabajador; ya que generará en el trabajador mayor interés en trabajo, desempeño y esto hace que haya un mejor ambiente laboral y social ⁽¹⁾

En 1950 la Organización Mundial de la Salud (OMS) y la Organización Internacional del trabajo (OIT), definieron los objetivos de la medicina del trabajo, de la siguiente manera: promover y mantener alto grado de bienestar físico, mental y social, prevenir todo daño causado a la salud, de ellos por las condiciones de trabajo; protegerlos en su empleo contra los riesgos perjudiciales a su salud ⁽²⁾

A nivel internacional, la Organización mundial de la Salud (OMS), el Consejo Internacional de Enfermería (CIE) y la Organización Internacional del Trabajo (OIT), reconocen la importancia del trabajo de enfermería, así mismo se identificaron condiciones laborales precarias, carga laboral, inseguridad en el trabajo, bajos salarios, insuficiente recurso humano, cansancio y disminución en la prestación de servicios⁽³⁾

La ley general del trabajo y el código internacional de enfermería hacen mención que las enfermeras cuentan con el derecho a ejercer en un entorno de seguridad y en condiciones de trabajo óptimas. Ya que este personal en ocasiones trabaja en condiciones peligrosas y desagradables, además de exponerse a condiciones precarias, tensión emocional, largas jornadas laborales, accesibilidad peligrosa, escasas de personal (OIT)^(3,4)

Según la organización mundial de la salud (2014), señala que en muchos países del mundo, más de la mitad de los trabajadores están empleados en el sector no estructurado, en el que carecen de protección social para recibir atención sanitaria y no existen mecanismos de aplicación de las normas sobre salud y seguridad ocupacionales y estos a la vez genera riesgos ocupacionales tales como traumatismos, ruidos, agentes carcinogénicos, partículas transportadas por el aire y riesgos ergonómicos representan una parte considerable de la carga de morbilidad derivada de enfermedades crónicas: 37% de todos los casos de dorsalgia; 16% de pérdida de audición; 13% de enfermedad pulmonar obstructiva crónica; 11% de asma; 8% de traumatismos; 9% de cáncer de pulmón; 2% de leucemia; y 8% de depresión. Anualmente, 12,2 millones de personas, mayormente de países en

desarrollo, mueren en edad laboral a causa de enfermedades no transmisibles.⁽⁵⁾

A nivel nacional, de acuerdo a una encuesta de satisfacción laboral, el 52% de trabajadores no se encuentra feliz en su centro de trabajo, lo cual podría afectar su compromiso frente a las tareas encomendadas. Esta falta de satisfacción con su centro de labores se debe principalmente a: problema de clima de trabajo, sentir que sus ideas y opiniones son "poco valoradas", problemas en la comunicación con el jefe, falta de apoyo para alcanzar los objetivos trazados y sueldo "bajo"⁽⁶⁾

Según los resultados de las investigaciones, las enfermeras asistenciales del hospital Guillermo Almenara Irigoyen tienen insatisfacción laboral en 42.02%; esto, principalmente porque las remuneraciones no satisfacen sus necesidades básicas, trabajo de mucha responsabilidad, falta de ascensos por tiempo de servicio y por habilidad.

Flores y otros (2010). La enfermera al brindar atención a pacientes y en muchos casos muy delicados de salud, la Enfermeras por más experimentadas sea muestra signos de irritación, "estrés" y una merma en su capacidad de rendimiento. Esta es una respuesta lógica del mecanismo psicosomático, ante el hecho de que los servicios del hospital, son ambientes con una atmósfera cargada de tensión y cuyas condiciones de trabajo limitan por su naturaleza el normal desempeño del personal de salud ⁽⁷⁾En el servicio de Emergencia, se requiere gran cantidad de conocimientos del manejo avanzado del trauma y de situaciones de alto riesgo en salud, que pueden marcar la diferencia entre la vida y la muerte del paciente y, desde el punto de vista, implica un compromiso constante de superación y entrega del

profesional. Estas características hacen que este trabajo pueda ser una fuente constante de crecimiento personal y profesional brindándole a la enfermera satisfacción laboral, como también una gran fuente de riesgos y de estrés, que pueden traducirse en accidentes, enfermedades e insatisfacción en el trabajo ⁽⁸⁾

El presente estudio se realizó debido a los factores negativos que se señalaron en los antecedentes, donde se vio la deficiente satisfacción y problemas de salud más frecuentes en profesionales de enfermería, por la falta de preparación, formación, congruencia con los valores personales, grado de responsabilidad, sentido del éxito profesional, niveles de aspiración, grados de libertad que procura el trabajo, entre otros. En consecuencia, se vio la necesidad de determinar **LA RELACIÓN ENTRE SATISFACCIÓN LABORAL Y LOS PROBLEMAS MÁS FRECUENTES DE SALUD EN LOS PROFESIONALES DE ENFERMERÍA QUE LABORAN EN SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL REGIONAL DE AYACUCHO – 2017.**

Del Enunciado: ¿Existe relación entre satisfacción laboral y los problemas más frecuentes de salud en profesionales de enfermería que laboran en servicio de emergencia del Hospital Regional de Ayacucho – 2017?

Objetivo general:

Determinar la relación entre satisfacción laboral y los problemas más frecuentes de salud en los profesionales de enfermería que laboran en servicio de emergencia del Hospital Regional de Ayacucho – 2017.

Objetivo específico:

- Identificar los problemas más frecuentes de salud de los profesionales de enfermería que laboran en servicio de emergencia del Hospital Regional de Ayacucho.
- Identificar el nivel de satisfacción laboral de los profesionales de enfermería que laboran en servicio de emergencia del Hospital Regional de Ayacucho.
- Analizar la correlación que existe entre el nivel de satisfacción laboral y los problemas más frecuentes de salud de los profesionales de enfermería que laboran en servicio de emergencia del Hospital Regional de Ayacucho.

Hipótesis:

Hi: Existe relación directa entre la satisfacción laboral y problemas de salud más frecuentes en los profesionales de enfermería que laboran en servicio de emergencia del Hospital Regional de Ayacucho – 2017.

Ho: No existe relación directa entre la satisfacción laboral y problemas de salud más frecuentes en los profesionales de enfermería que laboran en servicio de emergencia del Hospital Regional de Ayacucho – 2017.

La metodología planteada fue: Enfoque: Cuantitativo, **Tipo:** Descriptivo, **Nivel:** aplicativo, **Diseño:** No experimental, prospectivo – correlacional, **Muestra** constituido por 21 profesionales de enfermería que laboran en servicio de emergencia. **Técnicas de aplicación:** cuestionario de satisfacción laboral y cuestionario de salud general de Goldberg-GHQ28 modificado por Ayala, Maribel y peñañiel, Katherine y la prueba estadística es la demostración de ambas variables

a través de la hipótesis con Chi Cuadrado. **Resultados:** Del 100%(21) de los trabajadores de enfermería el 47.6%(10) presentan nivel moderadamente satisfactorio, el 33.3%(7) presentan un nivel ni satisfecho, ni insatisfecho, el 14.2%(3) presentan nivel muy satisfactorio y el 4.9%(1) presenta nivel moderadamente insatisfactorio; Del 100 %(21) de los trabajadores de enfermería el 76.1%(16) manifiestan que en absoluto no presentan con problema de salud y el 19.0%(4) manifiestan no más que lo habitual y el 4.9% (1) más que lo habitual. **Conclusiones:** Existe una relación directamente entre satisfacción laboral y los problemas de salud más frecuentes en los profesionales de enfermería de servicio de emergencia del HRA. $0.007 < 0.05$ se acepta la hipótesis alterna (Hi) y rechaza a la hipótesis nula (H0).

El Presente estudio consta de los: Resumen, Abstract, Dedicatoria, Agradecimiento, Índice, Capítulo I: Introducción, Capítulo II: Revisión de la Literatura, Capítulo III: Material y Métodos, Capítulo IV: Discusión, Conclusiones, Recomendaciones. Así como Bibliografía y Anexos.

CAPITULO I

REVISIÓN DE LA LITERATURA

1.1. ANTECEDENTES DE ESTUDIO.

Habiéndose realizado la revisión de la literatura se encontró los siguientes estudios que se consideran antecedentes de la investigación.

RUZAF A M. (2003) En la investigación titulada: Satisfacción laboral de los profesionales de enfermería españoles que trabajan en hospitales ingleses, España; **cuyo objetivo general fue:** Evaluar la satisfacción laboral de los profesionales de enfermería españoles que trabajan en hospitales ingleses y la influencia de diversas variables socio laborales. **Métodos:** Estudio transversal. Se incluyó a todo el personal de enfermería español que en abril de 2003 tenía contrato laboral en algún hospital inglés (n = 360). Se aplicó el cuestionario auto administrado y validado de Font Roja. **Resultados:** La tasa de respuesta fue del 78,6%. Las enfermeras que trabajan en hospitales ingleses tienen un nivel medio de satisfacción global. Las dimensiones asociadas a una satisfacción laboral más alta fueron las relaciones con los compañeros y las relaciones con los jefes; las dimensiones con una satisfacción

laboral más baja fueron la satisfacción por el trabajo y la competencia profesional. Se ha observado una asociación positiva y estadísticamente significativa entre el nivel de satisfacción laboral y las variables nivel de inglés, grado profesional y tiempo trabajado en Inglaterra; la jornada laboral, «otros» y trabajar en unidades de cuidados intensivos y urgencias también se asocian positivamente con la satisfacción laboral⁽⁹⁾

CISNEROS C. (2011) En la investigación titulada: satisfacción laboral del personal del personal de enfermería y su relación con las condiciones de trabajo hospitalario en Bolivia. **Cuyo objetivo fue:** Determinar la relación entre la satisfacción laboral del personal de enfermería y las condiciones de trabajo hospitalario. **Metodología.** Estudio descriptivo Correlacional y transversal. **La población fue** de 55 elementos del personal de enfermería de un hospital de Durango. Para medir satisfacción laboral se aplicó la escala general de satisfacción NTP 394 versión española adaptada al contexto mexicano de Pérez-Bilbao, para condiciones de trabajo se utilizó cuestionario ex profeso. El procesamiento y análisis fue realizado en el programa (SPSS) versión 17.0 se aplicó estadística descriptiva con frecuencias absolutas y relativas, para probar la hipótesis se utilizó medida no paramétrica de Sperman. **Resultados:** Predominó el sexo femenino 78.2%, edad de 30- 34años, 69.1 % del personal es de base, 38.2% cuenta con una antigüedad en la institución de 1-6años, 34.5% son licenciadas en enfermería. 51% del personal se encuentra moderadamente satisfecho en la satisfacción general, factores extrínsecos 74.5% se presentaron satisfechos y 76.3% se encontró que está insatisfecho en factores intrínsecos. Las condiciones de trabajo 54.5% el personal

considera las condiciones físicas regulares, condiciones psicológicas 49.1 % las percibe regulares y 40% condiciones sociales las considera buenas ⁽¹⁰⁾

CARRILLO G. et al. (2015) La satisfacción de la vida laboral de los enfermeros de las unidades móviles de emergencias de la Región de Murcia en España. **Objetivo:** Analizar la satisfacción laboral de los profesionales de enfermería de las Unidades Móviles de Emergencias de la Región de Murcia. **Metodología:** Estudio cuantitativo de corte transversal, **muestra:** de 77 profesionales de enfermería de las Unidades Móviles de Emergencias, realizado en febrero/abril de 2013. Se utilizó la escala NTP 394: Satisfacción Laboral: escala general de satisfacción. Se procedió al análisis descriptivo y estadístico de asociación de variables con el programa estadístico SPSS (v.15). **Resultados:** La participación fue del 90,58%. Los resultados del estudio reflejan una satisfacción general media ($M=72.12$; $DT=13,97$), los “compañeros de trabajo” y el “horario de trabajo” son los aspectos mejor evaluados. **Conclusiones:** Este estudio mostró un elevado nivel de satisfacción laboral de los profesionales de enfermería de las Unidades Móviles de Emergencias de la Región de Murcia. No obstante, la detección de facetas laborales que producen insatisfacción constituye una herramienta importante para el establecimiento de acciones de mejora por parte de los gestores de las organizaciones de salud ⁽¹¹⁾

DÍAZ E. & COL (2016) En su investigación titulada. “Relaciones entre salud percibida y hábitos de sueño en personal sanitario en España, tuvieron como **objetivo:** evaluar los hábitos de sueño y la salud percibida de los profesionales

sanitarios. **Muestra:** estuvo formada por 511 trabajadores del sector sanitario (36,8% facultativos especialistas, 40,3% personal de enfermería y 22,9% auxiliares de enfermería). Los instrumentos utilizados son el Cuestionario de Salud General (GHQ-28) (Goldberg) y el Cuestionario de Hábitos de Sueño (CHAS) (Díaz y Rubio). Los resultados muestran diferencias estadísticamente significativas para las variables síntomas somáticos ($F(2,510)=6,58, p=0,002$) y estabilidad en los hábitos de sueño ($F(2,510)=4,44, p=0,12$). El personal de enfermería mostró puntuaciones mayores en síntomas somáticos, ansiedad-insomnio, disfunción social y depresión, además es el grupo profesional con menor estabilidad en sus hábitos de sueño y mayor somnolencia diurna. **Resultados:** Los muestra la importancia de desarrollar estrategias de intervención para reducir la ansiedad a la vez que destacan la importancia de fomentar hábitos de sueño correctos en el personal sanitario, con especial énfasis en el colectivo de enfermería⁽¹²⁾

NAVA GALÁN et al. (2013). En su investigación titulada: Satisfacción laboral del profesional de enfermería en cuatro instituciones en México. **Objetivos:** establecer el grado de satisfacción laboral e identificar los factores asociados a ésta con el personal de enfermería de cuatro instituciones públicas de salud del tercer nivel de atención. **Material y métodos:** estudio transversal, observacional y descriptivo. La muestra 594 profesionales de enfermería. Se aplicó una encuesta integrada por dos apartados, uno con datos sociodemográficos y otra miden los factores intrínsecos y extrínsecos relacionados con la satisfacción laboral. **Resultados:** se obtuvo confiabilidad del instrumento de 0.8 de alfa de Cronbach, 35% es personal especializado, la calificación de satisfacción laboral tuvo un promedio global de 101 ± 10 . Los factores identificados con insatisfacción fueron promoción y

competencia profesional, los mejor calificados relación interpersonal con jefes y compañeros. Los factores extrínsecos no mostraron diferencias estadísticamente significativas⁽¹³⁾

RÍOS Y GODOY M. (2008) En su investigación titulada: “Relación entre satisfacción laboral y salud autopercebida en profesionales de enfermería de urgencias”, **cuyo objetivo fue:** Estimar el nivel de satisfacción laboral y evaluar el estado de salud autopercebida en una muestra de profesionales de enfermería de urgencias. **Método:** Estudio descriptivo transversal. **Población de estudio:** personal de enfermería del Servicio de Urgencias del Hospital Morales Meseguer de Murcia. Se utilizaron 3 instrumentos de evaluación: 1 encuesta de variables sociodemográficas y laborales, y 2 cuestionarios validados: el cuestionario de satisfacción laboral Font Roja (1988) y el General Health Questionnaire (GHQ-28) de Goldberg, adaptado y validado por Lobo et al (1986), para la evaluación del estado general de salud percibido. **Resultados.** El porcentaje de participación fue del 79,7%. La satisfacción laboral global media fue de 3,38 (desviación estándar [DE] = 0,34). Los profesionales de sexo femenino muestran mayor satisfacción laboral global (3,40; DE = 0,50) que los profesionales de sexo masculino (3,19; DE = 0,10) ($p < 0,05$). Los profesionales de enfermería muestran mayor satisfacción con la dimensión de tensión laboral (2,99; DE = 0,55) que los auxiliares de enfermería (2,55; DE = 0,62) ($p < 0,05$). La media global de salud autopercebida fue de 4,42 (DE = 5,48). Cuanto mayor es la satisfacción laboral, la salud autopercebida es menor ($r = 0,282$; $p = 0,037$). La escala B de síntomas de ansiedad es la que muestra un mayor número de correlaciones significativas con las distintas

dimensiones de la satisfacción laboral. **Conclusiones.** El grado de satisfacción laboral es medio. Se encontraron diferencias de sexo en la evaluación de la satisfacción laboral global media, y más concretamente para los factores de relación con los jefes y características extrínsecas de estatus o reconocimiento profesional. El 25,5% de los profesionales estudiados presenta vulnerabilidad en su salud psíquica⁽¹⁴⁾

BRONCANO, Y. (2010). En su trabajo de investigación titulada: La satisfacción laboral y la prevalencia de Síndrome de Burnout en enfermeras del Hospital San Bartolomé Lima-Perú. **Objetivo:** Establecer la relación entre la satisfacción laboral y la prevalencia de Síndrome de Burnout en enfermeras del Hospital San Bartolomé Lima- Perú. **Material y Métodos:** Enfoque cuantitativo, descriptivo, prospectivo, transversal y Correlacional. **La muestra estuvo:** constituida por 45 enfermeras de los servicios de Emergencia y Cuidados críticos en el mes de agosto 2010. Se utilizó la ficha de datos socio laborales, el cuestionario de satisfacción laboral S21/26 de J.L. Meliá y cuestionario para la evaluación del síndrome de quemarse por el trabajo (CESQT) de Pedro Gil-Monte. Los datos fueron procesados en el programa SPSS versión 18, el análisis inferencial se realizó mediante la prueba estadística chi cuadrado. **Resultados:** Existe Síndrome de Burnout alto en las enfermeras medianamente satisfechas (50%); sin una asociación estadística significativa ($p=0.914$), rechazando la hipótesis nula. Las enfermeras que tienen Burnout bajo en la dimensión ilusión por el trabajo, tienen mayor satisfacción laboral (75%), existiendo asociación estadística significativa ($p=0.018<0.05$). Quienes presentan Burnout alto y bajo en desgaste psíquico están medianamente satisfechas

laboralmente, sin asociación estadística. Quienes tienen Burnout alto en la dimensión indolencia están medianamente satisfechas, sin asociación estadística y quienes presentan Burnout alto en la dimensión culpa están insatisfechas o medianamente satisfechas con su trabajo, sin una asociación estadística significativa. **Conclusiones:** No existe relación estadísticamente significativa entre satisfacción laboral y la prevalencia de Síndrome de Burnout en profesionales de enfermería, así como en las dimensiones desgaste psíquico, indolencia y culpa. Solo existe relación estadísticamente significativa entre satisfacción laboral y Síndrome de Burnout en la dimensión ilusión por el trabajo. ⁽¹⁶⁾

PAREDES, R. (2010). Realizó la investigación titulada: Nivel de satisfacción laboral del enfermero(a) asistencial durante la atención brindada a los pacientes en el Servicio de Emergencia del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoy, en Lima- Perú. Tuvo como objetivo determinar el nivel de satisfacción laboral del enfermero(a) asistencial durante la atención brindada a los pacientes en el Servicio de Emergencia del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen. El estudio fue de t i p o cuantitativo, descriptivo de corte transversal. La muestra estuvo conformada por 66 enfermeras. Llegó a la conclusión que la mayoría de las enfermeras 51.6 por ciento presentan poca satisfacción laboral durante el ejercicio de su profesión. ⁽¹⁷⁾

CHALCOC, H. (2009). Realizo la investigación titulada: Grado de satisfacción laboral en las enfermeras que trabajan en el Servicio de Emergencia del Hospital Víctor Ramos Guardia, en Huaraz. **Su objetivo fue:** determinar el grado de satisfacción laboral en las enfermeras que trabajan en el Servicio de Emergencia

del Hospital Víctor Ramos Guardia. **El estudio fue:** cuantitativo, método descriptivo de corte transversal. **Población:** conformada por 15 profesionales de enfermería que laboran en el servicio. **Conclusión:** que el grado de satisfacción en general es con mayor tendencia a medio y bajo en lo que se refiere a las diferentes dimensiones; siendo las más afectadas el desarrollo profesional, compatibilidad en el servicio, seguidas por las condiciones de trabajo e incentivos.⁽¹⁸⁾

GARCÍA, M. (2016). Con su tesis de licenciatura “Satisfacción laboral de la enfermera y calidad el cuidado percibido por los pacientes en los servicios de medicina y cirugía del Hospital Belén de Trujillo – 2016”, **fue una investigación de tipo:** descriptivo correlacional y de corte transversal, se realizó con la finalidad de determinar la relación entre la satisfacción laboral de la enfermera y la calidad del cuidado percibido por los pacientes. **Población:** en estudio estuvo conformada por 40 enfermeras y 40 pacientes. Se aplicaron 2 instrumentos: uno para identificar el grado de satisfacción laboral de la enfermera y el otro para identificar la calidad del cuidado percibido por los pacientes. **Los resultados arrojaron:** que el 30% de las enfermeras manifiestan un grado de satisfacción laboral baja, el 62.5% Media y el 7.5% alta. Respecto a la calidad del cuidado el 2.5% de pacientes percibieron que la calidad del cuidado es mala, el 17.5% regular y el 80% buena. Concluyendo que existe una relación significativa entre las dos variables.⁽¹⁹⁾

MANCILLA, H. (2015). En su tesis titulada: la satisfacción laboral y estrés ocupacional en el personal de enfermera del servicio de emergencia y medicina del Hospital Departamental de Huancavelica Zacarras Correa Valdivia en Piura.

Objetivo: la investigación fue para determinar la relación entre la satisfacción laboral y estrés ocupacional en el personal de enfermera del servicio de emergencia y medicina del Hospital Departamental de Huancavelica Zacarras Correa Valdivia;

Métodos: se realizó un estudio tipo, Básica o Pura; nivel, descriptivo-correlacional; métodos, Inductivo- Deductivo, Analítico-Sintético y bibliográfico; diseño, no experimental, transversal o transaccional; población y muestra fue el personal de enfermería del servicio de emergencia y medicina (n=38); en quienes se aplicó el test psicométrico;

Resultados: el 60.5% del personal de enfermera presentan insatisfacción laboral y estrés ocupacional alto; el 15,8% del personal de enfermería presentan satisfacción laboral y estrés ocupacional medio y el 15.8% presentan satisfacción laboral y estrés ocupacional bajo. Existe evidencia estadística suficiente para afirmar que la satisfacción laboral está asociada al estrés ocupacional de manera negativa inversa en el personal de enfermería de Hospital Departamental de Huancavelica; con una significancia estadística (-0.759);

Conclusión: existió una relación negativa inversa entre las variables, por lo que se acepta la hipótesis nula, es decir la correlación fue negativa considerable entre satisfacción laboral y estrés ocupacional ⁽²⁰⁾

LEDESMA, N. (2014) en su tesis titulada: Satisfacción y compromiso laboral del personal de salud de la Micro Red de San Juan Bautista-Ayacucho. Tesis magistral de la Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga, Perú. **Enfoque cuantitativo:** tipo aplicativo, nivel correlacional, diseño no experimental transversal, la población estuvo constituida por todos los 154 trabajadores (profesionales, y no profesionales), **La muestra estuvo constituida:** por 102

profesionales y no profesionales trabajadores de los Establecimientos de la Micro Red de San Juan Bautista fue la encuesta y su instrumento para la evaluación y monitoreo de la gestión de la calidad en los Establecimientos de Salud. **El autor concluye:** que La investigación enfocó la relación existente entre el compromiso organizacional y la satisfacción laboral del personal de salud de la Micro Red de San Juan Bautista, encontrándose que el 71.6% del personal tiene un compromiso organizacional medio y de ellos 44.1% tiene satisfacción personal y según la prueba de chi cuadrada se encontró ($p>0.05$) el cual indica que existe relación significativa entre ambas variables aceptándose la hipótesis de investigación, lo que significa que en la medida que el personal se encuentre más satisfecho tendrá mayor compromiso en el trabajo desempeñado. El mayor porcentaje 69.6% de los trabajadores de la Micro Red de San Juan Bautista tiene satisfacción laboral, considerándose que estos resultados son aspectos positivos en el proceso de atención a los usuarios externos en la Micro Red, entendiéndose que la satisfacción lleva al mejor desempeño de cada uno de los usuarios internos ⁽³²⁾

1.2. BASE TEÓRICA.

1.2.1. Satisfacción Laboral.

KEITH Y NEWSTROM (2014) definen a la satisfacción laboral como un "conjunto de sentimientos y emociones favorables o desfavorables con el cual los empleados consideran su trabajo". Una persona con gran satisfacción laboral se le considera más productiva y con actitudes positivas, mientras las personas que se sienten insatisfechas presentan actitudes negativas y poco productivas. ⁽²⁵⁾

RÍOS Y GODOY, (2008), p.6) lo define “La satisfacción laboral constituye uno de los indicadores más clásicos a los que se recurre cuando se persigue conocer la actitud general de las personas hacia su vida laboral, ya que es un aspecto que puede influir tanto sobre la cantidad y calidad del trabajo que los individuos desarrollan, como sobre otras variables laborales tales como el absentismo, la propensión a abandonar la organización, las altas tasas de rotación.”⁽¹⁴⁾ La satisfacción laboral, en la actualidad es uno de los temas más relevantes y de especial interés en el ámbito de la investigación, normalmente se refiere a las actitudes del trabajador, puede verse como una actitud general o puede aplicarse específicamente a una parte del trabajo de un individuo. La satisfacción es dinámica debido a que las necesidades de los empleados podrían cambiar repentinamente.⁽²⁸⁾

ANDRESEN, DOMSCH Y CASCORBI (2007) La satisfacción laboral es “Un estado emocional placentero o positivo resultante de la experiencia misma del trabajo; dicho estado es alcanzado satisfaciendo ciertos requerimientos individuales a través de su trabajo”.

ROBBINS Y JUDGE (2009) Lo definen como una sensación positiva sobre el trabajo propio, que surge de la evaluación de sus características. Una persona con alta satisfacción en el trabajo tiene sentimientos positivos acerca de éste, en tanto que otra insatisfecha los tienen negativos.

1.2.2. Factores determinantes de la Satisfacción Laboral.

El modelo planteado por Herzberg señala que la satisfacción laboral sólo puede

venir generada por los factores intrínsecos (a los que Herzberg llamó "factores motivadores"), mientras que la insatisfacción laboral sería generada por los factores extrínsecos (a los que dio la denominación de "factores higiénicos"). De modo que «Satisfacción laboral» se explican por Factores Extrínsecos laboral» se explican por Factores intrínsecos e insatisfacción.⁽²⁶⁾

A. FACTORES INTRÍNSECOS DESATISFACCION LABORAL

Herzberg describió seis de estos factores o necesidades que denomino factores de motivación, satisfactores (intrínsecos), relacionados con el trabajo en sí, pero que no están directamente relacionados con la insatisfacción: realización, reconocimiento, promoción, el trabajo en sí o contenido de la tarea, posibilidad de desarrollo y responsabilidad⁽²⁷⁾

- **Realización:** Es lo que se relaciona con las aspiraciones.
- **Reconocimiento:** Es la acción de reconocer o admitir como cierto; referido a la gratitud y agradecimiento.
- **Promoción:** Consiste en la acción de elevar a un empleo superior
- **Trabajo en sí:** Entendiendo el trabajo como un esfuerzo, actividad u ocupación retribuida.
- **Desarrollo personal:** Es el perfeccionamiento o mejora de una actividad u ocupación.
- **Responsabilidad:** Es la obligación de responder de los actos que otros o uno mismo ejecuta.
- **Adiestramiento:** Es un proceso educacional a corto plazo mediante el cual las personas aprenden conocimientos, aptitudes y habilidades en función de

objetivos definidos. Consiste en las técnicas de capacitación y aprendizaje en el desarrollo de los recursos humanos, que estimula a lograr una mejor calidad, eficiencia y productividad en las empresas y a la vez fomenta el más alto compromiso en el personal.

- **Educación continua:** Es una necesidad imperiosa que se plantea para la actualización de los profesionales, ante la velocidad de los cambios en el conocimiento y de la tecnología, la actividad académica organizada, dirigida a los profesionales o personas con formación, práctica profesional, técnica o laboral que requieren no sólo de conocimientos teóricos o prácticos que obsolescente, sino de actitudes y hábitos para mejorar el desempeño de su trabajo.
- **Reconocimiento:** Reconocer el comportamiento y desempeño de los empleados se traduce en tangibles y positivos efectos al ampliar los niveles de satisfacción y retención, así como al mejorar la rentabilidad y productividad de la organización a todos los niveles y a un bajo costo.
- **Complejidad de actividad:** La formación de enfermeras es una práctica compleja y multifuncional que desempeña distintas funciones con relación al sistema social y sanitario. Dada la complejidad de la formación universitaria en general y de enfermeras en particular y de los procesos que en ella se generan carece de sentido tratar de dar cuenta de ellos desde una sola perspectiva o recurriendo a explicaciones causales unilaterales.
- **Merito:** El mérito es aquello que hace que deba ser reconocido el esfuerzo, el trabajo, el compromiso o diferentes acciones que ameriten justamente que una persona sea tratada de tal o cual manera.

- **Ascenso:** El ascenso implica la realización de funciones de un nivel superior. Este acceso a un puesto superior es definitivo, quedando el trabajador consolidado en esta posición hasta acabar su relación laboral o hasta el siguiente ascenso. Los convenios colectivos suelen establecer con gran detalle, y también con muchas variantes, los sistemas de ascenso. De entre los sistemas más utilizados, pueden indicarse estos tres: antigüedad, selección por méritos o conocimientos y libre designación del empresario.
- **Autorrealización:** Son las necesidades humanas más elevadas, llevan a las personas a desarrollar su propio potencial y realizarse como seres humanos durante la vida. Esta tendencia se expresa mediante el impulso de superarse cada vez más y llegar a realizar todas las potencialidades de las personas. Las necesidades de autorrealización se relacionan con autonomía, independencia, autocontrol, competencia y plena realización del potencial de cada persona, de los talentos individuales.
- **Crecimiento personal:** Es un proyecto de vida en el cual la persona aumenta sus posibilidades de pensar, sentir y actuar de una manera saludable y plena. Es un trabajo distinto al que puede hacerse con la psicoterapia, destinada ésta a resolver problemas puntuales concretos.

B. FACTORES EXTRINSECOS O INSATISFACTORIO LABORAL

Algunas condiciones en el trabajo operan de tal manera que su ausencia causa la insatisfacción de los empleados, sin embargo, la presencia de las mismas condiciones no genera una fuerte motivación, pero son necesarios para mantener un nivel razonable de satisfacción.⁽²⁷⁾

Los factores de mantenimiento o insatisfactorios (extrínsecos) son: política y administración, supervisión técnica, relaciones interpersonales con el supervisor, con los compañeros y con los subordinados, remuneración, seguridad en el trabajo, vida personal y nivel social.

- **Políticas:** Son líneas generales de conducta que deben establecerse con el fin de alcanzar los objetivos, constituye una orden física indirecta por medio de la cual los niveles superiores de la organización tratan de determinar la conducta de los niveles inferiores, permiten tomar decisiones ante determinada situación⁽²⁷⁾
- **Administración:** Que busca la satisfacción de objetivos organizacionales a través del esfuerzo humano coordinado y contando para ello con una estructura⁽²⁷⁾
- **Supervisión técnica:** Constituye un medio de la administración para asegurar el éxito en la realización de actividades, conociendo previamente los objetivos de la administración y la capacitación para emplear eficazmente las funciones administrativas y de liderazgo⁽²⁷⁾
- **Relaciones Interpersonales:** Se considera como la relación entre personas en donde la conducta de cada participante durante ese tiempo tiene importancia y significado para el otro y es aplicable a las relaciones con el supervisor, compañeros y subordinados.⁽²⁷⁾
- **Remuneración o Sueldo:** Es la retribución a un empleado a cambio de un trabajo.
- **Seguridad en el Trabajo:** Es el conjunto de conocimientos y su aplicación

para la reducción central y eliminación de accidentes en el trabajo, por medio de sus causas se encarga igualmente de las reglas tendientes a evitar ese tipo de accidentes.

- **Vida Personal:** Se refiere al modo de vivir de una persona, mientras que las condiciones laborales son las condiciones en que se ejecuta el trabajo; como los periodos de descanso y la rotación de empleos.
- **Nivel Social o Estatus:** Se refiere al rango social de una persona dentro de un grupo de individuos que se unen en un sistema de jerarquías de estatus donde definen su nivel respecto a los demás en el grupo.

1.2.3. Teoría bifactorial de la satisfacción laboral de Herzberg.

Para lograr la satisfacción de los seguidores, el líder necesita motivarlos, para explicar la motivación existen diversas teorías con distintos enfoques. La teoría en la que se fundamenta el presente trabajo es la de Frederick Herzberg, quien se basó en un estudio de satisfacción de necesidades y en los efectos registrados, con los resultados obtenidos llegó a la conclusión de que, la motivación se derivaba de dos grupos de factores, los primeros asociados con sentimientos positivos hacia el trabajo y relacionados con el contenido del mismo, denominándoles motivadores que conducen casi siempre a una satisfacción interna. Al segundo grupo de factores, los denominó de mantenimiento, que no generaban satisfacción, simplemente evitaban la insatisfacción, conducían a una insatisfacción externa, estos factores eran externos al trabajo propiamente dicho e incluyen: políticas de la compañía y administración, supervisión, relaciones interpersonales con el supervisor, con los compañeros del mismo nivel y con los subordinados, condiciones de trabajo y

salario, vida personal, vida social y seguridad. A esta teoría se le denomina “DUAL” de motivación – mantenimiento ⁽²⁹⁾

A) MANIFESTACIONES DE INSATISFACCIÓN

Los empleados manifiestan su insatisfacción de diferentes maneras. Por ejemplo, los empleados podrían quejarse, insubordinarse, robar bienes de las organizaciones o evadir parte de sus responsabilidades laborales. A continuación, se presenta cuatro respuestas que difieren entre sí en cuanto a dos dimensiones: Afán constructivo/ destructivo y actividad 1 pasividad. Estos son: ⁽²⁴⁾

- **Abandono** La conducta dirigida a salir de la organización: Incluye la búsqueda de otro empleo y la renuncia.
- **Expresión** El intento activo y constructivo por mejorar la situación. Incluye sugerir mejoras, analizar problemas con los supervisores y algunas formas de actividad sindical.
- **Lealtad** la espera pasiva pero optimista para que la situación mejore. Incluye defender a la organización ante las críticas externas y confiar en que la organización y su administración "harán lo conveniente"
- **Negligencia** La actitud pasiva que permite que la situación empeore. Incluye ausentismo y retrasos crónicos, disminución de esfuerzos y aumento del porcentaje de errores.
- La conducta en cuanto al abandono y la negligencia abarca las variables del rendimiento: Productividad, ausentismo y rotación.

B) IMPORTANCIA DE LA SATISFACCIÓN LABORAL

La satisfacción laboral es de gran importancia porque nos indica la habilidad de la organización para satisfacer las necesidades de los trabajadores y además por las siguientes razones. (CASTILLO, C. Y VENTURA, D. 2007).

- Existen muchas evidencias de que los empleados insatisfechos faltan a trabajar con más frecuencia y suelen renunciar más.
- Se ha demostrado que los empleados satisfechos gozan de mejor salud física y psicológica.
- Una fuerza de trabajo satisfecha se traduce en más productividad debido a menos variaciones provocadas por el ausentismo o las renunciaciones de los buenos empleados.
- Los estudios demuestran que la satisfacción laboral constituye un buen predictor de longevidad, de adhesión a la empresa, mejora la vida no sólo dentro del lugar de trabajo, sino que también influye en el entorno familiar y social. Estos aspectos son especialmente relevantes en el personal del área de salud ya que "son personas que atienden personas" y en especial las enfermeras son responsables de facilitar estilos de vida saludables en lo individual y colectivo, responsabilidad que se asume, a través, del cuidado de la salud física y mental de quienes están a su cargo, contribuyendo así a una mejor calidad de vida.

C) CAUSAS DE LA SATISFACCIÓN LABORAL

La insatisfacción produce una baja en la eficiencia organizacional, es por ello que es importante conocer algunas causas que la producen⁽²⁴⁾

- ✓ La limitación del horizonte para el trabajador: cuando no se ofrecen a los trabajadores esperanzas de progreso o la oportunidad de ascender.
- ✓ Las injusticias, el favoritismo y la falta de valoración.
- ✓ Las promesas incumplidas: sobre todo en lo referente a pagos, ascensos y otros incentivos.
- ✓ La inestabilidad en el trabajo: cuando existen dificultades para la permanencia del trabajador en la organización por una constante amenaza de despido o por la falta de solvencia de la organización.
- ✓ La carencia de información de la política y de los planes de la organización: las comunicaciones deficientes provocan el rumor, la indecisión e inseguridad.
- ✓ La carencia de un buen sistema de incentivos.
- ✓ Falta de un buen sistema de relaciones humanas con el trabajador.
- ✓ El desconocimiento de la iniciativa individual de los trabajadores: el no dar oportunidad de ofrecer sugerencias para mejorar la marcha de la organización.

D) CONSECUENCIAS DE LA SATISFACCIÓN LABORAL

La satisfacción con el trabajo tiene una variedad de consecuencias para el individuo, puede afectar las actitudes ante la vida, ante su familia y ante mismo, la salud física y la longitud de su vida. Puede estar relacionada (indirectamente) con la salud mental, y juega un papel causal en el ausentismo y la rotación, bajo ciertas condiciones, puede afectar a otros comportamientos laborales ante la organización. Una de las consecuencias más importantes de la satisfacción laboral es el ausentismo, los factores de riesgos organizacionales puede ser la causa de la insatisfacción laboral. Las principales consecuencias de la satisfacción laboral desde el punto de vista de la organización son: ⁽²⁴⁾

- Inhibición.
- Resistencia al cambio.
- Falta de creatividad.
- Abandono.
- Accidentabilidad.
- Baja productividad.
- Dificultad para trabajar en grupo

A medida que aumenta la edad de los empleados, también aumenta su satisfacción laboral. Esta tendencia continúa hasta que se acerca la jubilación, momento en que suele registrarse una disminución drástica

1.2.4. Problemas más frecuentes de salud.

SINTOMAS Y CONSECUENCIAS DEL ESTRÉS LABORAL

El estrés supone una reacción compleja a nivel biológico, psicológico y social.

La mayor parte de los cambios biológicos que se producen en el organismo cuando está sometido a una reacción de estrés no son perceptibles para el ser humano y se precisan procedimientos diagnósticos para determinar el nivel de la reacción. Sin embargo, a nivel psicológico muchos síntomas producidos por el estrés pueden ser fácilmente identificados por la persona que está sufriendo dichos cambios. La reacción más frecuente cuando nos encontramos sometidos a una reacción de estrés es la ansiedad.

Los síntomas de ansiedad más frecuentes son: (CANO, 2002)⁽²¹⁾

- 1. A nivel cognitivo-subjetivo:** Preocupación, temor, inseguridad, dificultad para decidir, miedo, pensamientos negativos sobre uno mismo, pensamientos negativos sobre nuestra actuación ante los otros, temor a que se den cuenta de nuestras dificultades, temor a la pérdida del control, dificultades para pensar, estudiar, o concentrarse, etc.
- 2. A nivel fisiológico:** Sudoración, tensión muscular, palpitaciones, taquicardia, temblor, molestias en el estómago, otras molestias gástricas, dificultades respiratorias, sequedad de boca, dificultades para tragar, dolores de cabeza, mareo, náuseas, tiritar, etc.
- 3. A nivel motor u observable:** Evitación de situaciones temidas, fumar, comer o beber en exceso, intranquilidad motora (movimientos repetitivos, rascarse, tocarse, etc.), ir de un lado para otro sin una finalidad concreta, tartamudear, llorar, quedarse paralizado, etc.

El estrés, además de producir ansiedad, puede producir enfado o ira, irritabilidad, tristeza-depresión, y otras reacciones emocionales, que también podemos reconocer.

Pero además de estas reacciones emocionales podemos identificar claramente otros síntomas producidos por el estrés, como son el agotamiento físico, la falta de rendimiento, etc.

Finalmente, si el estrés es muy intenso y se prolonga en el tiempo, puede llegar a producir enfermedades físicas y desórdenes mentales; en definitiva, problemas de salud.

Los costos del estrés laboral pueden ser muy altos tanto desde su valor personal como empresarial u organizacional; como:

A. EN EL ÁMBITO PERSONAL

- ✓ Salud física: trastornos gastrointestinales, cardiovasculares, respiratorios, endocrinos, dermatológicos, musculares, aumento del ritmo cardíaco y presión sanguínea, sudoración, sequedad de la boca, escalofrío, dilatación de pupilas, tensión muscular, insomnio o hipersomnia, alergias, úlceras, etc.
- ✓ Salud Mental (emocional/cognitivo): frustración, ansiedad/angustia, depresión, enojo/irritabilidad, baja autoestima, culpa, incapacidad para tomar decisiones y concentrarse, olvidos frecuentes, hipersensibilidad, bloqueo mental.
- ✓ Aspectos Conductuales: irritabilidad y mal humor, adicciones, agresividad, apatía.
- ✓ Dimensión Social: distanciamiento y/o dificultades en las relaciones de pareja, familia, amigos y compañeros de trabajo.

B. EN EL ÁMBITO ORGANIZATIVO

Disminución de producción, ya sea en cantidad, calidad o ambas; falta de cooperación entre compañeros, aumento de peticiones de cambio de puesto de trabajo; necesidad de una mayor supervisión del personal; aumento de quejas y de

conflictos, incremento de costos en salud (incapacidades, médico de empresa y otros), aumento de ausentismo, accidentes e incidentes. Propicia más conflictos interpersonales, mayor índice de errores, bajo rendimiento ocupacional, distanciamiento afectivo con clientes, aumento en los gastos en materia de salud y rotación de personal, entre otros aspectos (DOLAN 2005)⁽²²⁾

Se incrementan el acoso moral y la violencia en el trabajo (mobbing o acoso psicológico); también es frecuente que se presenten casos de Síndrome de Burnout (Quemado o agotamiento emocional producido por agotamiento laboral y actitudes negativas hacia el desempeño laboral), lo cual remite también a diferentes grados de fatiga fisiológica y patológica que pueden ocasionar envejecimiento prematuro, con reducción de esperanza de vida, accidentes de trabajo y muerte, además de enfermedades profesionales y adicciones (alcohol, tabaco, trabajo, sexo, comida, gasto, internet, juego...). Todas estas condiciones han incidido en que la Organización Mundial de Salud (2005) destacara que el estrés en el trabajo se constituye en una de las máximas prioridades en el ámbito mundial en el campo laboral pues se espera para el futuro un incremento progresivo del mismo por las condiciones actuales del mercado y los retos que impone el mundo de los negocios del nuevo siglo, constituyéndose en un peligro para las economías de los países industrializados y en vías de desarrollo en tanto que los efectos del estrés lesionan la productividad y competitividad de las empresas, al afectar la salud física y mental de los trabajadores, lo cual les ocasiona costos económicos y humanos muy altos a las organizaciones (DEL PINO, 2005).

1.3. HIPÓTESIS.

Hi: Existe relación directa entre la satisfacción laboral y problemas de salud más frecuentes en los profesionales de enfermería que laboran en servicio de emergencia del Hospital Regional de Ayacucho – 2017.

Ho: No existe relación directa entre la satisfacción laboral y problemas de salud más frecuentes en los profesionales de enfermería que laboran en servicio de emergencia del Hospital Regional de Ayacucho – 2017.

1.4 VARIABLES.

- **VARIABLE 1:** Satisfacción Laboral
- **VARIABLE 2:** Problemas de salud más frecuentes

1.5. OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES.

La operacionalización se fundamenta en la descomposición de las variables que componen el problema de investigación, comenzando desde lo más general a lo más específico; es decir que estas variables se dividen (si son complejas) en conceptual, operacional, dimensiones, indicadores, subindicadores y la escala de medición.

Para lo cual se detalla en el siguiente cuadro:

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	SUB-INDICADOR	ITEMS	ESCALA DE VALORACION
Satisfacción Laboral	Es un conjunto de sentimientos y emociones favorables o desfavorables por el cual los empleados consideran su trabajo.	Para la medición de la satisfacción laboral se empleará un test psicométrico y será categorizada como: Satisfecho cuando nos da un puntaje de 61 a 105 e insatisfecho cuando nos da un puntaje de 15 a 60.	Factor intrínseco.	Desarrollo Profesional	<input checked="" type="checkbox"/> Orientación sobre el trabajo <input checked="" type="checkbox"/> Adiestramiento <input checked="" type="checkbox"/> Educación Continua	Libertad para elegir tu propio método de trabajo (2) Atención que se presta a las sugerencias que haces (12) Responsabilidad que te ha asignado (6)	Muy insatisfecho (1 Punto) Moderadamente Insatisfecho (2 Puntos) Ni satisfecho ni Insatisfecho (3 Punto) Moderadamente Satisfecho (4 Punto) Muy satisfecho (5 Punto)
				Reconocimiento	<input checked="" type="checkbox"/> Complejidad de actividad <input checked="" type="checkbox"/> Mérito y ascenso	La variedad de tareas que realizas en tu trabajo (14) Reconocimiento que obtienes por el trabajo bien hecho (4)	
				Autorrealización	Conocimientos personales Logros	La posibilidad de utilizar tus capacidades (8) Tus posibilidades de promocionar (1)	
			Factor Extrínseco	Social	Medio ambiente Relaciones interpersonales Comunicación	Condiciones físicas del trabajo (1) Relaciones entre dirección y trabajadores en tu institución (9) Tus compañeros del trabajo (3).	
				Económico	Sueldos y compensaciones	Tus salarios (7)	
				Sistema de trabajo	Asignación de actividades. Planes de trabajo Supervisión	Tu horario de trabajo (13). El modo en que tu institución está gestionada (11) Tu estabilidad en el empleo (15) Tu superior inmediato (5)	

Problemas de salud más frecuentes	Es el desequilibrio o equilibrio del bienestar físico, mental y social del profesional de enfermería que labora en servicio emergencia del hospital Regional de Ayacucho.	El estado de salud se categorizará, en base al cuestionario de Salud General de Goldberg - GHQ28. y historia clínica, se categorizará en: sin afección a la salud, con afección física y con afección mental.	Sin Afección	Signos y síntomas Historia clínica.	Sin alteración Últimos 3 meses no registra afección	7 ítems: C1 – C7	<ol style="list-style-type: none"> 1. No, en absoluto 2. No más que lo habitual 3. Bastante más que lo habitual 4. Mucho más que lo habitual.
			Con afección Física	Signos y síntomas	Signos y síntomas alterados Trastornos gastrointestinales, cardiovasculares, respiratorios, endocrinos, dermatológicos, musculo esquelética	7 ítems: B1– B7 7 ítems: A1 – A7	
			Con afección mental	Cuestionario últimos tres meses	1. Ansiedad-Insomnio 2 Disfunción social. 3 Depresión	7 ítems: D1 – D7	

CAPITULO II

MATERIALES Y MÉTODOS

2.1. ENFOQUE DE INVESTIGACIÓN.

- Cuantitativo

2.2. TIPO DE INVESTIGACIÓN.

- Aplicativo

2.3. NIVEL DE INVESTIGACIÓN.

- Descriptivo

2.4. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN.

- No experimental, retrospectivo- correlacional

2.5. ÁREA DE ESTUDIO.

La presente investigación se realizó en el hospital “Miguel Ángel Mariscal Llerena”

de Ayacucho-2017. Esta comprendido a una altitud promedio 3800 msnm; a 13°12'39'' latitud sur y 74°17'15'' longitud oeste, abarca una superficie de 81.75 Km².

2.5.1. Población.

La población estuvo constituida por 21 profesionales de enfermería en el servicio de Emergencia del Hospital “Miguel Ángel Mariscal Llerena” de Ayacucho 2017.

2.5.2. Tamaño de la muestra.

La muestra estuvo constituida por 21 profesionales de enfermería en el servicio de Emergencia del Hospital Regional de Ayacucho.

2.5.3. Tipo de muestreo.

EL tipo de muestreo no probabilístico censal, constituida por profesionales de enfermería.

2.5.4. Criterio de inclusión.

Todos los profesionales de enfermería que trabajan en el servicio de emergencia en el Hospital Regional de Ayacucho.

2.5.5. Criterio de exclusión.

Profesionales de enfermería que no trabajan en el servicio de emergencia en el Hospital Regional de Ayacucho.

2.6. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS.

La técnica de recolección de datos fue: la encuesta para ambas variables.

Considerando la naturaleza del problema se utilizaron dos instrumentos de recolección de datos: el cuestionario para la variable satisfacción laboral y Problemas de salud más frecuentes.

VARIABLE	TÉCNICA	INSTRUMENTO
Satisfacción Laboral	Encuesta	Cuestionario
Problemas de Salud	Encuesta	cuestionario de Salud General de Goldberg -GHQ28 modificado por Ayala, Maribel y peñañiel, Katherine

2.7. RECOLECCIÓN DE DATOS.

El presente trabajo de investigación se desarrolló en el Hospital Regional De Ayacucho, para ello se cumplió las siguientes acciones de manera correlativa.

- ✓ Coordinamos con la dirección del HRA para la autorización al servicio de emergencia para solicitar la autorización del ingreso.
- ✓ Se seleccionó la población de estudio, la cual estuvo constituida por las enfermeras que laboran en el servicio de emergencias.
- ✓ Obtención del consentimiento informando a la población de estudio.
- ✓ Aplicación de los instrumentos a la población de estudio, los cuales están conformados por dos cuestionarios de satisfacción laboral y Salud General de Goldberg -GHQ2.
- ✓ Los formularios fueron aplicados de manera directa con la población en estudio de acuerdo a la accesibilidad brindada.

- ✓ Los formularios fueron aplicados por las investigadoras en el lapso de un tiempo de un mes.
- ✓ Procesamiento, análisis e interpretación de los datos obtenidos.

Puntuación de la escala.

La puntuación total para la variable satisfacción laboral se obtiene de la suma de los posicionamientos encuestados en cada uno de los dieciocho ítems, asignando un valor de:

1. Muy insatisfecho (1 punto)	0 – 5
2. Moderadamente Insatisfecho (2 puntos)	5 – 10
3. Ni satisfecho ni Insatisfecho (3 puntos)	10 – 15
4. Moderadamente Satisfecho (4 puntos)	15 – 20
5. Muy satisfecho (5 puntos)	20 – 25

- ✓ La puntuación total de la escala oscila entre 18 y 90 puntos de manera que una mayor puntuación refleja una mayor satisfacción general y de la misma manera son corregidas.
- ✓ Las subescalas donde sus valores oscilan entre 9 y 45 puntos para satisfacción intrínseca, 9 y 45 puntos para satisfacción extrínseca.

Está formada por dos subescalas.

Subescala de factores intrínsecos.

Aborda aspectos como el desarrollo personal, el reconocimiento obtenido por el trabajo, autorrealización. Este factor está formado por nueve ítems (1al 9).

Subescala de factores extrínsecos.

Indaga sobre la satisfacción del trabajador con aspectos relativos a la organización del trabajo como: nivel social, nivel económico y sistema de trabajo. Esta dimensión la constituyen nueve ítems (10 al 18).

Del mismo modo para la variable Problemas de salud más frecuentes.

La puntuación total se obtiene de la suma de los posicionamientos encuestado en cada uno de los quince ítems, asignando un valor de.

- No, en absoluto (1 punto) 0 – 5
- No más que lo habitual (2 puntos) 5 – 10
- Bastante más que lo habitual (3 puntos) 10 – 15
- Mucho más que lo habitual. (4 puntos) 15 – 25

La puntuación total de la escala oscila entre 28 y 112 puntos, de manera que una mayor puntuación refleja mucho más que lo habitual.

Está formada por dos subescalas:

- Indaga sobre sin afección del trabajador con 7 ítems: C1 – C7
- Indaga sobre con sin afección del trabajador con 7 ítems: B1 – B7 y 7 ítems: A1-A7
- Indaga sobre con sin afección mental del trabajador con 7 ítems: D1 – D7

2.8. PROCESAMIENTO DE DATOS.

Una vez recabada la información se procedió a la creación de una base de datos en el paquete estadístico SPSS versión 23 y en una hoja de cálculo de Excel 2013; seguidamente los datos fueron procesados y presentados tubularmente de acuerdo

a los objetivos del estudio, Los estadígrafos de contraste de hipótesis se sometieron a la prueba no paramétrica chi cuadrada se utilizó en tabulación cruzada para medir la asociación entre dos variables ordinales teniendo en cuenta el nivel de significancia al 5%), razón por el que se utiliza, prueba que permite probar las hipótesis de investigación general.

2.9. PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE DATOS.

Se mostró los resultados por medio de las tablas y cuadros descriptivos y de doble entrada. Posteriormente, se procedió a hacer la contrastación de los hallazgos con el marco teórico y los antecedentes de investigación.

Para comprobar la prueba estadística se aplicó la prueba de chi cuadrado es la demostración de las dos variables.

Del mismo modo para la variable Problemas de salud más frecuentes.

La puntuación total se obtiene de la suma de los posicionamientos encuestado en cada uno de los quince ítems, asignando un valor de.

- No, en absoluto (1 punto) 0 – 5
- No más que lo habitual (2 puntos) 5 – 10
- Bastante más que lo habitual (3 puntos) 10 – 15
- Mucho más que lo habitual. (4 puntos) 15 – 25

La puntuación total de la escala oscila entre 28 y 112 puntos, de manera que una mayor puntuación refleja mucho más que lo habitual.

Está formada por dos subescalas:

- Indaga sobre sin afección del trabajador con 7 ítems: C1 – C7
- Indaga sobre con sin afección del trabajador con 7 ítems: B1 – B7 y 7 ítems: A1-A7
- Indaga sobre con sin afección mental del trabajador con 7 ítems: D1 – D7.

2.10. PROCESAMIENTO DE DATOS.

Una vez recabada la información se procedió a la creación de una base de datos en el paquete estadístico SPSS versión 23 y en una hoja de cálculo de Excel 2013; seguidamente los datos fueron procesados y presentados tubularmente de acuerdo a los objetivos del estudio, Los estadígrafos de contraste de hipótesis se sometieron a la prueba no paramétrica chi cuadrada se utilizó en tabulación cruzada para medir la asociación entre dos variables ordinales teniendo en cuenta el nivel de significancia al 5%), razón por el que se utiliza, prueba que permite probar las hipótesis de investigación general.

2.11. PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE DATOS.

Se mostró los resultados por medio de las tablas y cuadros descriptivos y de doble entrada. Posteriormente, se procedió a hacer la contrastación de los hallazgos con el marco teórico y los antecedentes de investigación.

Para comprobar la prueba estadística se aplicó la prueba de chi cuadrado es la demostración de las dos variables.

CAPITULO III

RESULTADOS

TABLA N° 1
PROBLEMAS MÁS FRECUENTES DE SALUD DE LOS
PROFESIONALES DE ENFERMERÍA QUE LABORAN EN SERVICIO
DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL REGIONAL
DE AYACUCHO – 2017.

Los problemas más frecuentes de Salud	N°	%
No, en absolute	16	76.1
No más que lo habitual	4	19.0
Bastante más que lo habitual	1	4.9
Mucho más que lo habitual	0	0.0
Total	21	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los profesionales que laboran en servicio de emergencia del hospital regional de Ayacucho-2017,

En la tabla N° 1 se puede explicar que los problemas más frecuentes de salud en profesionales de enfermería que laboran en el servicio de emergencia del Hospital Regional de Ayacucho.2017; muestran que del 100% (21) de los trabajadores de enfermería en estudio el 76.1% (16) manifiestan que en absoluto no presentan problemas de salud, el 19.0% (4) manifiestan que no más que lo habitual y el 4.9% (1) manifiesta bastante más que lo habitual.

Se concluye que los profesionales de enfermería en estudio no presentan problemas de salud más frecuentes. No se encontró investigaciones similares.

TABLA N° 2
NIVEL DE SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS PROFESIONALES DE
ENFERMERÍA QUE LABORAN EN SERVICIO DE EMERGENCIA DEL
HOSPITAL REGIONAL DE AYACUCHO – 2017.

Nivel de satisfacción laboral	N°	%
Muy insatisfecho	0	0.0
Moderadamente insatisfecho	1	4.9
Ni satisfecho Ni insatisfecho	7	33.3
Moderadamente satisfecho	10	47.6
Muy satisfecho	3	14.2
Total	21	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los profesionales que laboran en servicio de emergencia del hospital regional de Ayacucho-2017.

En la tabla N° 2 se puede interpretar que el nivel de satisfacción laboral de los profesionales de enfermería que laboran en el servicio de emergencia del Hospital Regional de Ayacucho; muestran que del 100% (21) de los trabajadores de enfermería en estudio el 47.6% (10) presentan un nivel moderadamente satisfactorio, el 33.3% (7) presentan un nivel ni satisfecho, ni insatisfecho, 14.2%(3) presenta un nivel muy satisfactorio y el 4.9% (1) presentan un nivel moderadamente insatisfactorio.

De lo cual los profesionales de enfermería muestran que el nivel de satisfacción laboral es moderadamente satisfactorio.

TABLA N° 3

**NIVEL DE SATISFACCIÓN LABORAL INTRÍNSECO DE LOS
PROFESIONALES DE ENFERMERÍA QUE LABORAN EN SERVICIO
DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL REGIONAL DE AYACUCHO – 2017**

Nivel de satisfacción laboral Intrínseco	N°	%
Muy insatisfecho	0	0.0
Moderadamente insatisfecho	1	4.9
Ni satisfecho Ni insatisfecho	2	9.5
Moderadamente satisfecho	15	71.4
Muy satisfecho	3	14.2
Total	21	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los profesionales que laboran en servicio de emergencia del hospital regional de Ayacucho-2017

En la tabla N° 3 se puede expresar que el nivel de satisfacción intrínseco de los profesionales de enfermería que laboran en el servicio de emergencia; muestran que del 100%(21) de los trabajadores en estudio el 71.4% (15) manifiestan que intrínsecamente están moderadamente satisfechos, el 14.2% (3) manifiestan que intrínsecamente están muy satisfechos, el 9.5% (2) manifiestan ni satisfecho, ni insatisfecho y el 4.9% (1) manifiesta moderadamente insatisfecho.

Se concluye el nivel de satisfacción laboral intrínseco es moderadamente satisfecho de acuerdo a los porcentajes.

TABLA N° 4

**NIVEL DE SATISFACCIÓN LABORAL EXTRÍNSECO DE LOS
PROFESIONALES DE ENFERMERÍA QUE LABORAN EN SERVICIO
DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL REGIONAL DE AYACUCHO – 2017**

Nivel de satisfacción laboral	N°	%
Muy insatisfecho	0	0.0
Moderadamente insatisfecho	2	9.5
Ni satisfecho Ni insatisfecho	11	52.3
Moderadamente satisfecho	5	24.0
Muy satisfecho	3	14.2
Total	21	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los profesionales que laboran en servicio de emergencia del hospital regional de Ayacucho-2017

En la tabla N° 4 se interpreta que el nivel de satisfacción extrínseco de los profesionales de enfermería que laboran en el servicio de emergencia; muestran que del 100% (21) de los trabajadores en estudio el 52.3% (11) manifiestan que extrínsecamente se encuentran ni satisfecho, ni insatisfecho, el 24.0% (5) manifiestan moderadamente satisfechos, el 14.2% (3) manifiestan muy satisfechos y el 9.5% (2) manifiesta moderadamente insatisfecho.

Se concluye el nivel de satisfacción laboral extrínseco es ni satisfecho, ni insatisfecho considerando termino intermedio.

TABLA N° 5

**LA RELACIÓN QUE EXISTE ENTRE LA SATISFACCIÓN LABORAL Y
LOS PROBLEMAS MÁS FRECUENTES DE SALUD DE LOS
PROFESIONALES DE ENFERMERÍA QUE LABORAN EN SERVICIO
DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL REGIONAL DE AYACUCHO – 2017**

		PROBLEMAS MÁS FRECUENTES DE SALUD			
		No, en absoluto	No más que lo habitual	Total	
	Muy Satisfecho	Recuento	3	0	3
		% del total	14,3%	0,0%	14,3%
SATISFAC. LABORAL	Moderadamente Satisfecho	Recuento	11	0	11
		% del total	52,4%	0,0%	52,4%
	Ni satisfecho, ni Insatisfecho	Recuento	3	4	7
		% del total	14,3%	19,0%	33,3%
Total		Recuento	17	4	21
		% del Total	81,0%	19,0%	100,0%

Fuente: Encuesta aplicada a los profesionales que laboran en servicio de emergencia del hospital regional de Ayacucho-2017

En la tabla N° 5 se puede interpretar la relación que existe entre ambas variables principales, para el caso de la variable satisfacción laboral de los profesionales de enfermería que laboran en el servicio de emergencia del Hospital Regional de Ayacucho.2017; muestran que del 100%(21) de los trabajadores del estudio el 52,4%(11) manifiestan moderadamente insatisfecho, el 33,3% (7) manifiestan que se encuentran ni satisfecho, ni insatisfecho y el 14,3% (3) manifiestan muy satisfechos; mientras para la variable los problemas más frecuentes de salud el

81,0%(17) manifiesta que en absoluto no presentan con problemas de salud y el 19,0%(4) manifiestan que no más que lo habitual.

Por lo cual la relación que existe entre satisfacción laboral está en 52.4% de los trabajadores manifiestan moderadamente insatisfechos y mientras los problemas más frecuentes de salud indican 81% que en absoluto no presentan con problemas de salud en servicio de emergencia.

Pruebas de chi-cuadrado			Significación asintótica (bilateral)
	Valor	Gl	
Chi-cuadrado de Pearson	9,882 ^a	2	,007
Razón de verosimilitud	10,890	2	,004
Asociación lineal por lineal	7,010	1	,008
N de casos válidos	21		

a. 4 casillas (66,7%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es, 57.

El valor de significancia (valor crítico observado) $0.007 < 0.05$, Indica que se debe aceptar la hipótesis alterna y rechazar a hipótesis nula, a un nivel del 5% de significancia y 95% de confianza; es decir, que la satisfacción laboral se relaciona directamente con los problemas de salud más frecuentes en los profesionales de enfermería que laboran en servicio de emergencia del Hospital Regional de Ayacucho – 2017.

CAPITULO IV

DISCUSIÓN

(En la tabla N° 1) se puede explicar que los problemas más frecuentes de salud en profesionales de enfermería que laboran en el servicio de emergencia del HRA. El 76.1% manifiestan en absoluto no presentan con problemas de salud y el 4.9% manifiesta más que lo habitual.

Se concluye que los profesionales de enfermería no presentan problemas de salud más frecuentes, con respecto a la tabla 1 no se encontró investigaciones similares.

(En la tabla N° 2) se manifiesta el 47.6% (21) presentan un nivel moderadamente satisfactorio y el 4.9%(1) presentan un nivel moderadamente insatisfactorio.

MANCILLA & OLARTE (2014) “Satisfacción Laboral y estrés ocupacional en el personal de enfermería del servicio de emergencia y medicina del Hospital Departamental de Huancavelica Zacarias Correa Valdivia”, evidenciaron que el 65.8% (25) se encontraron insatisfechos con su labor realizada y el 34.2% (13) satisfechos.

De acuerdo a los estudios realizados se llega a la conclusión que no se asemeja a nuestra investigación realizada, por que muestran resultados diferentes.

(En la tabla N° 3) muestra que el nivel satisfacción intrínseco de los profesionales de enfermería que laboran en el servicio de emergencia el 71.4%(15) manifiestan que intrínsecamente están moderadamente satisfechos y el 4.9% (1) es moderadamente insatisfecho.

MANCILLA & OLARTE (2014) Satisfacción laboral en la dimensión factores intrínsecos en el personal de enfermería del servicio de emergencia y medicina del Hospital. Departamental de Huancavelica Zacarías Correa Valdivia, se encontraron que el 60.5%(23) insatisfechos y el 39. 5% (15) satisfecho.

De acuerdo a los resultados se concluye el porcentaje de nivel de satisfacción intrínseco es moderadamente satisfecho a comparación de otros estudios realizados.

Estos resultados son diferentes al trabajo citado por MENDOZA Y JARAMILLO (2010), quienes señalaron que la mayoría del personal de enfermería contesto estar muy insatisfecho con los factores intrínsecos tales como: Desarrollo profesional (educación continua, orientación sobre el trabajo y el adiestramiento), Reconocimiento (ascenso y merito) y Autorrealización, (logros y conocimientos) y una mínima parte contesto estar satisfechos

(En la tabla N° 4) se muestra el nivel de satisfacción extrínseco de los profesionales de enfermería que laboran en el servicio de emergencia, el 52.3%(11) manifiestan

que extrínsecamente se encuentran Ni satisfecho, Ni insatisfecho y el 9.5%(2) manifiesta Moderadamente insatisfecho.

MANCILLA & OLARTE (2014) indican sobre satisfacción laboral en la dimensión factores extrínsecos en el personal de enfermería del servicio de emergencia y medicina del Hospital Departamental de Huancavelica Zacarías Correa Valdivia, señalaron que el 52.6% (20) se encontraron insatisfechos y el 47.4 % ⁽¹⁸⁾ satisfechos.

Se concluye el nivel de satisfacción laboral extrínseco en los profesionales de enfermería, se muestran ni satisfechos, ni insatisfechos, lo cual se puede considerar en termino intermedio a comparación de otros estudios.

(En la tabla N° 5) muestra la relación que existe entre satisfacción laboral de los profesionales de enfermería que laboran en el servicio de emergencia en 52,4%(11) de los trabajadores manifiestan moderadamente insatisfecho y el 81.0% que en absoluto no presentan problemas de salud.

Otros estudios realizados por Salazar L. y Portugal E. (2016) “Factores del Ejercicio Profesional Relacionados a la Satisfacción Laboral de las Enfermeras Centro Quirurgico del H.R.H.D. Arequipa 2016”. En relación a la satisfacción laboral global la mayoría de las enfermeras presentaron mediana satisfacción laboral (77.78%), con respecto a las dimensiones: quienes también obtuvieron mediana satisfacción, pero en menor porcentaje de la población.

De acuerdo a los resultados hallados en relación a satisfacción laboral no existe semejanza a nuestro trabajo de investigación y con respecto a los problemas más frecuentes en salud indican que no se encontraron estudios similares con otros autores.

(En la tabla N° 6) Pruebas de chi cuadrado muestra, el valor de significancia (valor crítico observado), $0.007 < 0.05$) indicando que se debe aceptar la hipótesis alterna y rechazar a hipótesis nula, a un nivel del 5% de significancia y 95% de confianza; es decir, que la satisfacción laboral se relaciona significativamente con los problemas de salud más frecuentes en los profesionales de enfermería que laboran en servicio de emergencia del Hospital Regional de Ayacucho.

CONCLUSIONES

1. Los problemas más frecuentes de salud de los profesionales de enfermería que laboran en el servicio de emergencia, el 76.1%(16) manifiestan que en absoluto no presentan con problemas de salud, por tanto, el trabajo que realizan en el servicio de emergencia es eficaz.
2. El nivel de satisfacción laboral el 47.6%(10) indican los trabajadores de enfermería presenta un nivel de satisfacción laboral moderado.
3. Satisfacción laboral en los servicios de emergencia intrínseco y extrínseco está relacionado en 71.4%(15) se encuentran moderadamente satisfechos y el 52.3%(11) estuvieron ni satisfechas ni insatisfechas.
4. La prueba estadística de chi cuadrado muestra, el valor de significancia (valor crítico observado), $0.007 < 0.05$) indicando que se debe aceptar la hipótesis alterna y rechazar a hipótesis nula, a un nivel del 5% de significancia y 95% de confianza; es decir, que la satisfacción laboral se relaciona significativamente con los problemas de salud más frecuentes en los profesionales de enfermería que laboran en servicio de emergencia del Hospital Regional de Ayacucho.

RECOMENDACIONES

1. Se recomienda a la Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga de la Escuela Profesional de Enfermería. seguir realizando investigaciones sobre satisfacción laboral en los diferentes servicios, profesionales de enfermería, para conocer la calidad de atención profesional en el Hospital Regional de Ayacucho.
2. Se recomienda al Director del Departamento de Enfermería realizar programas de capacitación periódicamente y dirigido al personal de enfermería brindando facilidades y reconocimiento a nivel de servicio, en busca de satisfacción laboral en el Hospital Regional de Ayacucho y en el departamento de Enfermería.
3. Al Director del Hospital Regional de Ayacucho debe brindar un ambiente físico cómodo con un adecuado diseño del lugar que permita mejorar desempeño laboral favoreciendo la satisfacción laboral en los profesionales de enfermería en servicios de emergencia y así mismo que los usuarios se sientan satisfechos con la atención.

REFERENCIA BIBLIOGRÁFICA

1. Arce V., Masgo L. y Vásquez C. Síndrome de Burnout en profesionales de enfermería de la Unidad de Cuidados Críticos del Hospital Guillermo Almenara Irigoyen. *Revista de Ciencias de la Salud*, 2006. 1(1), 28.
2. Amold y Lazarus. *Modelo de estrés- satisfacción laboral*; 1960 (pp. 30-68). New York: Amacom.
3. Broncano y Vargas (2012) *Satisfacción laboral y síndrome de burnout en enfermeras del servicio de emergencia y cuidados críticos del Hospital San Bartolomé 2010*. [Tesis magistral]. Lima: Universidad de San Martín de Porres:
4. Cano A. *La Naturaleza del Estrés*. 2002. [Documento www]. Recuperado el 16 de abril de 2010, de: http://www.ucm.es/info/seas/estres_lab/index.htm
5. Cisneros Centeno C. *Satisfacción laboral del personal de Enfermería y su relación con las condiciones de trabajo hospitalario* [Tesis de para optar grado de Maestra]. Colombia: Universidad Autónoma de San Luis Potosí, Facultad de Enfermería; 2011.
6. Carrasco D. (2012) *Metodología de la investigación científica*" editorial San Marcos; Lima - Perú.
7. Carrillo García C; Et al. *La satisfacción de la vida laboral de los enfermeros de las unidades móviles de emergencias de la Región de Murcia*; 2015.
8. Colegio Internacional de enfermeras. *Trabajo decente para las enfermeras* México: CIE; 2010. [acceso 10 de julio de 2017]. Disponible en: [http://www.colegiodeenfermeras.cl/datos/ftpfTrabajo Decente Enfermeras CIE.pdf](http://www.colegiodeenfermeras.cl/datos/ftpfTrabajo%20Decente%20Enfermeras%20CIE.pdf).

9. Chalco Cupe, Grado de satisfacción laboral de las enfermeras que laboran en el servicio de emergencia. Hospital Víctor Ramos Guardia. Huaraz (Tesis de Especialista). Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2009.
10. Dolan S. García, S. & Díez Piñol M. (2005). Autoestima, estrés y trabajo. Madrid: McGraw-Hill, Interamericana de España.
11. Díaz, E. & col. Relaciones entre salud percibida y hábitos de sueño en personal sanitario. Universidad Complutense de Madrid 2016. [acceso 25 mayo de 2017] Disponible en:
https://www.researchgate.net/publication/311234549_Relaciones_entre_salud_percibida_y_habitos_de_sueno_en_personal_sanitario.
12. Díaz A. Clima organizacional y satisfacción laboral del personal profesional de enfermería, hospital III Honorio Delgado Arequipa -2014. Tesis] Arequipa: Universidad Nacional de San Agustín.
13. Flores D., Guerrero R., y Saavedra I. Relación entre motivación y satisfacción laboral de la enfermera asistencial, Hospital Guillermo Almenara Irigoyen. Revista ciencias de la salud. 2010. 2:1.
14. García M. y Vargas S. Satisfacción laboral de la enfermera y calidad del cuidado percibido por los pacientes en los servicios de medicina y cirugía del Hospital Belén de Trujillo – 2016. [Tesis de licenciatura]. Trujillo: Universidad Privada Antenor Orrego, 2016.
15. Herzberg (1959) *La Teoría de motivación para el trabajo e higiene*. Nueva York.
16. Hernández R., Fernández C. & Baptista P. “*Metodología de la investigación*”. 3ª Edición. Editorial Mc graw-Hill - México.2010.

17. Keith D, Newstrom J. Comportamiento humano en el trabajo. 10ª ed. México: Mc. Graw Hill Interamericana; 2003.
18. Ledesma N. (2012) Satisfacción y compromiso laboral del personal de salud de la Microregión de San Juan Bautista-Ayacacucho. Tesis magistral de la Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga, Perú.
19. Ley Federal del Trabajo. [Sede Web] 2006 [acceso 29 noviembre de 2016] Disponible en: <http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/125.pdf>
20. Mancilla L. y Olarte I. Satisfacción Laboral y estrés ocupacional en el personal de enfermería del servicio de emergencia y medicina del Hospital Departamental de Huancavelica Zacarias correa Valdivia; 2014 [Tesis de Licenciatura] Huancavelica; 2015.
21. Manene L. (2012) La motivación y su satisfacción en el trabajo y sus teorías. Artículo Disponible en: <http://www.luismiguelmanene.com/2012/09/16/la-motivacion-y-satisfaccion-en-el-trabajo-y-sus-teorias/>
22. Martínez, M. & col. Satisfacción laboral de los profesionales sanitarios de un Hospital Universitario: análisis general y categorías laborales. ISSN edición impresa: 0212-9728. ISSN edición web (<http://revistas.um.es/analesps>): 1695-2294. Anales de psicología, 2015, vol. 31, nº 2 (mayo), 645-650.
23. Nava Galán G. Et al. Satisfacción laboral del profesional de enfermería en cuatro instituciones de salud ArchNeurocién (Mex) Vol. 18, Supl-I: 16-21; 2013 ©INNN, 2013. Artículo original 16 | Vol. 18 | Suplemento I 2013.
24. Nava Galán G. Et al. Satisfacción laboral del profesional de enfermería en cuatro instituciones de salud ArchNeurocién (Mex) Vol. 18, Supl-I: 16-21; 2013 ©INNN, 2013. Artículo original 16 | Vol. 18 | Suplemento I 2013.

25. Organización Panamericana de la Salud. Organización Mundial de la salud. Van der H, Goelzer B. La higiene ocupacional en América Latina: Una guía para su desarrollo, 2001 [acceso 15 noviembre de 2016] Disponible <http://www.opas.org.br/ge ntequefazsa u d e/bvsd e/bvsastle/fu lltex/ameri cal america.pdf>.
26. Organización Internacional del Trabajo. Convenio núm. 149 de la OIT sobre el personal de enfermería: reconocer su aporte, considerar sus necesidades/ Organización Internacional del Trabajo: Ginebra: OIT; 2007. [acceso 30 junio de 2017]. Disponible en: <http://www.ilo.org/public/spanish/dialog ue/sector/pape rs/health/convention 149.pdf>
27. OMS. Protección de la salud de los trabajadores. Nota descriptiva N°389 abril de 2014 - OMS [acceso 05 abril de 2017]. Disponible en: www.who.int/mediacentre/factsheets/fs389/es
28. Organización mundial de la salud, satisfacción laboral en general en personal de enfermería. Ed. Ginebra. Lima-Perú. "Copyright© OMS 2014. Derechos Reservado.
29. Paredes Gutiérrez R. Nivel de satisfacción laboral del enfermero (a) asistencial durante la atención brindada a los pacientes en el servicio de emergencia. Hospital Nacional Guillermo Almenara Yrigoyen-Es Salud; 2010. (Tesis de Especialista). Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2010.
30. Parra M. (2003) conceptos básicos en salud laboral. Santiago de Chile: Oficina internacional del trabajo, OIT.
31. Rivera, M. "Estilos de Liderazgo y Satisfacción Laboral en Enfermería". México. 2012.

32. Ruzafa y Martínez M. Et al. Satisfacción laboral de los profesionales de enfermería españoles que trabajan en hospitales ingleses. Facultad de Enfermería y Psicología, Universidad de Murcia, España; 2003.
33. Salazar L. y Portugal E. (2016) “Factores del Ejercicio Profesional Relacionados a la Satisfacción Laboral de las Enfermeras Centro Quirurgico del H.R.H.D. Arequipa 2016”.

ANEXOS

ANEXO N° 1

CUESTIONARIO DE SATISFACCION LABORAL

I. DATOS INFORMATIVOS

Hospital:.....Genero: M () F ()

Tiempo que labora en el servicio: 1 a 11 meses () 1 a 5 años () 6 a 10 años ()

Servicios de Emergencia ()

II. OBJETIVO:

Determinar la relación entre satisfacción laboral y los problemas más frecuentes de salud en los profesionales de enfermería que laboran en servicio de emergencia del Hospital Regional de Ayacucho – 2017.

III. INSTRUCCIÓN:

A continuación, se le presenta un conjunto de ítems marque con una X la respuesta que cree conveniente. El propósito de este trabajo es recoger información sobre satisfacción laboral y problemas más frecuentes de salud.

PARÁMETROS DE ITEMS

- Muy satisfecho (5 puntos)
- Moderadamente Satisfecho (4 puntos)
- Ni satisfecho ni insatisfecho (3 puntos)
- Moderadamente insatisfecho (2 puntos)
- Muy insatisfecho (1 punto)

N°	FACTOR INTRÍNSECO	1	2	3	4	5
1	Estás de acuerdo con la libertad de elegir tu propio método de trabajo.	4	9	7	1	0
2	Estás de acuerdo con el reconocimiento que te dan por obtener un trabajo bien hecho.	1	10	2	2	6
3	Estás de acuerdo que te responsabilicen de decidir cómo y dónde se debe hacer el trabajo.	3	3	7	3	5
4	Estas conforme con las oportunidades de hacer las cosas que te gustan	7	14	0	0	0
5	Estás de acuerdo con las posibilidades de ascender	13	8	0	0	0
6	Esta conforme cuando presta atención a las sugerencias que realizas.	6	12	3	0	0
7	Estás de acuerdo con las condiciones de limpieza, higiene y salubridad de tu lugar de trabajo.	1	15	3	2	0
8	Mi trabajo me hace sentir realizado profesionalmente.	13	8	0	0	0
9	Mi trabajo no me da la oportunidad de participar en la toma de decisiones.	3	12	5	1	0
	FACTOR EXTRÍNSECO					
10	Estás de acuerdo con las condiciones físicas del trabajo.	1	7	7	4	1
11	Estas conforme con los procedimientos disponibles para resolver los reclamos de los trabajadores.	1	7	7	6	0
12	Estás de acuerdo con la forma en que usted es dirigido.	5	5	9	1	1
13	Estás de acuerdo con el salario que usted recibe.	0	6	2	8	5
14	Estas conforme con la relación entre dirección y trabajadores de la organización.	1	7	9	2	2
15	Se siente conforme con el modo en que su organización es administrada.	2	8	5	4	2
16	Estás de acuerdo con el horario de trabajo establecido.	6	6	6	3	0
17	Estas conforme con la estabilidad en el empleo.	6	9	5	1	0
18	Estás de acuerdo con la forma en que se da la negociación sobre aspectos laborales en el servicio de emergencia.	1	6	8	3	3

PARÁMETROS DE EVALUACION

- Muy satisfecho. 20 – 25
- Moderadamente Satisfecho 15 – 20
- Ni satisfecho ni insatisfecho 10 – 15
- Moderadamente insatisfecho 5 – 10
- Muy insatisfecho 0 – 5

ANEXO N° 2

CUESTIONARIO DE SALUD GENERAL DE GOLDBERG – GHQ28

Recuerde que sólo debe responder sobre los problemas recientes, de estos 3 últimos meses y no de antes. La puntuación de cada escala es lo siguiente:

PARÁMETROS DE ITEMS

- Mejor que lo habitual (1 punto)
- Igual que lo habitual (2 puntos)
- Peor que lo habitual (3 puntos)
- Mucho peor que lo habitual (4 puntos)

A	B
A.1. ¿Te has sentido perfectamente bien de salud y en plena forma?	B.1. ¿Sus preocupaciones le han hecho perder mucho sueño?
Mejor que lo habitual (1 punto) (2)	No, en absoluto (9)
Igual que lo habitual (2 puntos) (10)	No más que lo habitual (5)
Peor que lo habitual (3 puntos) (9)	Bastante más que lo habitual (5)
Mucho peor que lo habitual (4 puntos) (0)	Mucho más que lo habitual (3)
A.2. ¿Ha tenido alergias?	B.2. ¿Ha tenido insomnio?
No, en absoluto (11)	No, en absoluto (11)
No más que lo habitual (8)	No más que lo habitual (8)
Bastante más que lo habitual (2)	Bastante más que lo habitual (2)
Mucho más que lo habitual (0)	Mucho más que lo habitual (0)

<p>A3. ¿Se ha sentido agotado y angustiado?</p> <p>No, en absoluto (2)</p> <p>No más que lo habitual (18)</p> <p>Bastante más que lo habitual (1)</p> <p>Mucho más que lo habitual (0)</p>	<p>B3. ¿Se ha notado constantemente agobiado y con mal humor?</p> <p>No, en absoluto (1)</p> <p>No más que lo habitual (18)</p> <p>Bastante más que lo habitual (2)</p> <p>Mucho más que lo habitual (0)</p>
<p>A4. ¿Ha sufrido trastornos gastrointestinales?</p> <p>No, en absoluto (5)</p> <p>No más que lo habitual (9)</p> <p>Bastante más que lo habitual (7)</p> <p>Mucho más que lo habitual (0)</p>	<p>B4. ¿Se ha sentido con los nervios a flor de piel y malhumorado?</p> <p>No, en absoluto (17)</p> <p>No más que lo habitual (4)</p> <p>Bastante más que lo habitual (0)</p> <p>Mucho más que lo habitual (0)</p>
<p>A5. ¿Ha padecido dolores de cabeza?</p> <p>No, en absoluto (5)</p> <p>No más que lo habitual (9)</p> <p>Bastante más que lo habitual (7)</p> <p>Mucho más que lo habitual (0)</p>	<p>B5. ¿Ha sufrido depresión en su entorno laboral?</p> <p>No, en absoluto (17)</p> <p>No más que lo habitual (4)</p> <p>Bastante más que lo habitual (0)</p> <p>Mucho más que lo habitual (0)</p>
<p>A6. ¿Se tenido sensación de opresión en la cabeza, o de que la cabeza le va estallar?</p> <p>No, en absoluto (12)</p> <p>No más que lo habitual (7)</p> <p>Bastante más que lo habitual (2)</p> <p>Mucho más que lo habitual (0)</p>	<p>B6. ¿Ha tenido úlceras gástricas?</p> <p>No, en absoluto (14)</p> <p>No más que lo habitual (4)</p> <p>Bastante más que lo habitual (3)</p> <p>Mucho más que lo habitual (0)</p>
<p>A7. ¿Ha tenido olvidos frecuentes?</p> <p>No, en absoluto (14)</p> <p>No más que lo habitual (6)</p> <p>Bastante más que lo habitual (1)</p> <p>Mucho más que lo habitual (0)</p>	<p>B7. ¿se ha sentido irritable en su entorno laboral?</p> <p>No, en absoluto (10)</p> <p>No más que lo habitual (8)</p> <p>Bastante más que lo habitual (3)</p> <p>Mucho más que lo habitual (0)</p>

C	D
<p>C1. ¿Se las ha arreglado para mantenerse ocupado y activo?</p> <p>Más activo que lo habitual (4)</p> <p>Igual que lo habitual (17)</p> <p>Bastante menos que lo habitual (0)</p> <p>Mucho menos que lo habitual (0)</p>	<p>D1. ¿Ha pensado que usted es una persona apática?</p> <p>No, en absoluto (16)</p> <p>No más que lo habitual (4)</p> <p>Bastante más que lo habitual (1)</p> <p>Mucho más que lo habitual (0)</p>
<p>C2. ¿Le cuesta más tiempo hacer las cosas?</p> <p>Menos tiempo que lo habitual (4)</p> <p>Igual que lo habitual (14)</p> <p>Más tiempo que lo habitual (2)</p> <p>Mucho más tiempo que lo habitual (1)</p>	<p>D2. ¿Ha sufrido de infecciones respiratorias?</p> <p>No, en absoluto (19)</p> <p>No más que lo habitual (2)</p> <p>Bastante más que lo habitual (0)</p> <p>Mucho más que lo habitual (0)</p>
<p>C3. ¿Ha tenido la impresión, conjunto, de que está haciendo las cosas bien?</p> <p>No, en absoluto (3)</p> <p>No más que lo habitual (7)</p> <p>Bastante más que lo habitual (11)</p> <p>Mucho más que lo habitual (0)</p>	<p>D3. ¿Ha tenido el pensamiento de que la vida no merece la pena vivirse?</p> <p>No, en absoluto (21)</p> <p>No más que lo habitual (0)</p> <p>Bastante más que lo habitual (0)</p> <p>Mucho más que lo habitual (0)</p>
<p>C4. ¿Se ha sentido satisfecho con su manera de hacer las cosas?</p> <p>Más satisfecho que lo habitual (16)</p> <p>Igual que lo habitual (3)</p> <p>Menos satisfecho que lo habitual (1)</p> <p>Mucho menos satisfecho que lo habitual (1)</p>	<p>D4. ¿se ha sentido ansiosa?</p> <p>No, en absoluto (20)</p> <p>No más que lo habitual (1)</p> <p>Bastante más que lo habitual (0)</p> <p>Mucho más que lo habitual (0)</p>
<p>C5. ¿Ha sentido que esta desempeñado un papel útil en la vida?</p> <p>Más útil que lo habitual (15)</p> <p>Igual que lo habitual (3)</p> <p>Menos útil que lo habitual (0)</p> <p>Mucho más útil que lo habitual (0)</p>	<p>D5. ¿se ha sentido frustrado con sus actividades laborales</p> <p>No, en absoluto (19)</p> <p>No más que lo habitual (2)</p> <p>Bastante más que lo habitual (0)</p> <p>Mucho más que lo habitual (0)</p>

<p>C6. ¿Se ha sentido capaz de tomar decisiones?</p> <p>No, en absoluto (3)</p> <p>No más que lo habitual (8)</p> <p>Bastante más que lo habitual (8)</p> <p>Mucho más que lo habitual (2)</p>	<p>C3. ¿Ha notado que desea estar muerto y lejos de todo?</p> <p>No, en absoluto (21)</p> <p>No más que lo habitual (0)</p> <p>Bastante más que lo habitual (0)</p> <p>Mucho más que lo habitual (0)</p>
<p>C7. ¿Ha sido capaz de disfrutar de sus actividades anormales de cada día?</p> <p>No, en absoluto (0)</p> <p>No más que lo habitual (16)</p> <p>Bastante más que lo habitual (4)</p> <p>Mucho más que lo habitual (1)</p>	<p>D7. ¿Ha notado que la idea de quitarse la vida le viene repentinamente a la cabeza?</p> <p>Claramente no (19)</p> <p>Me parece que no (2)</p> <p>Se me ha cruzado por la mente (0)</p> <p>Claramente, lo he pensado (0)</p>
<p>Fuente: cuestionario modificado por Ayala, M y Peñafiel, K</p>	

PARÁMETRO DE EVALUACION

- Mejor que lo habitual 0 – 5
- Igual que lo habitual 5 – 10
- Peor que lo habitual 10 – 15
- Mucho peor que lo habitual 15 – 20

PROBLEMA DE SALUD MÁS FRECUENTES EN PROFESIONALES DE ENFERMERIA

Salud física	Salud Mental	Salud Conductual
<ul style="list-style-type: none"> • Insomnio, • Trastorno Gastrointestinal • Infecciones respiratorias • Alergia • Ulcera 	<ul style="list-style-type: none"> • Ansiedad • Depresión • Angustia • Frustración • Olvidos frecuentes 	<ul style="list-style-type: none"> • Irritabilidad • Mal humor • Apatía

ANEXO N° 3
PRUEBA DE CONFIABILIDAD

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	
1	1	1	2	2	2	1	2	2	2	2	1	1	1	1	1	2	1	2	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	
2	1	2	2	2	3	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	5	2	2	2	5	2	2	1	2	2	1	1	5	
3	2	2	2	2	3	2	3	4	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	2	3	2	1	
4	2	1	2	3	2	2	1	1	2	2	1	1	1	2	2	1	1	2	2	3	1	1	1	1	2	1	1	1	
5	3	1	2	3	1	1	1	1	1	2	2	2	1	1	1	2	2	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	
6	2	2	2	3	2	2	1	4	4	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	1	2	1	1	3	
7	1	1	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	1	3	2	1	1	1	1	2	1	1	
8	1	1	2	2	3	1	1	1	2	2	2	2	1	1	1	1	2	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	
9	2	1	2	1	2	1	1	1	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	1	3	3	1	1	1	1	1	1	1	
10	1	1	2	1	3	1	1	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	
11	2	1	2	1	2	1	1	3	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	3	4	1	1	1	1	1	1	2	2
12	2	1	1	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	3	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	
13	3	3	2	1	2	1	2	4	4	3	2	2	1	1	2	3	2	2	1	2	2	1	1	3	1	2	1	1	
14	2	2	2	2	1	1	1	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	3	1	1	1	1	1	1	2	1	
15	1	2	2	2	1	1	1	3	4	3	2	2	3	1	1	2	2	2	1	2	2	1	1	1	1	1	1	3	1
16	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	2	2	3	2	1	1	1	2	2	2	2	
17	2	1	2	3	3	1	2	1	2	2	2	2	3	1	2	2	2	2	1	2	2	1	1	2	1	2	3	3	
18	3	2	3	3	3	3	1	1	2	2	2	2	2	3	1	1	2	3	3	2	3	3	1	3	3	1	2	1	
19	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	2	2	3	3	2	2	2	2	3	3	2	1	2	1	3	2	3	1	
20	1	2	2	2	2	1	1	2	2	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
21	2	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
	0.4	0.59	0.51	0.38	0.45	0.67	0.47	0.54	0.59	0.44	0.69	0.69	0.56	0.67	0.32	0.40	0.69	0.51	0.67	0.49	0.41	0.45	0.42	0.45	0.67	0.47	0.56	0.4	

ANEXO N° 4

MATRIZ DE CONSISTENCIA

SATISFACCIÓN LABORAL Y PROBLEMAS DE SALUD MÁS FRECUENTES EN PROFESIONALES DE ENFERMERÍA DE SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL REGIONAL DE AYACUCHO – 2017

PROBLEMAS	VARIABLES	HIPÓTESIS	OBJETIVOS	DISEÑO METODOLOGICO
¿Existe relación entre satisfacción laboral y los problemas más frecuentes de salud en profesionales de enfermería que laboran en servicio de emergencia del Hospital Regional de Ayacucho – 2017?	VARIABLES 1: Satisfacción laboral	Hi: Existe relación significativa entre la satisfacción laboral y problemas de salud más frecuentes en los profesionales de enfermería que laboran en servicio de emergencia del Hospital Regional de Ayacucho – 2017.	Determinar la relación entre satisfacción laboral y los problemas más frecuentes de salud en los profesionales de enfermería que laboran en servicio de emergencia del Hospital Regional de Ayacucho – 2017.	ENFOQUE DE ESTUDIO: cuantitativo TIPO DE INVESTIGACIÓN: aplicada NIVEL DE INVESTIGACIÓN: descriptivo – explicativo
PROBLEMAS ESPECIFICOS a. ¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral de los profesionales de enfermería que laboran en servicio de emergencia del Hospital Regional de Ayacucho – 2017	VARIABLE 2: problemas de salud más frecuentes en profesionales de enfermería		OBJETIVOS ESPECÍFICOS a. Identificar los problemas más frecuentes de salud de los profesionales de enfermería que laboran en servicio de emergencia del Hospital Regional de Ayacucho – 2017.	DISEÑO DE INVESTIGACIÓN No experimental Transversal y retrospectivo. POBLACIÓN: La población estará constituida por 21 profesionales de enfermería

<p>b. ¿Cuáles son los problemas más frecuentes de salud de los profesionales de enfermería que laboran en servicio de emergencia del Hospital Regional de Ayacucho – 2017.</p>		<p>Ho: No existe relación significativa entre la satisfacción laboral y problemas de salud más frecuentes en los profesionales de enfermería que laboran en servicio de emergencia del Hospital Regional de Ayacucho – 2017.</p>	<p>b. Identificar el nivel de satisfacción laboral de los profesionales de enfermería que laboran en servicio de emergencia del Hospital Regional de Ayacucho – 2017.</p>	<p>MUESTRA: La muestra estará constituida por 21 profesionales de enfermería en el servicio de Emergencia del Hospital Regional de Ayacucho</p>
<p>c. ¿Cuál es la correlación que existe entre el nivel de satisfacción laboral y los problemas más frecuentes de salud de los profesionales de enfermería que laboran en servicio de emergencia del Hospital Regional de Ayacucho – 2017.</p>			<p>c. Analizar la correlación que existe entre el nivel de satisfacción laboral y los problemas más frecuentes de salud de los profesionales de enfermería que laboran en servicio de emergencia del Hospital Regional de Ayacucho – 2017</p>	<p>INSTRUMENTOS</p> <ul style="list-style-type: none"> • El cuestionario de satisfacción laboral • cuestionario de Salud General de Goldberg -GHQ28 modificado por Ayala, Maribel y Peñafiel, Katherine <p>Aspecto ético: Respeto y confidencialidad</p>