

UNIVERSIDAD PRIVADA ANTENOR ORREGO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
SEGUNDA ESPECIALIDAD PROFESIONAL DE ENFERMERIA



**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO DE SEGUNDA ESPECIALIDAD
PROFESIONAL DE ENFERMERÍA CON MENCIÓN EN EMERGENCIAS Y
DESASTRES.**

**Factores Psicosociales En El Trabajo Y Su Relación Con La
Satisfacción Laboral De La Enfermera En El Servicio De
Emergencia Del Hospital Pacasmayo. Pacasmayo, 2019**
Línea de Investigación

**Estrategia para la Educación en Salud y Formación de Recursos Humanos
en Enfermería**

AUTORAS:

Lic. Guanilo Cerna Irma Cecilia

Lic. Tello Alcántara Lesly Noheli

Jurado Evaluador:

Presidente: Barrantes Cruz Lucy Zenelia

Secretario: Moreno Rodríguez Clara Victoria

Vocal: Caffo Calderón Sandy Carolina.

ASESORA:

Mg. Verónica Del Pilar Vargas De La Cruz

Código Orcid: <https://orcid.org/0000-0002-3645-3680>

PACASMAYO – PERÚ

2019

Fecha de Sustentación: 2021/05/26

UNIVERSIDAD PRIVADA ANTENOR ORREGO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
SEGUNDA ESPECIALIDAD PROFESIONAL DE ENFERMERIA



**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO DE SEGUNDA ESPECIALIDAD
PROFESIONAL DE ENFERMERÍA CON MENCIÓN EN EMERGENCIAS Y
DESASTRES.**

**Factores Psicosociales En El Trabajo Y Su Relación Con La
Satisfacción Laboral De La Enfermera En El Servicio De
Emergencia Del Hospital Pacasmayo. Pacasmayo, 2019**

Línea de Investigación

**Estrategia para la Educación en Salud y Formación de Recursos Humanos
en Enfermería**

AUTORAS:

Lic. Guanilo Cerna Irma Cecilia

Lic. Tello Alcántara Lesly Noheli

Jurado Evaluador:

Presidente: Barrantes Cruz Lucy Zenelia

Secretario: Moreno Rodríguez Clara Victoria

Vocal: Caffo Calderón Sandy Carolina.

ASESORA:

Mg. Verónica Del Pilar Vargas De La Cruz

Código Orcid: <https://orcid.org/0000-0002-3645-3680>

PACASMAYO – PERÚ

2019

Fecha de Sustentación: 2021/05/26

DEDICATORIA

A mis padres IRMA Y AUGUSTO por su permanente motivación a seguir adelante, hoy culmino exitosamente un logro más y se lo dedico a ustedes.

A mi hija DIANA, por su ayuda y estímulo constante que fue fundamental para llegar a culminar mi tesis.

A mi esposo, ya que estuvo en los momentos más difíciles. Esta tesis no fue fácil, pero estuvo motivándome y ayudándome hasta donde sus alcances lo permitían, gracias por todo ello.

IRMA CECILIA

DEDICATORIA

A mi padre Segundo Tello porque es mi inspiración mi voz de aliento para seguir superándome y a mi madre Rosa Lina por darme la vida y ser mi primera maestra en la vida.

A mi hijo, mi primogénito, el Rey de mi vida, mi Dylan David, por ser mi mayor bendición y lo más valioso que tengo en la vida.

A Jhon Cabos por ser mi compañero, amigo, confidente, gracias por estar conmigo en las buenas y malas.

LESLY NOHELI

AGRADECIMIENTOS

A Dios, tu amor y bondad no tienen fin, me permiten sonreír a todos mis logros que son resultado de tu gran ayuda, cuando caigo y me pones a prueba aprendo a levantarme y seguir adelante

A nuestra asesora, MG. VARGAS DE LA CRUZ, VERONICA DEL PILAR, gracias infinitas por haberme brindado la oportunidad de recurrir a su capacidad y conocimiento, así también por guiarnos durante todo el desarrollo de la tesis

IRMA Y LESLY

RESUMEN

Estudio de tipo cuantitativo, descriptivo- correlacional y de corte transversal, cuyo objetivo fue determinar la relación que existe entre los factores psicosociales en el trabajo y la satisfacción laboral de la enfermera en el servicio de emergencia del Hospital Pacasmayo. Pacasmayo, 2019. La muestra estuvo constituida por veinte enfermeras a quienes se les aplicó dos instrumentos para la recolección de datos: el Cuestionario multidimensional DECORE, elaborado por Luceño y Martín (2008) y el Cuestionario de Satisfacción Laboral elaborado por Melía y Peiró (1998), ambos instrumentos modificados por las autoras para la presente investigación. Los resultados evidenciaron que las enfermeras perciben los factores psicosociales en su mayoría de nivel saludable: demandas laborales (40%), apoyo organizacional (65%), control (35%) y recompensas (45%); en cuanto al nivel de satisfacción laboral, el 45% está satisfecho, el 30% indiferente y el 25% insatisfecho. Al aplicar la prueba Tau-c de Kendall se encontró un coeficiente de correlación de 0.825, con nivel de significancia $p= 0.000$, lo cual indica que existe relación directa y altamente significativa entre las variables de estudio ($p < 0,01$).

Palabras claves: factores psicosociales, demandas laborales, apoyo organizacional, control, recompensa, satisfacción laboral.

ABSTRACT

A Quantitative, descriptive-correlational and cross-sectional study, whose objective was to determine the relationship between psychosocial factors at work and the job satisfaction of the nurse in the emergency service of the Pacasmayo Hospital, Pacasmayo 2019. The sample was made up by twenty nurses to whom two instruments were applied for data collection: the DECORE multidimensional Questionnaire, prepared by Luceño and Martín, en 2018 and the Job Satisfaction Questionnaire, prepared by Melia and Peiró, en 1998, both instruments modified by the authors for the present investigation. The results showed that the nurses perceive the psychosocial factors mostly of a healthy level: work demands (40%), organizational support (65%), control (35%) and rewards (45%); Regarding the level of job satisfaction, 45% are satisfied, 30% indifferent and 25% dissatisfied. When applying Kendall's Tau-c test, a correlation coefficient of 0.825 was found, with a significance level of $p=0.000$, which indicates that there is a direct and highly significant relationship between the study variables ($p<0.01$).

Keywords: psychosocial factors, work demands, organizational support, control, rewards, job satisfaction.

PRESENTACION

Señores miembros del Jurado:

De conformidad con las disposiciones legales vigentes en el Reglamento de Grados y Títulos de la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Privada Antenor Orrego, tenemos a bien presentar a su consideración la TESIS titulada: “FACTORES PSICOSOCIALES EN EL TRABAJO Y SU RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LA ENFERMERA EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL PACASMAYO. PACASMAYO, 2019” con fin de optar el Título de Segunda Especialidad Profesional de Enfermería con Mención en Emergencias y Desastres. Es propicia la oportunidad para expresar nuestro agradecimiento a los señores profesores de la Escuela Profesional de Enfermería.

Este trabajo está basado en los conocimientos adquiridos en las aulas de nuestra prestigiosa Universidad y en la práctica profesional, a través del análisis e investigación, las consultas bibliográficas y la experiencia correspondiente a esta materia, esperando cumplir con los requisitos de aprobación.

Pacasmayo, mayo del 2021

Las autoras

TABLA DE CONTENIDOS

	Pgs.
DEDICATORIA.....	iv
AGRADECIMIENTO.....	vi
RESUMEN.....	vii
ABSTRACT.....	viii
ÍNDICE DE TABLAS.....	xi
I. INTRODUCCIÓN.....	01
II. MARCO DE REFERENCIA.....	08
III. METODOLOGÍA.....	26
IV. RESULTADOS.....	32
V. DISCUSIÓN.....	37
VI. CONCLUSIONES.....	47
VII. RECOMENDACIONES.....	48
VIII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICA.....	49
ANEXOS.....	55

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N° 1:

Factores psicosociales: demandas laborales, apoyo organizacional, control y recompensa, en el trabajo de la enfermera en el servicio de emergencia del Hospital Pacasmayo. Pacasmayo, 2019.....pg.31

Tabla N° 2:

Satisfacción laboral de la enfermera en el servicio de emergencia del Hospital Pacasmayo. Pacasmayo, 2019.....pg.32

Tabla N° 3:

Factores psicosociales en el trabajo: demandas laborales, apoyo organizacional, control, recompensa y su relación con la satisfacción laboral de la enfermera en el servicio de emergencia del Hospital Pacasmayo. Pacasmayo, 2019.....pg.33

I. INTRODUCCIÓN

1.1. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN:

a. Descripción de la realidad problemática:

En el panorama actual, la globalización acompaña diversas oportunidades de desarrollo económico y los procesos competitivos ejercen presiones sobre las condiciones de trabajo. La globalización junto con el progreso tecnológico, la reciente crisis económica y la recesión mundial, han cambiado el mundo del trabajo y planteado otros modos de organización, de relacionarse y modalidades de empleo que generan actualmente, una crisis laboral por la inseguridad, bajos salarios, alta competitividad, mayor carga de trabajo y alta probabilidad de despido (1).

Por consiguiente, el entorno y la naturaleza actual del trabajo tienen una gran influencia en la salud, determinando en algunos casos la aparición de enfermedades ocupacionales, situación que ha reorientando las investigaciones hacia la identificación de los factores laborales de riesgo físico, biológico, químico, psicosocial y ergonómico, en los que destacan los factores psicosociales, estos se relacionan con la aparición del estrés y la insatisfacción laboral, temas en la actualidad muy comentados (2).

Según la Quinta Encuesta Europea sobre Condiciones de Trabajo, realizada en el 2012, el 60% de los encuestados refieren tener problemas relacionados con el exceso de carga de trabajo, 19% percibían falta de apoyo social en el trabajo y el 14% manifestaron haber sufrido violencia laboral en el último año. En algunos sectores ocupacionales, como el sector salud, cerca del 40% de los trabajadores manifestaron tener problemas relacionados con el trabajo emocional. Como consecuencia de la exposición a estos y otro tipo de riesgos, un 20% de los trabajadores encuestados en los 27 países de la Unión Europea, informaron que sus condiciones de trabajo suponían un riesgo para su salud mental (4).

Para la Organización Mundial de la Salud (OMS), el trabajo es una actividad positiva para la salud mental de las personas; no obstante, si el entorno laboral se torna negativo, exponiendo al trabajador a riesgos propios del contenido del trabajo, como: el tipo de actividad que desarrolla, el escaso poder de decisión o control de su área de trabajo, los horarios rígidos, la sobre carga laboral permanente, etc., traerá como consecuencia problemas físicos y psíquicos. Dentro de estos últimos, la depresión, la ansiedad, el estrés y el desgaste profesional que conlleva a la insatisfacción laboral (5).

Actualmente, se reconoce al profesional de la salud como el grupo laboral con mayor exposición a factores laborales de tipo psicosocial, que favorecen la aparición de los riesgos psicosociales, especialmente las(os) enfermeras(os), quienes desempeñan su labor enfrentando situaciones complejas de salud, presión de parte de los familiares, escasez de recursos, falta de reconocimiento social y salarios bajos (6).

Ya desde 1984 la Organización Internacional del Trabajo (OIT) y la Organización Mundial de la Salud (OMS) definieron los factores psicosociales en el trabajo, estos se describen como: las interacciones entre el entorno de trabajo, el contenido del trabajo, las condiciones de la organización, las necesidades y la cultura del trabajador. También, las consideraciones personales externas al trabajo que pueden tener influencia en la salud, el rendimiento en el trabajo y la satisfacción laboral” (1,7).

En consecuencia, los diversos modos de trabajo y la continua modificación del entorno laboral han dado lugar a la evolución de nuevos factores psicosocial redefiniéndolos y confirmando que la exposición negativa en el trabajo afecta al bienestar, la seguridad y la salud del trabajador. El resultado: un mayor absentismo, malas relaciones laborales, estrés, falta de motivación e insatisfacción laboral, situación que influye directamente en el desempeño, la productividad y el funcionamiento general de la organización. Por ello, es muy importante valorar la influencia de los factores psicosociales en la satisfacción laboral del trabajador, para plantear estrategias de prevención de riesgos disminuyendo su exposición (1).

Se tiene conocimiento que, desde hace varios años, la satisfacción laboral se ha estudiado y discutido en las diferentes áreas de la ciencia, como la sociología, la administración, la psicología y en las ciencias de la salud, identificándola como una respuesta a la influencia de los factores psicosociales y siendo un indicador relevante para el buen desempeño laboral, ahorrador de costos y que garantiza la calidad de la atención y el cuidado del usuario (8).

Otra descripción, hace referencia a que la satisfacción laboral es un estado emocional determinado como positivo, como resultado de la percepción de las experiencias laborales del trabajador la cual es influenciada por su actitud, sus creencias y sus valores puestos en práctica, durante el desarrollo de su actividad laboral (9).

En el campo de la enfermería, la variable satisfacción laboral se ha considerado como un factor predictor relacionado con el absentismo laboral, la rotación del personal, el síndrome de burnout y la intención de renunciar a su trabajo. De esta manera, la satisfacción laboral para enfermería es considerada como un reto dentro de las instituciones de salud, en donde la escasez de profesionales es común y los costos laborales son elevados (10).

Estudios de satisfacción laboral realizados en enfermeras, desde finales de los años 30, en EE.UU., han identificado algunos factores psicosociales que favorecen la satisfacción laboral, dentro de ellos tenemos: las oportunidades de ascenso, el salario, las horas de trabajo, la motivación y las relaciones con los supervisores. En España, los estudios coinciden en que la deficiente promoción y formación profesional, los salarios bajos y la falta de autonomía son factores que causan una mayor insatisfacción laboral en la enfermera. (8).

En nuestro país, el Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas de Lima-Perú, en el año 2018, realizó una encuesta para valorar la satisfacción laboral de sus enfermeras, sus resultados evidenciaron que la satisfacción laboral de las enfermeras se encuentra de un nivel promedio a insatisfacción, observándose más insatisfacción en la dimensión condiciones de trabajo. Los investigadores sugirieron

implementar propuestas de mejora de las condiciones del trabajador, que indirectamente influirán en una mejor calidad de cuidado a sus usuarios (11).

Es importante destacar que el personal de enfermería, que conforma aproximadamente el 60% del recurso humano de una institución de salud, es la columna vertebral de los servicios de salud y por sus características muy particulares requieren un abordaje participativo y dinámico, acerca de los factores psicosociales que pueden estar influyendo en su satisfacción laboral. La continuidad de su trabajo es notoria, estando durante las 24 horas al día al cuidado de sus pacientes, expuesta continuamente a riesgos propios de un ambiente hospitalario, sumando a su condición genérica de ser mujer y tener muchas veces que compartir su tiempo entre el trabajo y el cuidado de su hogar (6).

Se tuvo como escenario de la presente investigación, el servicio de emergencias de un hospital, considerado como un entorno complejo donde la población acude en busca de la resolución inmediata a sus problemas de salud, los cuales suelen ser graves y a veces desenlazar en muerte. Consideramos que la enfermera que labora en este servicio recibe influencia continua de factores psicosociales que generan un ambiente cargado de emociones, caracterizado por brindar un trato directo e intimidante, resultado de las múltiples acciones que se realizan para resolver las emergencias en salud. Existiendo una presión por el tiempo, continuo contacto con el dolor, demandas de atención ocasiona por el hacinamiento, trabajo que muchas veces imposibilita periodos de descanso, en horarios de más de 8 horas continuas y turnos nocturnos (12).

Por consiguiente, la identificación y valoración de los principales factores psicosociales en el entorno laboral de la enfermera, en un servicio de emergencia, permitió plantear estrategias dentro del marco de la gestión de seguridad y salud en el trabajo, con la finalidad de evitar la sobreexposición a los riesgos de tipo psicosocial y con ello favorecer la satisfacción laboral y la prevención de enfermedades ocupacionales.

b. Formulación del Problema

¿Qué relación existe entre los factores psicosociales: demandas laborales, apoyo organizacional, control y recompensa en el trabajo, con la satisfacción laboral de la enfermera en el servicio de emergencia del Hospital Pacasmayo. Pacasmayo, 2019?

c. Justificación del estudio:

Las razones que motivaron a la realización de la presente investigación tuvieron en consideración al trabajo como un aspecto importante en la vida y para el desarrollo del ser humano, especialmente en el entorno laboral de la enfermera, lugar donde pasa la tercera parte de su tiempo al día, incluso a veces más, con las dificultades de los cambios de horario (guardias nocturnas) y otros aspectos que tienen relación con su satisfacción laboral.

El propósito, fue contribuir al incremento de los conocimientos sobre la relación que existe entre las variables: los factores psicosociales en el trabajo y la satisfacción laboral de la enfermera, dando respuesta al problema planteado. Por consiguiente, se tuvo que adaptar los instrumentos de investigación, acordes con los objetivos planteados y la realidad de la población sujeta a investigación, los cuales podrán ser referencia para otros estudios similares.

Así mismo, los resultados serán una fuente de información que aportara a la ciencia de enfermería, demostrando que el cuidado como objeto de estudio no solo debe ser visto en el paciente, también la enfermera necesita cuidados, por ello, la valoración de los factores psicosociales que pueden estar influyendo en su satisfacción laboral, nos permitirá plantear intervenciones para prevenir los altos niveles de estrés y el tan conocido síndrome de burnout, que influye negativamente en la calidad de cuidado que se brinda a los pacientes.

Y finalmente en el marco de la Ley de seguridad y salud en el trabajo, se identificó la relevancia y práctica social de la investigación, puesto que los resultados serán una fuente de información valiosa para los directivos del Hospital, que les será útil para tomar decisiones acertadas, al plantear, establecer y guiar

acciones de mejora continua, fomentando una cultura organizacional en sus trabajadores, enfocados en la promoción de la salud ocupacional y la prevención de las enfermedades ocupacionales.

1.2. OBJETIVOS

a) General:

Determinar la relación que existe entre los factores psicosociales: demandas laborales, apoyo organizacional, control y recompensa en el trabajo, con la satisfacción laboral de la enfermera en el servicio de emergencia del Hospital Pacasmayo. Pacasmayo, 2019.

b) Específicos:

- Valorar los factores psicosociales: demandas laborales, apoyo organizacional, control y recompensas, en el trabajo de la enfermera en el servicio de emergencia del Hospital Pacasmayo. Pacasmayo, 2019.
- Identificar el nivel de satisfacción laboral de la enfermera en el servicio de emergencia del Hospital Pacasmayo. Pacasmayo, 2019.

II. MARCO DE REFERENCIA

2.1. MARCO TEÓRICO:

Desde la década del sesenta, se iniciaron las investigaciones relacionadas con los aspectos psicosociales del entorno del trabajo y la psicología del trabajo, dando una mayor importancia e impulso a los estudios sobre los factores psicosociales que se relacionan con el ámbito laboral; dejando de centrarse en una perspectiva individual para enfocarse en aspectos concretos del entorno del trabajo sobre la salud del trabajador (2).

Según la Organización Internacional del Trabajo (OIT), refiere que los factores psicosociales en el trabajo son complejos y difíciles de definir, porque abarca la percepción y experiencia del trabajador, algunas veces de manera personal y en otras en relación con el entorno y condiciones laborales, donde existe también una influencia económica y social ajena al entorno laboral. De esta manera, los aspectos personales (capacidades, limitaciones, necesidades y expectativas) son primordiales al momento de identificar los factores psicosociales, al igual que las condiciones físicas del ambiente laboral consideradas desde un punto de vista negativo (1).

En el trabajo, existen dos grupos bien delimitados de tipos de factores psicosociales que se encuentran en continua interacción, estos son los factores de organización y los humanos. El primero es referido al entorno laboral, las actividades y condiciones para organizar el trabajo. El segundo, se refiere a las necesidades, la cultura, las expectativas, capacidades y condiciones personales fuera del ámbito laboral, que van a impactar directa o indirectamente en la satisfacción laboral y con ello en el buen desempeño y mantención de la salud física y mental del trabajador y su entorno familiar (6).

Fernández, refiere que los factores psicosociales son todos los factores relativos a la organización del trabajo que son decisivos para la realización personal del trabajador, por ello, son imprescindibles las interacciones entre el trabajo y las personas. El trabajo se define como la labor que se realiza dentro de un entorno

con condiciones de organización. Y las personas, ven involucradas su mundo laboral con el extralaboral como respuesta a su cultura, necesidades y condiciones de vida personal. Todas estas interacciones determinan el rendimiento, la satisfacción laboral y salud del trabajador (13).

Los factores psicosociales también son definidos como las condiciones presentes en el trabajo que se relacionan con la organización, el contenido del trabajo, el entorno laboral y tipo de actividad realizada que influyen en la salud y desarrollo personal del trabajador, es decir, pueden favorecer o perjudicar la salud y el bienestar del trabajador (14).

De esta manera, los factores psicosociales pueden generar disfunciones en el ámbito laboral: sobre la calidad del producto, la cantidad de producción, aumento de absentismo y número de bajas, rotaciones de puesto, renunciaciones, incremento de siniestralidad laboral, resistencias y conflictos al cambio, y disfunciones en la vida social y familiar (15). Para la valoración de los factores psicosociales se tendrá como referencia dos modelos teóricos que tratan de la influencia de los factores y riesgos psicosociales en el ámbito laboral:

El Modelo Demanda- Control- apoyo social, de Karasek y Theorell (16), postula que las más importantes causas de estrés e insatisfacción en el trabajo son: las demandas laborales y el control que se tiene sobre las mismas. En cuanto a las demandas laborales, estas se refieren a las exigencias de tipo psicológica como puede ser: el ritmo de trabajo, su intensidad, el exceso de labores y poco tiempo para realizarlas creando conflictos laborales. En cuanto al control se enfoca en las tareas y las capacidades, es decir, en la autonomía para tomar decisiones acerca del modo en que realizara el trabajo, fomentar los nuevos aprendizajes y desarrollo de habilidades y de la creatividad (17).

Cuando las demandas laborales, para con el trabajador, sobrepasen su control, aparecerá tensión psicológica manifestada por fatiga, ansiedad, depresión y enfermedad de tipo ocupacional. Por otro lado, cuando en el trabajo se tenga control sobre las demandas laborales, el ambiente estará motivado para fomentar

el aprendizaje, crecimiento personal y desarrollo profesional, que tendrá como resultado una mayor satisfacción laboral (18).

Así mismo, en este modelo se ha incluido la escala de apoyo social puesto que la deficiencia de este se ha relacionado a una mayor exposición a riesgo de psicosocial. Las buenas relaciones entre compañeros de trabajo, así como, con los superiores denotan el buen apoyo social que tiene el trabajador (18).

El Modelo del Desequilibrio Esfuerzo- Recompensa, de Siegrist (19), está referido a la relación entre los factores psicosociales y la salud en función a las interrelaciones entre el trabajo y el trabajador, al desequilibrio entre los esfuerzos y las recompensas. Los esfuerzos derivan de las demandas laborales y de la motivación con relación a las mismas. Si se presentan elevados esfuerzos con bajas recompensas en el trabajador se propicia situaciones de tensión y se vuelve un factor de riesgo para la aparición de enfermedades ocupacionales. Estas recompensas se pueden dar de manera económica, con mayor apoyo social y con seguridad laboral (17).

Mediante la aplicación del instrumento DECORE, elaborado a partir de los modelos: “Demanda -Control” de Karasek y Theorel (16) y el modelo del “Desequilibrio Esfuerzo- Recompensa” de Siegrist (19), se podrá identificar y valorar la influencia de los factores psicosociales en el trabajo, sus vinculaciones con ambos modelos son conceptualmente complementarios y no competidores. Las cuatro dimensiones representativas son: las demandas laborales, el apoyo organizacional, el control y las recompensas (18).

Las demandas laborales se refieren a los requerimientos de tipo cuantitativo y cualitativo que se exigen al trabajador, que se refleja en medidas de cantidad de trabajo, las cuales pueden manifestarse como sobrecarga de trabajo o en la complejidad del mismo. Estas se ven influenciadas por el entorno laboral, con sus características propias: el ambiente, el tipo de actividad, la frecuencia de las tareas, las condiciones térmicas, de ruido, presencia de vibraciones, etc. Un aspecto subjetivo de las demandas laborales involucra la conciliación de la vida personal y laboral, es decir, cuando se tiene que laborar fuera del horario de trabajo,

llevándose parte del trabajo a casa y los conflictos familiares que ocasiona (1,14, 18).

El apoyo organizacional hace referencia a las interacciones positivas con los compañeros y los jefes dentro del entorno laboral. Se puede especificar aún más definiendo el Clima laboral, es decir las relaciones del trabajador con sus colegas, sus superiores y sus subordinados y el apoyo social que le prestan los mismos. Destaca aquí la comunicación, la resolución de problemas en equipo y la violencia laboral (18,20).

El control, se refiere a la potestad que tiene el trabajador para ejercer el trabajo de la manera o modo que considere apropiado y necesario. Es importante destacar que existe una falta de autonomía para decidir en qué momento y tiempo del día se puede trabajar, esta se rige en función a la jornada laboral establecida por la institución, y está determinada por la duración diaria, semanal, mensual y anual del trabajo que estructura la forma de vida del trabajador (18).

Esta actividad esta vinculadas a la estructura del sueño y la vigilia, la participación en el ámbito social laboral y de su estilo de vida. Estudios confirman que el trabajo dividido en turno modifica los ritmos biológicos normales, el metabolismo, la glucemia, la temperatura corporal, la motivación y las destrezas mentales, durante el sueño, en la alimentación, las relaciones familiares y la recreación (1,14).

Las recompensas, son aquellas retribuciones de tipo económica o referida a la mejora y seguridad de las condiciones laborales que recibe el trabajador, por su colaboración con la organización. Estas contribuyen al desarrollo profesional y a la motivación, porque se generan oportunidades en el trabajo para ascender, aumentar los ingresos, tener seguridad laboral y valor social por lo que hace (18,20).

Específicamente en la compensación del trabajo, se entiende al control de estatus, la estima y el salario. La estabilidad laboral forma parte del control del estatus, así como, las condiciones de trabajo que se fundamenta en el tipo de contrato y salarios que pueden crear inseguridad que afecta también al control. La estima, incluye

reconocimiento, respeto, apoyo y trato justo derivado de sus superiores como respuesta al desempeño laboral (6).

Dependiendo del tipo de actividad y del entorno laboral, los factores psicosociales se dan bajo un proceso de interiorización donde el trabajador puede ser o no consciente de este proceso, generando mecanismos para enfrentar la demanda expuesta en su entorno, calificarlo o evaluarlo siendo su referencia él mismo, sus capacidades, habilidades o destrezas. Si se equilibran los atributos físicos y psicológicos con la demanda laboral, el resultado son mecanismos que favorecen el bienestar del trabajador y el refrendo de su valía personal, si ocurre lo contrario, el proceso se convierte en una paulatina pérdida o desgaste de destrezas y habilidades, tanto físicas y psíquicas; en ese momento el trabajador estaría expuesto a un riesgo psicosocial (7).

Los factores de riesgo psicosocial según la Agencia Europea de Salud y Seguridad en el Trabajo se definen como todo aspecto de la concepción, organización y gestión del trabajo, además de su contexto ambiental y social que tienen potencial para causar daños físicos, sociales o psicológicos en el trabajador (13).

Cuando nos referimos a riesgo psicosocial, se deduce que los factores psicosociales no son un riesgo por sí mismos, pero pueden llegar a serlo cuando los procesos implicados y sus contextos aparecen dentro del trabajo influyendo de forma negativa; esto causa desequilibrio entre las capacidades y los requerimientos de la tarea; entonces, el riesgo psicosocial se vuelve un efecto negativo de carácter psicológico (7).

Según el Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud, las características perjudiciales de la organización del trabajo son:

-El exceso de exigencias psicológicas en el trabajo, es decir, de reprimir sentimientos, opiniones y decidir en situaciones difíciles de manera rápida, sin un análisis a fondo de la situación porque el trabajo así lo requiere (21).

-La falta de control y de desarrollo personal en el trabajo, es decir, cuando no se tiene poder para actuar de la manera en que consideremos mejor realizar el trabajo, además, tiene que ver con la flexibilidad de los horarios laborales y los descansos, y otras situaciones que no nos permitan avanzar y demostrar la experticia ganada que contribuya a un mejor desarrollo profesional (21).

-Deficiente apoyo y liderazgo en el equipo de trabajo, es decir, cuando las interacciones sociales con los compañeros de trabajo son escasas, por lo tanto, el apoyo de estos y de los superiores suele ser inhabitual. Puede haber también ambigüedad del rol y desinformación de las pautas a seguir (21).

La falta de compensaciones, es decir, cuando se establecen variaciones en nuestra condición laboral sin antes ser consultadas, se consideran injustas, perjudiciales o por falta de reconocimiento a la labor desempeñada. Así mismo, cuando el pago por el esfuerzo realizado es desvalorizado reflejando abuso y explotación (21).

Según el instrumento DECORE, luego de la valoración de datos se podrá identificar los niveles de exposición a factores de riesgo psicosocial que requieren especial atención para prevenir los riesgos que puedan influir en la satisfacción laboral. Esta clasificación está compuesta por cuatro niveles que guían las acciones a realizar, estos niveles son: excelente, saludable, alerta y emergencia (18).

Dependiendo de la exposición a los factores psicosociales del trabajador, las consecuencias pueden ser positivas o negativas, es decir, que cuando las interacciones entre las condiciones laborales y el trabajador son resultado de experiencias positivas este manifiesta una alta satisfacción laboral, bienestar personal y se siente motivado. En caso contrario, cuando la interacción es negativa puede ocasionar daños en la salud física y mental del trabajador, deficiente desempeño, desmotivación y conflictos familiares y sociales denominándose factores de riesgo psicosocial, el cual tiene una connotación más negativa y directa en perjuicio de la salud del trabajador (22).

Para fines de la presente investigación se tendrá en cuenta la influencia de los factores psicosociales: demandas laborales, apoyo organizacional, control y recompensas, en la satisfacción laboral del trabajador.

El estudio de la satisfacción laboral se inicia en la década de los años 30, con el trabajo pionero de Robert Hoppok el cual se tituló "Job Satisfaccion"; este investigador precisa el campo de estudio de la satisfacción laboral e incluso determina algunos factores que podrían estar influyendo en la misma, dentro de ellos destacan la fatiga, las condiciones laborales, la supervisión y la monotonía del trabajo, entre otros (9).

En 1945, Elton Mayo, precursor de la teoría de las relaciones humanas, afirmo que la interacción del trabajador con el grupo de trabajo era el factor más destacado para lograr la satisfacción laboral. En el año de 1959 Herzberg sugirió, que para lograr la satisfacción laboral se debe implementar la mejora continua de las condiciones del trabajo y que se deleguen mayores responsabilidades para un mayor desarrollo personal. Tal es así, que a fines de los años 60 y principios de los 70 el método de mejora continua en el trabajo toma una relevante importancia que influye en el desempeño laboral del trabajador (8,9).

Posteriormente, el interés por la satisfacción laboral cobro relevancia por sus efectos sobre otros aspectos laborales como el rendimiento, el absentismo, los accidentes laborales y la rotación organizacional, centrando su orientación hacia la calidad de vida laboral donde la satisfacción laboral, es una dimensión de gran importancia para lograr los objetivos organizacionales (23).

Según Spector (24), la satisfacción laboral es producto de una percepción subjetiva, afectiva y personal acerca de la valoración del trabajador frente a su trabajo y de las consecuencias que resultan de este. Para enfermería, la satisfacción laboral se ha relacionado con las condiciones laborales, las relaciones interpersonales, el contenido del trabajo, el salario, la estabilidad y desarrollo personal. Por el contrario, la falta de capacitaciones, sueldos bajos y las inequidades en la carga laboral son algunos de los factores que tienen como consecuencia la insatisfacción laboral (8).

La teoría de los dos factores o teoría bifactorial de la satisfacción formulada por Herzberg, describe dos aspectos laborales bien marcados y que influyen en los niveles de satisfacción laboral, estos son: los factores extrínsecos (higiénicos) y los intrínsecos (motivadores). En los primeros se hace referencia las condiciones laborales como por ejemplo: las políticas de la institución, el salario, el entorno físico y la seguridad entre otros; en los cuales el trabajador no puede tener el control y que junto a algunas características como la edad, la educación, la autoestima, el género, el entorno cultural y las aptitudes van a determinar expectativas y necesidades en el trabajador que se evidenciara en los niveles de satisfacción laboral; para los factores intrínsecos se incluye algunos como la carga laboral, las metas, circunstancias y contenidos de los mismos (8,25).

En la actualidad existe una aceptación entre los factores que determinan los niveles de satisfacción laboral en enfermería, agrupándose en tres variables: las sociodemográficas (género, edad, tiempo de experiencia); las características del trabajo (salario, carga laboral y autonomía); y aquellos que guardan relación con el clima organizacional y el entorno del trabajo. En el campo de enfermería se ha demostrado que cuando la enfermera está satisfecha con su trabajo tiende un mejor desempeño dentro de la institución (26).

Para fines de la presente investigación y basada en los instrumentos de valoración de la satisfacción laboral de Meliá y Peiró (23), se tendrá en cuenta los conceptos de la satisfacción laboral en relación con la supervisión, con el ambiente físico de trabajo y con las prestaciones recibidas.

La supervisión, en una función muy importante dentro del ámbito laboral, por su complejidad demanda una exclusiva preparación y está en continuo proceso de cambio. Sin importar el tipo de actividad a la que se dedique la entidad, puede ser de brindar servicios, producir bienes o de dependencia de gobierno, es indispensable la presencia de un supervisor, destinado a dirigir y coordinar las actividades que realiza el trabajador para alcanzar los objetivos institucionales (27). Para enfermería, se puede describir al supervisor como un canal de comunicación descendente, ascendente y horizontal, que hace llegar la información referente al nivel operativo, coordina actividades con los demás servicios, garantiza un

adecuado flujo y coordinación de las actividades, asegura la continuidad de los servicios y la capacidad de reacción ante situaciones de emergencia. Por consiguiente, con una visión amplia, aplica técnicas y estrategias de gestión para un mejor trabajo en equipo, brinda orientación a los usuarios internos y externos, garantiza la calidad, mejora de los procesos y por ende una mejora continua. En este nuevo contexto, el supervisor adquiere varios roles como líder, asesor, experto, facilitador, gestor, motivador, etc. (27).

En el ambiente físico del trabajo se analiza con especial atención las condiciones físicas: iluminación, temperatura, ruido, vibraciones, etc., con el propósito de determinar los niveles y/o valores que garanticen la ausencia de accidentes laborales y enfermedades ocupacionales, que le permita al trabajador ejercer sus actividades en condiciones adecuadas (28).

Se debe llevar una vigilancia del medio ambiente de trabajo, esta comprende la identificación y evaluación de los factores medioambientales que pueden afectar la seguridad y la salud de los trabajadores. En ella se abarca la evaluación de las condiciones sanitarias y la higiene en el trabajo, los factores de la organización del trabajo que puedan ser causantes de situaciones de peligro o riesgos para la seguridad y salud del trabajador, los equipos de protección personal, la exposición a los agentes peligrosos y los sistemas de control destinados a eliminar o reducir la exposición a tales agentes (29).

En cuanto a las prestaciones recibidas, se destaca a la motivación económica (incentivos salariales) como la más importante. Se tiene en cuenta que la prestación recibida, la retribución o salario engloba tres significados vistos desde el punto de vista económico, psicológico y social. En términos económicos más exactos, el salario es la contribución por el trabajo realizado, es decir, el resultado del proceso productivo, el cual está sometido a leyes económicas, a la oferta y a la demanda que determina el costo de la mano de obra (30,31).

En lo psicológico, la retribución tiene un equivalente a premio por la labor realizada o incentivo para un mejor desempeño. En términos monetarios, el premio o incentivo, permite el intercambio de bienes o servicios que desee el trabajador, lo

cual hace que ello se preciado y justo. En lo social, la prestación recibida es la forma más común para realizar la repartición de bienes y servicios que los ciudadanos van a consumir (31,32).

En conclusión, la satisfacción laboral es fundamental para cualquier tipo de ocupación o profesión, que no solo involucra el bienestar de los trabajadores sino también la productividad y calidad. En general, es una tendencia afectiva y/o respuesta emocional favorable o desfavorable hacia el trabajo que tendrá como resultado la satisfacción e insatisfacción laboral (33,34).

La teoría de enfermería en la que se basará el presente proyecto de investigación será la Teoría de Marta Rogers “Seres Humanos Unitarios”, que tiene como propósito exponer la manera en que la persona (enfermera) interacciona con su entorno (servicio de emergencia). Tiene como conceptos de su modelo: el campo de energía, el universo de sistemas abierto, patrones y pandimensionalidad (35).

El campo energético se caracteriza por ser infinito, unificador e irreductible, siendo la unidad fundamental tanto para la materia viva, como para la inerte, se identifican dos tipos de campo: el campo humano y el campo del entorno. El universo de sistemas abiertos refiere que los campos energéticos son abiertos e infinitos y se integran entre sí. Los patrones identifican las características distintivas de cada campo de energía; se manifiesta por comportamientos, cualidades y características de cada campo dando evidencia de malestar o bienestar. Y la pandimensionalidad, es un dominio no lineal y sin atributos temporales o espaciales que aporta un dominio infinito (35).

En sus metaparadigmas, describe a la persona como un sistema abierto que interacciona permanentemente con otro sistema abierto, su entorno. En el presente caso, la enfermera que labora en el servicio de emergencia tiene la capacidad de cambiar su entorno haciendo elecciones que le permitan desarrollar su potencial. El entorno, es el servicio de emergencia donde labora la enfermera, constituye un campo de energía irreductible y pandimensional; es específico de un campo humano, evolucionando e interaccionando permanentemente entre sí (35).

La salud, es un concepto que dependerá de la percepción que tenga la enfermera con respecto a su satisfacción laboral, la cual dependerá, de la influencia de los factores psicosociales en el trabajo, a lo largo de su experiencia laboral, que le ha permitido lidiar con los problemas según su sistema de valores. La enfermería como ciencia promueve la salud y bienestar, empezando por ella misma, buscando la armonía entre el campo humano y el de su entorno laboral a través de su trabajo, ejecutando intervenciones que le permitan corregir las deficiencias para mantener su salud (35).

2.2. ANTECEDENTES DEL ESTUDIO:

Se revisaron diversos estudios que se relacionan con las variables de la presente investigación.

En el ámbito internacional:

Ramírez G, 2018 en Ecuador, en su estudio titulado “Factores de riesgo psicosociales en el personal de enfermería del servicio de emergencia de un Hospital”, se encontró, en cuanto al factor tiempo: el 57% lo considera adecuado y 43% inadecuado; en autonomía: el 69% adecuado y el 31% riesgo; la carga de trabajo: el 40% adecuado, el 31% riesgo elevado y el 29% riesgo moderado a elevado; en demandas psicológicas: el 43% adecuada, el 31% riesgo muy elevado y el 26% riesgo moderado a elevado; Variedad y contenido del trabajo: el 85% adecuado y el 15% riesgo; en participación/supervisión: el 43% adecuado, el 31% riesgo muy elevado y el 26% riesgo moderado a elevado; el factor interés por el trabajador/compensación: el 77% adecuado y el 23% riesgo; y las relaciones y apoyo social: el 54% adecuada y el 46% riesgo (36).

Arroyo O, 2017 en Ecuador, en su estudio sobre “Riesgos psicosociales en el personal de enfermería que labora en el Hospital San Luis de Otavalo”, El nivel de exposición a los factores de riesgo psicosocial se encuentran en situación desfavorable en el 37%, favorable 32% e intermedia en 31%; en las características específicas: en cuanto a las exigencias psicológicas relacionadas a la carga mental

y emocional, el 39.6% de nivel intermedio, 34% desfavorable y el 26.4% favorable; sobre el trabajo activo y posibilidades de desarrollo, el 83% desfavorable, 15.1% intermedia y 1.9% favorable; para la inseguridad, el 58.5% desfavorable, 30.2% intermedia y 11.3% favorable; en el apoyo social y calidad de liderazgo, 50.9% favorable, 39.6% intermedia y 9.4% desfavorable; en doble presencia, el 64.2% desfavorable, 32.1% intermedia y 3.8% favorable (37).

Gómez E, Rodríguez A, Ordosgoitia K, et al, 2016 en Colombia, en el estudio titulado “Riesgos psicosociales en personal de asistencia de una clínica de tercer nivel de la ciudad de Cartagena de Indias”, se encontró lo siguiente: la mayoría (74%) de los trabajadores considera que su jefe brinda casi siempre la posibilidad de tener contacto con él; el, 61% considera que no tienen control sobre el tiempo y cantidad de trabajo que realizan. La prevalencia de nivel más alto de riesgo correspondió a un 76% por exceso de carga laboral, por alta exigencia de esfuerzo mental un 75% y está relacionado con el poco control sobre el trabajo en un 57% (38).

Rodríguez A, González R, Navarro C, et al, 2016 en México, realizaron un estudio sobre “Factores psicosociales y estrés en personal de enfermería de un Hospital Público de Tercer Nivel de Atención”, en cuanto a los factores psicosociales en la calificación general del instrumento se encontró que el 47.5% del personal de enfermería perciben la presencia de los factores psicosociales negativos en su área de trabajo en el nivel medio o alto. En relación a las sub-escalas se identificó la presencia de factores de naturaleza psicosocial (sumando el nivel alto y medio) en exigencias laborales en el 79.6%, condiciones inadecuadas en el lugar de trabajo en el 58.6% y en remuneración del rendimiento el 52.5% (39).

En el ámbito nacional:

Bastidas A, 2017 en Lima, en su investigación sobre “Motivación y satisfacción laboral del profesional de enfermería en el servicio de emergencia”, encontró que el 90.6% de las enfermeras presento nivel de satisfacción media y el 9.4% nivel de satisfacción alta (40).

Sauñe W, 2017 en Ica, en su estudio titulado “Factores de riesgo psicosocial y niveles de presión arterial del personal de salud de la unidad de cuidados intensivos

del Hospital Santa María del Socorro”, sus resultados evidencian que el 47.1% del personal tiene nivel medio de exigencias psicológicas, 41.2% nivel alto y 11.8% nivel bajo; en el trabajo activo y desarrollo de habilidades, el 52.9% nivel medio, 35.3% nivel bajo y 11.8% nivel alto; para el apoyo social, el 64.7% nivel medio, 29.4% nivel alto y 5.9% nivel bajo; en cuanto a las compensaciones, el 58.8% nivel medio, 29.4% nivel alto y 11.8% nivel bajo; en la doble presencia, 52.9% nivel medio, 29.4% nivel alto y el 17.6% nivel bajo. Y para el índice global, el 58.8% tiene nivel medio, 29.4% nivel alto y 11.8% nivel bajo (41).

Aliaga Y, Mercado I, Neira O, 2017 en Lima, realizaron una investigación sobre “Clima organizacional y satisfacción laboral del personal de enfermería del servicio de emergencia de un Hospital”, sus resultados evidenciaron, sobre la satisfacción por el trabajo se tiene que el 55% está insatisfecho, 40% satisfacción media y 5% está satisfecho; la satisfacción con el ambiente físico, el 55% tiene satisfacción media y 35% está insatisfecho; con relación a la supervisión, el 55% está insatisfecho, el 40% tiene satisfacción media y el 5% está satisfecho; en relación con la remuneración, el 62.5% está insatisfecho, el 27.5% con satisfacción media y el 10% satisfecho. Y en general con la variable satisfacción laboral, el 65% tiene satisfacción media, el 35% insatisfecho (42).

Ayala M y Peñafiel K, 2017 en Ayacucho, realizaron un estudio sobre “Satisfacción laboral y problemas de salud más frecuentes en profesionales de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Regional de Ayacucho”, es sus resultados se encontró que el 47.6% se encuentra moderadamente satisfecho, el 33.3% es indiferente, el 14.2% muy satisfecho y el 4.9% moderadamente insatisfecho, no hay porcentajes de niveles muy insatisfechos (43).

Mestanza M, 2017 en Lima, en su investigación realizada sobre “Factores psicosociales laborales en el personal de enfermería del servicio de emergencia de un hospital nivel III”, sus resultados mostraron que los niveles de percepción de los factores psicosociales laborales es de 69.8% de nivel medio y 30.2 de nivel bajo; en cuanto al liderazgo y relaciones sociales, el 45.3% tienen nivel de percepción medio, 36% alta y 18.6% baja; en su dimensión control, el 76.7% la percibe de nivel medio y el 23.3% de nivel bajo; en la dimensión demandas laborales, el 97.7% nivel

bajo y 2.3% nivel medio; en su dimensión recompensa, el 43% nivel medio, 38.4% nivel alto y 18.6% nivel bajo (44).

García K y Leandres S, 2017 en Arequipa, realizaron una investigación titulada “Carga laboral y satisfacción de las enfermeras del servicio de emergencia del Hospital Nacional Carlos Alberto Seguin Escobedo”, sus resultados reportaron que el 85.9% tiene regular satisfacción laboral y el 14.1% parcial insatisfacción laboral. En lo específico a la satisfacción con el contenido de las tareas, el 61.2% tiene regular satisfacción, 34.1% parcial insatisfacción, 3.5% alta insatisfacción y 1,2% parcial satisfacción laboral; con las relaciones sociales, el 68.2% tiene regular satisfacción y el 31.8% parcial satisfacción laboral; con las condiciones físicas y/o materiales, el 42.4% parcial insatisfacción, 32.9% regular satisfacción, 18.8% alta insatisfacción y 5.9% parcial satisfacción laboral (45).

Castro C, 2016 en Lima, realizó un estudio titulado “Riesgos psicosociales y los niveles de estrés en las enfermeras del Centro Quirúrgico y UCI de una clínica privada”, los resultados encontrados son que la mayoría de las enfermeras presenta prevalencia en la exposición desfavorable para la salud en exigencias psicosociales (85%), inseguridad (72%), apoyo social y calidad de liderazgo (70%), doble presencia (59%) y Estima (76%). En general la exposición a riesgos psicosociales fue: 96% presentan un nivel de exposición psicosocial intermedio y el 4% un nivel de exposición psicosocial más desfavorable (6).

En el ámbito local:

León Y, 2015 en Trujillo, en su investigación titulada “Factores estresantes y satisfacción laboral de la enfermera del Hospital Víctor Lazarte Echegaray Es Salud”, sus resultados mostraron que según los factores estresantes laborales: el 59.5% tiene influencia mediana, el 38.1% mínima y el 2.4% influencia máxima; en el grado de satisfacción: el 64.3% es mediano, el 28.6% alto y el 7.1% bajo; no existe relación entre las variables (46).

Novoa D, 2018 en Trujillo, en su estudio sobre “Estrés y grado de satisfacción laboral en el personal de enfermería. Instituto Regional de Enfermedades Neoplásicas”, encontró que el 52% tiene grado de satisfacción laboral media, el

40% grado alto y el 8% grado bajo. Se evaluó las dimensiones de beneficio laborales y/o remunerativos en el 72%, políticas administrativas en el 60%, en relaciones interpersonales en el 72%, en la realización personal el 72%, en desempeño de tareas el 80% y en relación con la autoridad el 56% (47).

García M y Vargas S, 2016 en Trujillo, en su estudio titulado “Satisfacción laboral de la enfermera y calidad del cuidado percibido por los pacientes en el servicio de medicina y cirugía del Hospital Belén de Trujillo”, se evidencio que el 62.5% presento grado de satisfacción laboral media, 30% grado bajo y 7.5% grado alto (48).

2.3. MARCO CONCEPTUAL

Factores psicosociales

Son condiciones presenten en el trabajo, que hacen referencia a las demandas laborales, el apoyo organizacional, el control y las recompensas, que van a influir en la salud y desarrollo personal del trabajador, es decir, pueden favorecer o perjudicar la salud y el bienestar del trabajador (14).

Trabajo

Es la labor que se realiza dentro de un entorno con condiciones de organización (13).

Satisfacción laboral

Es el producto de una percepción subjetiva, afectiva y personal acerca de la valoración del trabajador frente a su trabajo y de las consecuencias que resultan de este (24).

La enfermera

Es la persona como un sistema abierto que interacciona permanentemente con otro sistema abierto, su entorno. En el presente caso, la enfermera que labora en el servicio de emergencia, la cual tiene la capacidad de cambiar su entorno (35)

Servicio de emergencia

Es un entorno complejo donde la población acude en busca de la resolución inmediata a sus problemas de salud, los cuales suelen ser graves y a veces desenlazar en muerte (12).

2.4. SISTEMA DE HIPÓTESIS

2.4.1. Hipótesis de investigación (Hi):

- Los factores psicosociales en el trabajo: demandas laborales, apoyo organizacional, control y recompensas, **si** tienen una relación significativa con la satisfacción laboral de la enfermera en el servicio de emergencia del Hospital Pacasmayo.

2.4.2. Hipótesis nula (Ho):

- Los factores psicosociales en el trabajo: demandas laborales, apoyo organizacional, control y recompensas, **no** tienen una relación significativa con la satisfacción laboral de la enfermera en el servicio de emergencia del Hospital Pacasmayo.

2.5. VARIABLES E INDICADORES

2.5.1. Tipos de variables

2.5.1.1. Variable independiente: Factores psicosociales en el trabajo

Definición Conceptual:

Son condiciones presenten en el trabajo, producto de las interacciones entre el entorno, el contenido y la organización del trabajo y que van a influir en la salud y desarrollo personal del trabajador, es decir, pueden favorecer o perjudicar la salud y el bienestar del trabajador (1,14).

Definición Operacional:

-Escala de medición de la variable: de tipo Ordinal

Porque permitió establecer una clasificación y orden de intervención de la variable según demande una mayor atención. Se tuvo en cuenta los estados de: en emergencia, en alerta, saludable o excelente.

-Indicador:

- a) Demandas laborales: son los requerimientos tanto cuantitativos como cualitativos que se le exigen al trabajador y que tienen que ver con “cuanto” se trabaja.
- b) Apoyo organizacional: se refiere a las buenas relaciones con compañeros y superiores, que sirven para mitigar el estrés organizacional y ayuda a motivar a los colaboradores.
- c) Control: posibilidad que tienen los trabajadores para determinar que tareas realizan, así como los métodos de trabajo, los lugares donde trabajan y en general, todas aquellas decisiones que afectan al fin del trabajo en sí.
- d) Recompensas: son los beneficios que recibe el trabajador por su contribución a la organización. Se han considerado dos tipos de recompensas: salario y seguridad.

-Categoría de la variable: emergencia, alerta, saludable y excelente.

-Índice:

- a. Emergencia = 32 - 64 puntos
- b. Alerta = 65 - 96 puntos
- c. Saludable = 97 - 128 puntos
- d. Excelente = 129 - 160 puntos

Para los puntajes por cada subescala:

- a. Emergencia = 8 - 16 puntos
- b. Alerta = 17 - 24 puntos
- c. Saludable = 25 - 32 puntos
- d. Excelente = 33 - 40 puntos

2.5.1.2. Variable dependiente: Satisfacción laboral

Definición Conceptual:

Es producto de una percepción subjetiva, afectiva y personal acerca de la valoración del trabajo y de sus consecuencias. Se ha relacionado con las condiciones laborales, las relaciones interpersonales, el contenido del trabajo, el salario, la estabilidad y desarrollo personal. Por el contrario, la falta de capacitaciones, sueldos bajos y las inequidades en la carga laboral son algunos de los factores que tienen como consecuencia la insatisfacción laboral y sus efectos sobre otros aspectos laborales: el rendimiento, el absentismo, los accidentes laborales, la rotación organizacional, etc. (8,24).

Definición operacional

-Escala de medición de la variable: de tipo Ordinal

Porque como resultado de una serie de preguntas planteadas y de acuerdo a un puntaje asignado, se pudo establecer el grado de satisfacción laboral que presentan las enfermeras.

-Indicador:

- a) Supervisión
- b) Ambiente de trabajo
- c) Prestaciones recibidas

-Categoría de la variable: satisfecho, indiferente e insatisfecho.

-Índice:

- a. Satisfecho= 28- 36 puntos
- b. Indiferente= 20- 27 puntos
- c. Insatisfecho= 12- 19 puntos

III. METODOLOGIA

3.1. TIPO Y NIVEL DE INVESTIGACIÓN:

El presente estudio de investigación es de tipo cuantitativo, porque se basó en el estudio y análisis de la realidad, mediante una serie de procedimientos de medición y de la estadística. Según el nivel de investigación es correlacional, porque mediante la estadística se demuestra el nivel de dependencia entre las variables (49, 50).

3.2. POBLACIÓN Y MUESTRA DEL ESTUDIO:

Estuvo conformado por veinte enfermeras que laboran en el servicio de emergencia del Hospital Pacasmayo.

Unidad de análisis:

Es la enfermera que labora en el servicio de emergencia.

Criterios de inclusión y exclusión.

Criterios de inclusión:

- Que tenga más de 3 meses laborando en el servicio de emergencia.
- Pueden ser enfermeras generales, estudiantes de especialidad en emergencias o que hayan concluido sus estudios de especialización.
- Que acepten participar voluntariamente en el estudio.

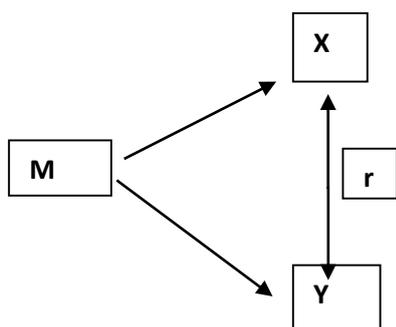
Criterios de exclusión:

- Que se encuentre recibiendo tratamiento psicológico o medicación dada por psiquiatra.
- Que se encuentre de vacaciones.

3.3. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN:

La presente investigación se ajustó a un diseño correlacional descriptivo, porque involucran a la investigación sistémica de la naturaleza de relaciones o asociaciones entre las variables, en vez de las relaciones directas de causa y

efectos. Este diseño es también transversal porque recolectó información en un solo momento, en el tiempo presente. Son utilizados para examinar si los cambios en una o más variables están relacionados a los cambios en otra(s) variable(s). Analizan la dirección, el grado, la magnitud y la fuerza de las relaciones o asociaciones. Los resultados de estos estudios brindan los medios para establecer la hipótesis a ser probada en estudios cuasiexperimentales y experimentales. 49,50).



Donde:

- M: enfermeras que laboran en el servicio de emergencia
- X: factores psicosociales
- Y: satisfacción laboral
- r: tipo de relación

3.4. TÉCNICAS O INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN:

Para proceder a la ejecución de la investigación, en primer lugar, se realizaron los trámites administrativo correspondiente con la institución: alcanzar el proyecto junto a la solicitud de permiso para ejecutar la investigación; esto con la finalidad de obtener las facilidades para autorizar la recolección de datos.

Posteriormente, luego de aprobada la solicitud, se procedió a solicitar a la jefa de enfermeras del hospital, la relación de las enfermeras que laboran en el servicio de emergencia, lo cual nos permitió acudir en los horarios establecidos y poder tener contacto directo para explicar a cada una, los objetivos de la investigación, solicitándose su consentimiento voluntario para participar en la investigación.

Para la aplicación de los instrumentos se dio un margen de tiempo no mayor de veinte minutos por participante; se usó como técnica de recolección de datos la entrevista estructurada. Finalmente se procedió al análisis de los resultados cuyo producto final fue el presente informe de tesis.

Se utilizaron dos instrumentos, los cuales se detallan a continuación:

a. Cuestionario multidimensional DECORE (anexo 1)

Es un instrumento para la evaluación de factores psicosociales en el entorno laboral, fue elaborado por Luceño y Martín (18), en España-Madrid, en el año 2008 y fue modificado por las autoras de la presente investigación. En su versión original está constituido por 44 ítems, actualmente se plantea el cuestionario modificado a solo 32 ítems, siguiendo la escala tipo likert de 5 puntos:

- Muy en desacuerdo= 5 puntos
- En desacuerdo= 4 puntos
- Indeciso= 3 puntos
- De acuerdo= 2 puntos
- Muy de acuerdo= 1 puntos

El instrumento permite valorar 4 factores psicosociales: demandas laborales, apoyo organizacional, control y recompensas. Se obtiene 4 puntuaciones, una para cada subescala, además del cálculo global del cuestionario (puntuación media de los 4 factores).

Tiene un tiempo aproximado de aplicación de diez minutos y los puntajes varían desde 32 como mínimo a 160 como máximo. Si la puntuación global es elevada, entonces el trabajador percibe su entorno laboral de forma adversa.

b. Cuestionario de satisfacción laboral S10/12 (anexo 2).

Instrumento elaborado por Meliá y Peiró (23), en España-Valencia, en el año 1998, una forma más corta que el cuestionario original con solo 12 ítems, el

cual ofreció una medida sencilla y de bajo coste de la satisfacción laboral con un nivel de fiabilidad y validez propia de los cuestionarios con gran número de ítems. Este instrumento nos permitió evaluar la satisfacción laboral vista desde tres aspectos: la satisfacción con la supervisión, con el ambiente físico de trabajo y con las prestaciones recibidas.

Tiene un puntaje máximo de 36 puntos y mínimo de 12 puntos, siguiendo una escala de tres niveles de valoración:

- Insatisfecho= 1 punto
- Indiferente= 2 puntos
- Satisfecho= 3 puntos

3.5. PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS:

Prueba piloto

Se aplicó una prueba piloto a 15 enfermeras que laboran en el servicio de emergencia del HRDT, con la finalidad de comprobar la practicidad, comprensión y tiempo de aplicación de los instrumentos de recolección de datos. Así como, para proporcionar la base necesaria para la validez y confiabilidad de estos.

Validez:

Para determinar la validez de contenido de los instrumentos de investigación, se solicitó a dos (2) enfermeras con estudios de post grado y con más de 10 años de experiencia, para realizar la revisión de los ítems planteados. En base a las sugerencias brindadas se procedió a mejorar la redacción (anexo 3).

Confiabilidad:

Para el instrumento Cuestionario Multidimensional DECORE, el cual fue modificado, luego de aplicar la prueba piloto se determinó su confiabilidad mediante el coeficiente del alpha de crombach dando un valor de 0.981 (anexo 4). Para el instrumento Cuestionario de Satisfacción S10/12, tiene una consistencia interna apreciable: alpha 0.802 dada por sus creadores, la cual también, luego de la prueba piloto fue determinada con un valor de 0.802 (anexo 5).

Procesamiento de datos:

Luego de recaudar la información se procedió a procesar los datos automáticamente por computadora, en una base de datos en software (SPSS 23) para facilitar el proceso de tabulación, reporte y análisis estadístico. Los resultados se presentaron en tablas consignando medidas descriptivas. En el análisis se aplicó las técnicas estadísticas como: clasificación de variables simple y doble (tabulación simple y tabulación cruzado) empleando frecuencias absolutas y porcentuales. Para el análisis estadístico se aplicó la prueba no paramétrica correlación tau-b (cuadrante) y tau-c (no cuadrante) de Kendall, que permitió determinar la relación entre las variables.

3.6. CONSIDERACIONES ÉTICAS:

Para la ejecución del estudio se tuvo en cuenta la autorización de la institución y el consentimiento informado de la enfermera (ro); teniendo en consideración los principios éticos, el respeto a la autonomía, así como la confidencialidad y privacidad de la información mediante el anonimato.

Consentimiento informado:

Es un instrumento de respeto al participante de una investigación, constituye un requisito de derecho del ciudadano reconocido en la Ley General de Salud N° 26842, desde 1997. Es la evidencia voluntaria, libre y racional, realizada por la enfermera para aceptar participar en la investigación, después de ser informada del mismo, sobre los riesgos y beneficios de participar y de habersele respondido sus dudas (anexo 3).

Derecho a la a utonomía:

Es el derecho moral y legal de la persona para adoptar sus propias decisiones sin restricción, ni coerción, por más buenas que sean las intenciones del investigador. La enfermera luego de ser informado de los objetivos de la investigación será quien decida si participa o no de la investigación, sin sentirse comprometida o presionada.

Principio de beneficencia:

El principio de beneficencia persigue maximizar los beneficios y minimizar los daños, por ende, los participantes en una investigación deben conocer los riesgos y los beneficios que lograrán con su participación. El beneficio debe superar el riesgo contraído.

IV. RESULTADOS**TABLA 1**

FACTORES PSICOSOCIALES: DEMANDAS LABORALES, APOYO ORGANIZACIONAL, CONTROL, RECOMPENSA EN EL TRABAJO DE LA ENFERMERA EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL DE PACASMAYO. PACASMAYO, 2019.

DIMENSIONES	ESCALA	DEMANDAS LABORALES		APOYO ORGANIZACIONAL		CONTROL		RECOMPENSAS	
		N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Emergencia	8 - 16	2	10%	0	0%	2	10%	1	5%
Alerta	17 - 24	4	20%	4	20%	4	20%	6	30%
Saludable	25 - 32	8	40%	13	65%	7	35%	9	45%
Excelente	33 - 40	6	30%	3	15%	7	35%	4	20%
Total		20	100%	20	100%	20	100%	20	100%

Fuente: aplicación del Cuestionario de factores psicosociales, Pacasmayo-2019.

TABLA 2

SATISFACCIÓN LABORAL DE LA ENFERMERA EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL PACASMAYO. PACASMAYO, 2019.

SATISFACCIÓN LABORAL	Escala	N°	%
Insatisfecho	12 – 20	5	25%
Indiferente	21 – 28	6	30%
Satisfecho	29 – 36	9	45%
Total		20	100%

Fuente: aplicación del Cuestionario de Satisfacción Laboral, Pacasmayo-2019.

TABLA 3

**FACTORES PSICOSOCIALES EN EL TRABAJO: DEMANDAS LABORALES,
APOYO ORGANIZACIONAL, CONTROL Y RECOMPENSA, Y SU RELACIÓN
CON LA SATISFACCIÓN LABORAL.**

Tau-c de Kendall	FACTORES PSICOSOCIALES
SATISFACCIÓN LABORAL	
Coeficiente de correlación	0.825**
Sig. (bilateral)	0.000
N	20

Tau-c de Kendall	DEMANDAS LABORALES
SATISFACCIÓN LABORAL	
Coeficiente de correlación	0.833**
Sig. (bilateral)	0.000

Tau-b de Kendall	APOYO ORGANIZACIONAL
SATISFACCIÓN LABORAL	
Coeficiente de correlación	0.703**
Sig. (bilateral)	0.000

Tau-c de Kendall	CONTROL
SATISFACCIÓN LABORAL	
Coeficiente de correlación	0.870**
Sig. (bilateral)	0.000

Tau-c de Kendall	RECOMPENSAS
SATISFACCIÓN LABORAL	
Coeficiente de correlación	0.758**
Sig. (bilateral)	0.000
N	20

Fuente: Cuestionario de factores psicosociales y de Satisfacción Laboral.

4.1. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS:

En base a los resultados reportados en la **Tabla 1**, en relación con las dimensiones de los factores psicosociales en el trabajo de la enfermera en el servicio de emergencia del Hospital Pacasmayo, se observa que en las dimensiones: demandas laborales, apoyo organizacional, control y recompensas, desde la perspectiva de las enfermeras son en su mayoría saludables (65- 80%). Sin embargo, entre un 20- 35% de las enfermeras deben mejorar los factores psicosociales por estar entre nivel alerta y emergencia.

En base a los resultados reportados en la **En la Tabla 2**, sobre la satisfacción laboral de la enfermera en el servicio de emergencia del Hospital Pacasmayo, se encontró que el 45% de las enfermeras están satisfechas con su labor, el 30% es indiferente y el 25% esta insatisfecha. Aquí se demostró que en el 55% de las enfermeras es necesario indagar acerca de las causas de la insatisfacción laboral de las enfermeras y buscar estrategias para elevar los niveles de satisfacción.

En base a los resultados reportados en la **Tabla 3**, donde se comprueba la hipótesis; se observa que el coeficiente de correlación Tau-c de Kendal es 0.825 (existiendo una muy alta relación positiva) con nivel de significancia $p = 0.000$ siendo esto menor al 1% ($p < 0.01$), la cual quiere decir, que los factores psicosociales estudiados se relacionan de manera directa y altamente significativa con la satisfacción laboral de las enfermeras en el Servicio de Emergencia del Hospital Pacasmayo.

Así mismo, se compara la relación que existe entre los factores psicosociales en el trabajo con la satisfacción laboral de la enfermera; se observa que el coeficiente de correlación Tau-c de Kendal en la relación de cada dimensión de los factores psicosociales en el trabajo es superior a 0.7 (existiendo una muy alta relación positiva) con nivel de significancia $p = 0.000$ ($p < 0.01$). Esto quiere decir que cada uno de los factores psicosociales se relaciona de manera directa y altamente significativa con la satisfacción laboral de las enfermeras en el servicio de emergencia del Hospital Pacasmayo.

4.2. DOCIMASIA DE HIPOTESIS:

Se comprueba la hipótesis H_1 :

- El coeficiente de correlación Tau-c de Kendal es 0.825 (existiendo una muy alta relación positiva) con nivel de significancia $p = 0.000$ siendo esto menor al 1% ($p < 0.01$), la cual quiere decir, que los factores psicosociales estudiados se relacionan de manera directa y altamente significativa con la satisfacción laboral de las enfermeras en el Servicio de Emergencia del Hospital Pacasmayo.

V. DISCUSIÓN:

Los resultados de la presente investigación permitieron comprobar la validez de la hipótesis planteada, la cual refiere que Los factores psicosociales en el trabajo: demandas laborales, apoyo organizacional, control y recompensas, están relacionados significativamente con la satisfacción laboral de la enfermera en el servicio de emergencia del Hospital Pacasmayo. Pacasmayo, 2019. A continuación, se describe y analiza las tablas que dieron respuesta a los objetivos planteados:

En la **Tabla 1**, se presentó la distribución de veinte enfermeras según la valoración del nivel de los factores psicosociales en el trabajo; se encontró que las demandas laborales son en su mayoría (40%) saludables, seguido de 30% excelentes; en el apoyo organizacional el 65% son saludables; en cuanto al control, tanto las saludables como excelentes son de 35% cada una; y finalmente las recompensas son en su mayoría (45%) saludables, seguida del 30% en alerta.

Los resultados antes descritos evidencian, que en la mayoría de las dimensiones de los factores psicosociales se evalúan como saludables, sin embargo, un porcentaje significativo superior al 20%, en todas las dimensiones, nos indica estar alerta puesto que pueden tener influencia negativa en el trabajo de la enfermera. Es en la dimensión de recompensa donde destaca un 30% del personal que tienen factores psicosociales en estado de alerta, así mismo, las demandas laborales y el control tienen un 10% en emergencia.

Se consultaron algunos estudios, dentro de ellos, el que se acerca a los resultados encontrados es el de Ramírez G, 2018, en Ecuador, sobre “Factores de riesgo psicosociales en el personal de enfermería del servicio de emergencia de un Hospital”, su resultado: en la dimensión autonomía equiparada al control: en el 69% de las enfermeras es adecuado y en el 31% en riesgo; en la dimensión compensación igual a recompensa: en el 77% es adecuado y en el 23% en riesgo; en las relaciones y apoyo social: en el 54% es adecuada y en el 46% está en riesgo;

y solo en la carga de trabajo igual a demandas laborales: se discrepó con un 40% adecuado y el 60% en riesgo (36).

A pesar de que el trabajo, según la OMS, es considerada una actividad positiva para la salud mental de las personas, cuando en el entorno laboral de la enfermera, evidenciado por las demandas laborales se torna negativo, se la expone a los riesgos propios del contenido del puesto laboral, como por ejemplo: el tipo de actividad que realiza (cuidado de seres humanos), los horarios rígidos (guardias nocturnas y en fechas festivas), la sobrecarga de trabajo (continua falta de personal), la carencia de insumos o materiales (bajo presupuesto), etc., lo cual traerá dificultades para el buen desempeño laboral y como consecuencia, a largo plazo, problemas en su salud física y mental. Por tanto, es vital corregir las deficiencias a tiempo (5).

Una investigación hecha por Gómez E, et al., 2016, en Colombia, titulado “Riesgos psicosociales en personal asistencial de una clínica de tercer nivel de la ciudad de Cartagena”, reafirmó que la prevalencia de nivel más alto de riesgo correspondió a un 76% por exceso de carga laboral y el 57% está relacionado con el poco control sobre el trabajo (38). Así también, Rodríguez A, et al., 2016, en Guadalajara-México, sobre “Factores psicosociales y estrés en personal de enfermería de un Hospital Público de tercer nivel de atención”, encontró que el 79.6% que corresponde a las exigencias laborales, es de influencia negativa para el estrés del personal; así como, el 58.6% por las condiciones inadecuadas en el lugar de trabajo y el 52.5% por la remuneración del rendimiento (39).

Otros estudios han encontrado mayores porcentajes de nivel medio al valorar los factores psicosociales en el trabajo de las enfermeras, dentro de ellos esta Mestanza M, 2017, en Lima, sobre “Factores psicosociales laborales en el personal de enfermería del servicio de emergencia de un hospital nivel III”, que demostró que los niveles de percepción de los factores psicosociales laborales, en general, en el 69.8% es de nivel medio y 30.2% de nivel bajo, destacando en su dimensión control, en el 76.7% se percibe de nivel medio; en la dimensión demandas laborales, el 97.7% nivel bajo; y en su dimensión recompensa, el 43% nivel medio.

Como se puede ver, en este estudio los porcentajes altos disminuyeron a ser en su mayoría de nivel intermedio (44).

Otras investigaciones, que tienen como escenario servicios considerados también como áreas críticas, tenemos a Castro C,2016, en Lima, sobre “Riesgos psicosociales y los niveles de estrés en las enfermeras del Centro Quirúrgico y UCI de una clínica privada”; se demostró que la exposición a riesgos psicosociales fue en el 96% de nivel de exposición psicosocial intermedio y en el 4% un nivel de exposición psicosocial más desfavorable (6).

El factor recompensa, desde el punto de vista económico o de mejora en la seguridad de las condiciones laborales, contribuye al desarrollo profesional y motivación de la enfermera, la cual va a depender también de las políticas del estado y de la institución donde labora, para generar oportunidades de ascenso, seguridad laboral u obtener valor social por su trabajo (18,20).

Según la OIT, los factores psicosociales en el trabajo son complejos y difíciles de definir, porque abarca la percepción y experiencia del trabajador, algunas veces de manera personal y en otras en relación con el entorno y condiciones laborales, donde existe también una influencia económica y social ajena al entorno laboral. De esta manera, los aspectos personales (capacidades, limitaciones, necesidades y expectativas) son primordiales al momento de identificar los factores psicosociales, al igual que las condiciones físicas del ambiente laboral consideradas desde un punto de vista negativo (1,7).

En el servicio de emergencia, escenario de la presente investigación, considerado un entorno complejo por la gravedad de los casos que acuden para ser atendidos y que a veces desenlazan en muerte del paciente, se considera a la enfermera el eje central de los cuidados, la cual recibe una influencia continua de los factores psicosociales, que genera un entorno cargado de emociones y requiere la ejecución de múltiples acciones, que pueden ocasionar la pérdida del control y manejo de los procesos de forma equivocada, al pretender resolver las emergencias en salud. Por ello, existe una presión psicología en todo momento, por estar en continuo contacto

con el dolor, el hacinamiento, sin periodos de descanso especialmente en los turnos nocturnos (12).

Sin embargo, en la presente investigación podemos resaltar que a pesar de que la literatura nos expresa la exposición a los riesgos psicosociales de la enfermera en un servicio de emergencia, la muestra de estudio nos contradice al resaltar mayores porcentajes que identifican a los factores psicosociales en el trabajo de la enfermera como saludables y excelentes.

Es importante tener en consideración que el personal de enfermería, por sus características particulares requiere un abordaje participativo y dinámico para identificar aquellos factores psicosociales que pueden estar influyendo negativamente en su satisfacción laboral. Estos profesionales tienen una continuidad de su trabajo notoria y destacada dentro de los profesionales de la salud, necesitando de sus cuidados las 24 horas del día, con horarios de más de 12 horas efectivas y consecutivas dentro de su puesto laboral, grandemente expuesta a los riesgos propios de un ambiente hospitalario, sumado a ello, que en su mayoría tienen una condición genérica de ser mujer y tener que compartir su tiempo entre el trabajo y el cuidado de su hogar (6).

Gracias al instrumento se tiene una caracterización de la muestra de estudio la cual denota lo siguiente: el 95% son de sexo femenino; el 70% tienen entre 31 a 50 años de edad, 15% es menor de 30 años y el 15% restante tienen entre 51- 60 años; el 85% vive con su pareja casada o conviviendo, el 15% es soltera; el 55% tiene entre 1- 2 hijos, el 35% tiene más de 3 hijos y el 10% no tiene hijos; el 40% tiene menos de 10 años de experiencia laboral, otro 40% tienen entre 11- 20 años de experiencia laboral y el restante 20% más de 21 años de experiencia laboral; el 60% son nombradas y el 40% contratadas (anexo 8).

En conclusión, la valoración de los factores psicosociales laborales en el personal de enfermería debería ser continua y realizada por personal especializado en el tema, a fin de brindar información oportuna a quien corresponda, para poder intervenir y prevenir su influencia negativa en la salud de la enfermera que labora en un servicio de emergencia.

En la **tabla 2**, se presenta la distribución de veinte enfermeras según su satisfacción laboral en el servicio de emergencia; se encontró que el 45% de las enfermeras está satisfecha, el 30% le es indiferente y el 25% esta insatisfecha con su situación laboral. Estos resultados demuestran que, si bien la mayoría de las enfermeras están satisfechas, en un 55% de ellas le es indiferente o se muestran insatisfechas, lo cual denota una problemática urgente de atender por las autoridades correspondientes.

Estudios encontrados, donde los resultados se acercan a los de la presente investigación, destacando mayores porcentajes de satisfacción laboral son: de Ayala M y Peñafiel K, 2017, en Ayacucho, sobre “Satisfacción laboral y problemas de salud más frecuentes en profesionales de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Regional de Ayacucho”, reportaron que el 61.8% se encuentra satisfecho, el 33.3% es indiferente y el 4.9% insatisfecho (43). Así también, Novoa D, 2018, en su estudio “Estrés y grado de satisfacción laboral en el personal de enfermería del Instituto Regional de Enfermedades Neoplásicas”, encontró que el 40% del personal de enfermería tiene nivel alto de satisfacción laboral, el 52% grado medio y el 8% grado bajo (47).

Es importante destacar que, en el campo de enfermería, la variable satisfacción laboral es considerada un factor predictor que se le relaciona con el absentismo laboral, la rotación del personal, el síndrome de burnout y la intención de renunciar a su trabajo, por ello la importancia de su valoración al influir de forma directa en su desempeño laboral. Para su valoración se tiene en cuenta aspectos como la percepción de la supervisión, el ambiente físico donde desarrolla sus actividades y las prestaciones recibidas donde destaca la motivación económica (10, 23, 26).

En algunos estudios consultados, se hace referencia a mayores porcentajes de satisfacción laboral de nivel medio, como el realizado por Bastidas A, 2017, en Lima, sobre “Motivación y satisfacción laboral del profesional de enfermería en el servicio de emergencia”, donde el 90.6% de las enfermeras presento nivel de satisfacción media y el 9.4% nivel alto (40).

También las investigaciones de García K y Leandres S,2017, en Arequipa, sobre “Carga laboral y satisfacción de las enfermeras del servicio de emergencia del Hospital Nacional Carlos Alberto Seguin Escobedo”, reportaron que el 85.9% de las enfermeras tienen nivel regular de satisfacción laboral y el 14.1% insatisfacción laboral (45). Y finalmente, García M y Vargas S,2016, en su estudio titulado: “Satisfacción laboral de la enfermera y calidad del cuidado percibido por los pacientes en el servicio de medicina y cirugía del Hospital Belén de Trujillo”, evidencio que el 62.5% presento nivel de satisfacción laboral media, el 30% nivel bajo y el 7.5% nivel alto (48).

Probablemente, y considerando los aspectos a evaluar en la variable satisfacción laboral, se puede deducir que en la aceptación de la supervisión siempre existe resistencia, por considerarse al supervisor como un canal de comunicación descendente. Y al ser el Hospital Pacasmayo, una institución del Minsa, tiene un bajo presupuesto que no le permite acondicionar en su totalidad los ambientes de forma apropiada para ejercer sus labores, exponiendo al trabajador a situaciones de riesgo laboral; aunado a ello la deficiente prestación económica producto de la diversidad de formas de contrato, injustas para la mayoría, puesto que a igual trabajo diferentes formas de retribución (27,28, 30).

Aún más notorio acerca de los porcentajes elevados de insatisfacción laboral en personal de enfermería, es lo encontrado por Aliaga Y, el al, 2017, en Lima, en la investigación titulada “Clima organizacional y satisfacción laboral del personal de enfermería del servicio de emergencia de un Hospital”, donde el 55% del personal está insatisfecho, el 40% tiene satisfacción media y el 5% está satisfecho, estos porcentajes denotan una tendencia negativa para el buen desempeño del trabajador (42).

En conclusión, toda institución debe garantizar que sus trabajadores se sientan satisfechos con su trabajo. La identificación de niveles de insatisfacción laboral debe ser un tema de preocupación y de resolución a corto plazo por las autoridades de cada institución, para garantizar la productividad y calidad de los servicios prestados (33,34).

En la **Tabla 3**, se presenta el resultado de la aplicación de la prueba estadística para encontrar la relación entre los factores psicosociales en el trabajo y su relación con la satisfacción laboral. En general, con un coeficiente de correlación de 0.825 y un nivel de significancia de 0.000 ($p < 0.01$), se demostró que los factores psicosociales se relacionan de manera directa y altamente significativa con la satisfacción laboral de las enfermeras.

Según estudios realizados a la fecha sobre la satisfacción laboral, en las diferentes áreas y en especial en las ciencias de la salud, se ha identificado a esta variable como una respuesta a la influencia de los factores psicosociales, convirtiéndose en un indicador relevante para el buen desempeño laboral que garantiza la calidad en la atención y cuidado de los pacientes (6).

Según la teoría de los dos factores o teoría bifactorial de la satisfacción, existen dos aspectos laborales bien marcados y que influyen en los niveles de satisfacción laboral, estos son: los factores extrínsecos y los intrínsecos. En los primeros se hace referencia a las condiciones laborales como por ejemplo: las políticas de la institución, el salario, el entorno físico y la seguridad entre otros; en este caso, el trabajador no puede tener el control y que junto a algunas características como la edad, la educación, la autoestima, el género, el entorno cultural y las aptitudes van a determinar expectativas y necesidades en el trabajador que se evidenciara en los niveles de satisfacción laboral; para los factores intrínsecos se incluye algunos como la carga laboral, las metas, circunstancias y contenidos de los mismos (6,25).

En específico, se confirmó que las demandas laborales se relaciona significativamente con la satisfacción laboral, con un coeficiente de correlación de 0.833 ($p=0.000$); el apoyo organizacional se relaciona significativamente con la satisfacción laboral, con un coeficiente de correlación de 0.703 ($p=0.000$); el control se relaciona significativamente con la satisfacción laboral, con un coeficiente de correlación de 0.870 ($p=0.000$); y finalmente las recompensas se relacionan significativamente con la satisfacción laboral, con un coeficiente de correlación de 0.758 ($p=0.000$).

Dentro de los estudios antes mencionados, se hará referencia a aquellos que relacionaron algún factor psicosocial con el nivel de satisfacción laboral de la enfermera, a continuación:

Aliaga Y, et al,2017, sobre “Clima organizacional y satisfacción laboral del personal de enfermería del servicio de emergencia de un Hospital”, en relación al ambiente físico (demandas laborales), el 55% tiene satisfacción media y 35% está insatisfecho; con relación a la supervisión (control), el 55% está insatisfecho, el 40% tiene satisfacción media y el 5% está satisfecho; en relación con la remuneración (recompensa), el 62.5% está insatisfecho, el 27.5% con satisfacción media y el 10% satisfecho; cómo se puede observar en su mayoría los factores psicosociales se relacionan de forma negativa con la insatisfacción laboral del personal de enfermería (42).

Para García K y Leandres S, 2017, en su estudio titulado “Carga laboral y satisfacción de las enfermeras del servicio de emergencia del Hospital Nacional Carlos Alberto Seguin Escobedo”, encontraron que algunos aspectos de las demandas laborales como las condiciones físicas y/o materiales, en el 61.2% presentan insatisfacción laboral; el 32.9% tiene satisfacción laboral y el 5.9% tiene nivel regular; en cambio en el contenido de las tareas, en el 61.2% de las enfermeras tienen satisfacción laboral, el 1.2% regular nivel de satisfacción y el 37.6% insatisfacción laboral. Ante estos resultados podemos adicionar, que la misión del trabajo de la enfermera por si sola, es evidencia de vocación de servicio que genera mayores porcentajes de satisfacción laboral en comparación con su percepción del entorno laboral el cual puede ser muy variante (45).

Según el Modelo de Demanda-Control-Apoyo social, las causas más importantes de insatisfacción laboral son las demandas laborales y el control que se tiene sobre las mismas, que en el caso de las enfermeras que trabajan en un servicio de emergencia, tienden a ser de mayor influencia por las características propias del entorno. Las demandas laborales refieren no solo al esfuerzo físico y técnico, sino también al esfuerzo psicológico consecuencia del ritmo de trabajo, su intensidad, el exceso de labores y poco tiempo para realizarlas, falta de control para tomar decisiones que a la larga favorecerá la aparición de conflictos laborales (17).

Diversos estudios tanto en EE.UU., en España, México, Chile, Venezuela y Brasil, concuerdan que algunos factores psicosociales laborales en enfermeras favorecen la satisfacción laboral en especial: las recompensas como las oportunidades de ascenso, el salario; los horarios flexibles de trabajo; el apoyo organizacional como la motivación, las relaciones con los superiores; y la autonomía o control para tomar decisiones dentro de su competencia profesional. Estos factores fáciles de identificar, pero muchas veces descuidados por las autoridades correspondientes, son parte esencial para garantizar la satisfacción laboral de cualquier trabajador (8).

En el estudio realizado por León Y, 2018, en Trujillo-Perú, titulado “Factores estresantes y satisfacción laboral de la enfermera del Hospital Víctor Lazarte Echegaray”, se demostró que los factores estresantes, dentro los que se consideró los factores laborales, en el 59.5% tiene influencia mediana en la satisfacción laboral de la enfermera, en el 38.1% tienen influencia mínima y en el 2.4% influencia máxima. Por consiguiente, es relevante la presencia de los factores psicosociales en la satisfacción laboral, sin embargo, en el mismo estudio, estadísticamente no se encontró relación entre las variables (46).

Según el Modelo de Desequilibrio-Recompensa, el esfuerzo que deriva de las demandas laborales y de la motivación en relación con las mismas, debe ser correspondido con recompensas de tipo económica u otras como mayor apoyo social y seguridad laboral, de lo contrario se propicia situaciones de tensión que favorecen la aparición de enfermedades ocupacionales. Si la motivación económica no es factible, se debe plantear otro tipo de recompensas que sean percibidas como tal por el trabajador (17,19).

Para Cifuentes J y Manrique F, 2014, en Bogotá-Colombia, sobre “Satisfacción laboral en enfermería, en una institución de salud de cuarto nivel de atención”, se encontró que las enfermeras presentan mayor satisfacción en relación con el factor de características extrínsecas de status y la promoción profesional, ambos enmarcados dentro de la dimensión recompensa. Por el contrario, se halló menor satisfacción en relación con los factores de relaciones interpersonales con los compañeros de trabajo y la mayor competencia profesional (apoyo organizacional),

también con la monotonía laboral y la presión del trabajo, los cuales están referido a las demandas laborales (8).

En conclusión, los factores psicosociales en el trabajo, donde se destacan las demandas laborales y la recompensa, influyen directamente en la satisfacción laboral de la enfermera que a la larga puede contribuir a la aparición de problemas de salud ocupacional. De lo contrario, la buena regulación de los factores psicosociales en el trabajo contribuye a incrementar los niveles de satisfacción laboral y con ello la buena salud física y mental (3).

VI. CONCLUSIONES

1. Los factores psicosociales en el trabajo de la enfermera son en su mayoría saludables y excelentes (70%). En su dimensión demandas laborales en su mayoría (40%) son saludables y en minoría (10%) en emergencia; en la dimensión apoyo organizacional en su mayoría (65%) son saludables y no se encontró nivel emergencia; en la dimensión control en su mayoría (70%) son saludables y excelentes, y en minoría (10%) en emergencia; y en la dimensión recompensas en su mayoría (45%) son saludables y en minoría (5%) en emergencia.
2. Las profesionales de enfermería tienen un nivel de satisfacción laboral en el 45% satisfecho, en el 30% son indiferentes y en el 25% están insatisfechas con la labor que desempeñan.
3. Los factores psicosociales en el trabajo de la enfermera: demandas laborales, apoyo organizacional, control y recompensas, se relacionan de manera directa y altamente significativa con la satisfacción laboral de las enfermeras ($p=0.000$).

VII. RECOMENDACIONES

1. Se sugiere que los resultados de la presente investigación sean expuestos y debatidos en las reuniones de gestión del Hospital Pacasmayo, con la finalidad de innovar cambios en la gestión del trabajo de la enfermera que le permita disminuir la exposición a factores de riesgo psicosocial en el trabajo y/o dar una pronta solución a los problemas identificados.
2. Se recomienda que la jefatura del departamento de enfermería del hospital Pacasmayo indagar con las enfermeras para detectar la causa de su insatisfacción laboral y poder establecer un plan de trabajo para intervenir en las variables que influyen negativamente en la satisfacción laboral de la enfermera, aplicando diversos instrumentos para realizar su valoración de forma periódica.
3. Realizar otras investigaciones de tipo cualitativa que relacionen las variables de estudio, de tal manera que se complemente el entendimiento de los resultados encontrados y sirva de base para futuras investigación.

VIII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Organización Internacional del Trabajo (OIT). Boletín Internacional de Investigación Sindical: Riesgos psiosociales, estrés y violencia en el mundo del trabajo. Ginebra: OIT; 2016. Disponible en: <http://www.relatos.org/documentos/SST.OITDOCUMENTOS.Boletin2017.pdf>
2. Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo (INSST). El efecto sobre la salud de los riesgos psicosociales en el trabajo: una visión general. Madrid: Organización Mundial de la Salud; 2018.
3. Montes E. Tratado de seguridad e higiene. Madrid: Universidad Pontificia de Comillas; 1992.
4. Gil-Monte P. Riesgos psicosociales en el trabajo y salud ocupacional. Rev. Perú. Med. Exp. Salud pública (revista en internet) 2012 (acceso 16 Agosto 2019); 29 (02): 237-241. Disponible en: http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S1726-46342012000200012&script=sci_abstract
5. Organización Mundial de la Salud. Salud Mental en el Trabajo. USA: OMS; 2019. Disponible en: https://www.who.int/mental_health/in_the_workplace/es/
6. Castro C. Riesgos psicosociales y los niveles de estrés en las enfermeras del centro quirúrgico y uci de una clínica privada (tesis de maestría). Lima: Universidad Ricardo Palma; 2016.
7. Uribe J. Clima y ambiente organizacional: trabajo y factores psicosociales. México: Editorial El Manual Moderno; 2016.

8. Cifuentes J y Manrique F. Satisfacción laboral en enfermería en una institución de salud de cuarto nivel de atención. *Av.enferm*, 2014; 32 (2): 217-227.
9. Hernández M, Hernández A, Nava G, Pérez M, Matus R y Balseiro C. Satisfacción laboral del profesional de enfermería en cuatro instituciones de salud. *Rev. Enferm. Univ. (revista en internet)* 2012 (acceso el 20 de Agosto 2019) 9(1): 16-21. Disponible en: http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1665-70632012000100002
10. Zangaro G, Soeken K. A meta-analysis of studies of nurses' job satisfaction. *Res Nurs Health*, 2007;30(4):445-458.
11. Campos G, Nolberto V, Coras D. Satisfacción laboral en profesionales de enfermería de un instituto especializado de Perú. *Rev enferm Herediana*, 2018; 11 (01): 11-17.
12. Peña Y. Factores psicosociales en personal e enfermería del área de emergencia en el ambulatorio de Turmero (tesis de especialidad). Venezuela: Universidad de Carabobo; 2015.
13. Fernández R. La productividad y el riesgo psicosocial o derivado de la organización del trabajo. España: Editorial Club Universitario; 2013.
14. Gil-Monte P. Algunas razones para considerar los riesgos psicosociales en el trabajo y sus consecuencias en la salud pública. *Rev Esp Salud Pública* 2009; 83(2):169-173.
15. Menéndez F, Fernández F, Llana F, Vásquez I, Rodríguez J y Espeso M. *Formación Superior en Prevención de Riesgos Laborales*. 2 ed. España: Editorial Lex Nova S.A.; 2007.
16. Karasek R y Theorell T. *Healthy Work, Stress, Productivity and the Reconstruction of Working Life*. New York: Basic Books; 1990.

17. Boada J y Ficapal P. Salud y trabajo: los nuevos emergentes riesgos psicosociales. Barcelona: Editorial UOC; 2012.
18. Luceño M y Martín J. El cuestionario multidimensional DECORE: un instrumento para la evaluación de factores psicosociales en el entorno laboral. Madrid: TEA ediciones; 2008.
19. Siegrist, J. Adverse health effects of effort-reward imbalance at work: theory, empirical support and implications for prevention. In: Cooper, C. L. (Ed.), Theories of Organizational Stress. Oxford: Oxford University Press; 1998.
20. Leka S y Cox T. The European Framework for Psychosocial Risk Management. Nottingham: I-WHO publications; 2008.
21. Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud (ISTAS). Manual para la evaluación de riesgos psicosociales en el trabajo. España: Paralelo Edición, S.A.; 2002.
22. Hurtado B. Niveles de exposición a factores de riesgo psicosocial y la salud mental positiva (tesis doctoral). España: Universidad de Barcelona; 2017.
23. Meliá J y Peiró J. Cuestionario de Satisfacción Laboral S10/12. España: Universidad de Valencia, 1998. Disponible en: [http://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/moor/valckx_g_a/apendice H.pdf](http://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/moor/valckx_g_a/apendice_H.pdf)
24. Spector P. Job satisfaction: Application, assessment, cause, and consequences. United States of America: Sage Publications; 1997.
25. Torres E. Reflexiones sobre funciones del personal de enfermería. Rev Cubana Salud Pública 2014; 30(4):30.

26. Rochefort C y Clarke S. Nurse's work environments, care rationing, job outcomes and quality of care on neonatal units. *J Adv Nurs*, 2010; 66(10):2213-2224.
27. Núñez E y Jáuregui A. La supervisión efectiva: el papel del supervisor. México: Editorial Pax México; 2007.
28. Bellido E. Seguridad y protección medioambiental en el montaje y mantenimiento de sistemas domóticos e inmóticos. España: IC Editorial; 2018.
29. Organización Internacional del Trabajo. Factores ambientales en el lugar de trabajo. Ginebra: OIT. Disponible en: https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_protect/---protrav/---safework/documents/normativeinstrument/wcms_112584.pdf
30. Jiménez P. La Retribución. España: Editorial ESIC; 2013.
31. Lucas A. Sociología de las Organizaciones: influencia de las tecnologías de la información y la comunicación. España: Editorial Fragua; 2013.
32. Caso A. Sistemas de incentivos a la producción. 2 ed. España: Fundación Confemetal; 2003.
33. Medina M. Evaluación de la calidad asistencial del servicio de ayuda a domicilio. España: Universidad de Murcia; 2001.
34. Chiang M, Salazar C y Nuñez A. Clima organizacional y satisfacción laboral en un establecimiento de salud estatal: Hospital tipo 1. *Revista Theoria* 2007; 6(2): 61-76.
35. Raile M y Marriner A. Modelos y teorías de enfermería. 9 ed. España: Elsevier Health Sciences; 2018.

36. Ramírez G. Factores de riesgo psicosociales en el personal de enfermería del servicio de emergencia de un Hospital Público de la ciudad de Quito (tesis de licenciatura). Ecuador: Universidad Central de Ecuador; 2018.
37. Arroyo O. Riesgos psicosociales en el personal de enfermería que labora en el Hospital San Luis de Otavalo (tesis de licenciatura). Ecuador: Universidad Técnica del Norte; 2017.
38. Gómez E, Rodríguez A, Ordosgoitia K, Rojas M y Severiche C. Riesgos psicosociales en personal de asistencia de una clínica de tercer nivel de la ciudad de Cartagena de Indias. NOVA (revista en internet). 2016 (acceso el 14 de agosto del 2019); 15(27): 77-89. Disponible en: <http://www.scielo.org.co/pdf/nova/v15n27/1794-2470-nova-15-27-00077.pdf>
39. Rodríguez A, González R, Navarro C, León S y Pérez J. Factores psicosociales y estrés en personal de enfermería de un hospital público de tercer nivel de atención. Revista de Salud Pública y Nutrición (revista en internet). 2016 (acceso el 20 de agosto del 2019); 15(3): 8-15. Disponible en: <https://www.medigraphic.com/pdfs/revsalpubnut/spn-2016/spn163b.pdf>
40. Bastidas A. Motivación y satisfacción laboral del profesional de enfermería en el servicio de emergencia (tesis de licenciatura). Lima: Universidad Cesar Vallejo; 2017.
41. Sauñe W. Factores de riesgo psicosocial y niveles de presión arterial del personal de salud de la unidad de cuidados intensivos del Hospital Santa María del Socorro (tesis de especialidad). Arequipa: Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa; 2017.
42. Aliaga Y, Mercado I y Neira O. Clima organizacional y satisfacción laboral del personal de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Regional Docente de Medicina Tropical Dr. Julio Cesar de Marini Caro (tesis de especialidad). Lima: Universidad Nacional del Callao; 2017.

43. Ayala M y Peñafiel K. Satisfacción laboral y problemas de salud más frecuentes en profesionales de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Regional de Ayacucho (tesis de titulación). Ayacucho: Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga; 2017.
44. Mestanza M. Factores psicosociales laborales en el personal de enfermería del servicio de emergencia de un hospital nivel III (Tesis de maestría). Lima: Universidad Cesar Vallejo; 2017
45. García K y Leandres S. Carga laboral y satisfacción de las enfermeras del servicio de emergencia del Hospital Nacional Carlos Alberto Seguin Escobedo (Tesis de titulación). Arequipa: Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa; 2017.
46. León Y. Factores estresantes y satisfacción laboral de la enfermera del Hospital Víctor Lazarte Echegaray Es Salud (tesis de especialidad). Trujillo: Universidad Nacional de Trujillo; 2018.
47. Novoa D. Estrés y grado de satisfacción laboral en el personal de enfermería. Instituto Regional de Enfermedades Neoplásicas (tesis de especialidad). Trujillo: Universidad Nacional de Trujillo; 2018
48. García M y Vargas S. Satisfacción laboral de la enfermera y calidad del cuidado percibido por los pacientes en el servicio de medicina y cirugía del Hospital Belén de Trujillo (tesis de especialidad). Trujillo: Universidad Privada Antenor Orrego; 2016.
49. Hernández R y Fernández C. Metodología de la Investigación Científica 6ta edición editorial Mac Graw Hill México; 2012.
50. Polit D y Hungler B. Investigación Científica en Ciencias de la Salud. 6 ed. Madrid: Interamericana- McGraw-Hill; 2000.

ANEXOS



ANEXO 1

CUESTIONARIO MULTIDIMENSIONAL DECORE: INSTRUMENTO PARA LA EVALUACION DE FACTORES PSICOSOCIALES EN EL ENTORNO LABORAL

Elaborado por Luceño y Martin (2008)

Modificado por Guanilo y Tello (2020)

I.DATOS PSICOSOCIALES:

Edad:..... Sexo: M () F () Estado civil:.....

Número de hijos:..... Ocupación:

Tiempo de experiencia laboral:..... Tipo de contrato:.....

II.INSTRUCCIONES

A continuación, aparecen varias afirmaciones sobre diferentes aspectos relacionados con el trabajo. Por favor, lea atentamente cada frase y marque con una "X" la opción que se ajuste más a su opinión. Debe indicar si está:

1	2	3	4	5
Muy en desacuerdo	En desacuerdo	Indeciso	De acuerdo	Muy de acuerdo

DEMANDAS LABORALES		1	2	3	4	5
1	Mi trabajo exige utilizar habilidades complejas o de alto nivel de especialización.					
2	Mi trabajo requiere un alto nivel de esfuerzo mental y de concentración					

3	En mi puesto de trabajo es habitual tener que trabajar más tiempo para poder acabar todas las actividades					
4	Con el paso del tiempo mi trabajo se está haciendo cada vez más complicado					
5	Siento una gran presión de tiempo al realizar mi trabajo					
6	Las consecuencias de mis errores son graves, por lo que el trabajo que realizo requiere gran responsabilidad					
7	Es habitual que tenga que ocuparme de varias cosas al mismo tiempo					
8	Mi trabajo es exigente desde el punto de vista emocional por el tipo de atención que brindo a los pacientes					
APOYO ORGANIZACIONAL		1	2	3	4	5
9	Generalmente las interacciones con los compañeros de trabajo son escasas					
10	El trabajo que realizo requiere mucha cooperación con otras personas					
12	Los trabajadores no tienen suficientes oportunidades de ayudarse entre sí en caso necesario					
12	Con frecuencia las demás áreas del servicio no prestan el suficiente apoyo					
13	No tengo suficiente apoyo de mis jefes para resolver los problemas en el trabajo y fuera de el					
14	Mis jefes y compañeros muestran una actitud negativa hacia mi trabajo					
15	Los trabajadores no disponemos de ayudas suficientes para nuestros hijos cerca al lugar de trabajo (guarderías, colegios, bibliotecas, etc.)					
16	Las relaciones con mis compañeros de trabajo son conflictivas					
CONTROL		1	2	3	4	5
17	Tengo que seguir estrictamente las indicaciones medicas					
18	Normalmente no puedo hacer planes tan anticipadamente porque no sé de antemano qué días trabajare y cuáles no					
19	No puedo tomarme las vacaciones ni los días libres cuando yo quiero					

20	No dispongo de ninguna flexibilidad dentro de mi horario de trabajo					
21	Es difícil tomarme un descanso en horas de trabajo					
22	Tengo que pedir a alguien que me reemplace o me cubra si necesito interrumpir mi trabajo por unos minutos					
23	Dispongo de muy poca libertad para decidir el modo de hacer el trabajo					
24	Tengo que terminar mi trabajo sin importar el tiempo adicional que me tome					
RECOMPENSAS		1	2	3	4	5
25	Considero que el dinero que recibo por mi trabajo es muy poco					
26	No tengo retribución económica adicional si aumento mi productividad					
27	Gano muy poco dinero a pesar de lo mucho que me esfuerzo en el trabajo					
28	Considero que mi salario es injusto					
29	Creo que la política salarial del MINSA es deficiente					
30	Las perspectivas futuras de aumento de salarios son escasas					
31	Estoy insatisfecho con mi salario					
32	Los trabajadores no tenemos beneficios por pertenecer a la organización					

Puntajes:

Demandas laborales:.....

Apoyo organizacional:

Control:

Recompensas:.....

Índice global:.....



ANEXO 2

CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN LABORAL S10/12

Elaborado por Meliá y Peiró (1998)

INSTRUCCIONES

Habitualmente nuestro trabajo y los distintos aspectos del mismo nos producen satisfacción o insatisfacción en algún grado. Califique de acuerdo con las siguientes alternativas el grado de satisfacción o insatisfacción que le producen los distintos aspectos de su trabajo:

Insatisfecho	Indiferente	Satisfecho
1	2	3

Nº	ITEMS	Insatisfecho	Indiferente	Satisfecho
1	Los objetivos, metas y producción que debe alcanzar			
2	La limpieza, higiene y salubridad de su lugar de trabajo			
3	El entorno físico y el espacio de que dispone en su lugar de trabajo			
4	La temperatura de su local de trabajo			
5	Las relaciones personales con sus superiores			
6	La supervisión que ejercen sobre usted			
7	La proximidad y frecuencia con que es supervisado			
8	La forma en que sus superiores juzgan su tarea			
9	La "igualdad" y "justicia" de trato que recibe de su empleador			

10	El apoyo que recibe de sus superiores			
11	El grado en que su empleador cumple el convenio, las disposiciones y leyes laborales			
12	La forma en que se negocian las condiciones laborales con su empleador			
Total				



ANEXO 3

UNIVERSIDAD PRIVADA ANTEOR ORREGO

CONSTANCIA DE VALIDACION DE LOS INSTRUMENTOS

DEL EVALUADOR

- Nombre:.....
- Título:.....
- Especialidad:.....
- Maestría:.....
- Institución donde labora:.....
- Años de experiencia:.....

DEL INSTRUMENTO

- Título:.....
- El título del instrumento refleja en sus preguntas lo que pretende medir:
 - si..... no.....
- Las preguntas planteadas tienen relación clara y precisa con los aspectos teóricos a medir:
 - si..... no.....

Sugiere algunas mejoras o cambios en los ítems, por favor especifique:

.....
.....
.....

- Sugiere según su experiencia y experticia alguna otra pregunta a bien considerar dentro del instrumento:

.....
.....
.....

- ¿En general que apreciación tiene respecto al instrumento evaluado, considera que cumple su principal objetivo?:

.....
.....
.....

.....
Evaluador



UNIVERSIDAD PRIVADA ANTENOR ORREGO

Escuela de Post Grado

Segunda Especialidad en Enfermería

CUESTIONARIO MULTIDIMENSIONAL DECORE: INSTRUMENTO PARA LA EVALUACION DE FACTORES PSICOSOCIALES EN EL ENTORNO LABORAL

1. Prueba de Confiabilidad del Instrumento que evalúa los factores psicosociales en el entorno laboral “ α ” Alfa de Cronbach.

$$\alpha = \frac{k}{k-1} \times \left(1 - \frac{\sum S_i^2}{S_t^2} \right)$$

Dónde:

α : Coeficiente de Confiabilidad

K: Número de ítems

S_i^2 : Varianza de cada ítem

S_t^2 : Varianza del total de ítems

Σ : Sumatoria

Cálculo de los datos:

$$K = 32 \qquad \sum S_i^2 = 66.514 \qquad S_t^2 = 1332.495$$

Reemplazando:

$$\alpha = \frac{32}{32-1} \times \left(1 - \frac{66.514}{1332.495} \right) = 0.981 > 0.70 \Rightarrow \text{Confiable}$$

CONFIABILIDAD SEGÚN DIMENSIONES:

1. DEMANDAS LABORALES

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de Elementos
0,931	8

Salida SPSS versión 26.0

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Ítem1	18,8000	61,171	,842	,917
Ítem2	19,0667	72,638	,778	,922
Ítem3	18,8667	72,124	,798	,921
Ítem4	18,7333	69,781	,683	,927
Ítem5	19,2000	66,171	,766	,921
Ítem6	18,8667	70,695	,742	,923
Ítem7	19,4000	68,400	,791	,919
Ítem8	19,2000	67,314	,771	,921

Salida SPSS versión 26.0

2. APOYO ORGANIZACIONAL

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de Elementos
0,946	8

Salida SPSS versión 26.0

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Ítem9	18,8667	87,695	,809	,939
Ítem10	18,8667	83,124	,928	,930
Ítem11	19,0000	93,857	,747	,943
Ítem12	18,8667	85,838	,826	,938
Ítem13	18,7333	89,638	,802	,939
Ítem14	18,2000	88,600	,784	,940
Ítem15	19,1333	91,267	,731	,944
Ítem16	18,6000	86,114	,814	,939

Salida SPSS versión 26.0

3. CONTROL

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,906	8

Salida SPSS versión 26.0

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Ítem17	18,1333	61,981	,616	,901
Ítem18	18,2000	56,743	,620	,902
Ítem19	18,4667	55,838	,616	,903
Ítem20	18,2667	53,210	,858	,879
Ítem21	18,8000	55,886	,772	,887
Ítem22	18,5333	54,267	,717	,893
Ítem23	18,6667	61,238	,563	,904
Ítem24	18,4000	54,400	,893	,877

Salida SPSS versión 26.0

4. RECOMPENSAS

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de Elementos
0,904	8

Salida SPSS versión 26.0

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Ítem25	18,2000	50,171	,863	,875
Ítem26	18,4000	54,686	,781	,884
Ítem27	17,8000	61,886	,385	,920
Ítem28	18,2667	59,638	,646	,897
Ítem29	17,8667	57,981	,765	,888
Ítem30	18,4000	60,829	,577	,902
Ítem31	18,3333	52,381	,749	,888
Ítem32	18,3333	54,952	,887	,877

Salida SPSS versión 26.0



ANEXO 5

UNIVERSIDAD PRIVADA ANTENOR ORREGO

Escuela de Post Grado

Segunda Especialidad en Enfermería

CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN LABORAL S10/12

1. Prueba de Confiabilidad del Instrumento que evalúa la Satisfacción laboral “ α ” Alfa de Cronbach.

$$\alpha = \frac{k}{k-1} \times \left(1 - \frac{\sum S_i^2}{S_t^2} \right)$$

Dónde:

α : Coeficiente de Confiabilidad

K: Número de ítems

S_i^2 : Varianza de cada ítem

S_t^2 : Varianza del total de ítems

Σ : Sumatoria

Cálculo de los datos:

$$K = 12 \qquad \sum S_i^2 = 7.181 \qquad S_t^2 = 27.124$$

Reemplazando:

$$\alpha = \frac{12}{12-1} \times \left(1 - \frac{7.181}{27.124} \right) = 0.802 > 0.70 \Rightarrow \text{Confiable}$$

CONFIABILIDAD TOTAL ÍTEMS:

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de Elementos
0,802	12

Salida SPSS versión 26.0

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Ítem1	24,4000	24,400	,482	,788
Ítem2	24,5333	24,981	,181	,813
Ítem3	24,6000	24,829	,172	,816
Ítem4	24,6000	22,686	,499	,783
Ítem5	24,7333	24,210	,398	,792
Ítem6	24,6667	23,810	,359	,796
Ítem7	24,6000	23,400	,474	,786
Ítem8	24,6667	21,524	,607	,771
Ítem9	24,5333	23,410	,456	,787
Ítem10	24,8000	21,743	,497	,783
Ítem11	24,8000	20,457	,736	,756
Ítem12	24,6000	22,971	,668	,773

Salida SPSS versión 26.0



ANEXO 6

UNIVERSIDAD PRIVADA ANTEÑOR ORREGO

Escuela de Post Grado

Segunda Especialidad en Enfermería

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo....., con **DNI** N^a....., acepto voluntariamente participar en la investigación que tiene como título: FACTORES PSICOSOCIALES EN EL TRABAJO Y SU RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LA ENFERMERA EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL PACASMAYO. PACASMAYO, 2019.

Ya se me informó a detalle los riesgos y beneficios de la investigación, se aclararon mis dudas y las autoras se comprometieron a guardar los principios éticos de autonomía, anonimato, confidencialidad y, beneficencia, por lo cual firmo el siguiente consentimiento.

.....

Enfermera participante

.....

Personal investigador



ANEXO 7

UNIVERSIDAD PRIVADA ANTEOR ORREGO

Escuela de Post Grado

Segunda Especialidad en Enfermería

CONSTANCIA DE ASESORAMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN

Yo, MG. VERÓNICA VARGAS DE LA CRUZ, Docente de la Segunda Especialidad de la Universidad Privada Antenor Orrego, mediante la presente certifico el asesoramiento del Trabajo de Investigación: FACTORES PSICOSOCIALES EN EL TRABAJO Y SU RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LA ENFERMERA EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL PACASMAYO. PACASMAYO, 2019, presentado por las Licenciadas en Enfermería GUANILO CERNA, IRMA CECILIA Y TELLO ALCÁNTARA, LESLY NOHELI, alumnas de la Segunda Especialidad.

Trujillo, mayo del 2021

MG. VERÓNICA VARGAS DE LA CRUZ

DOCENTE



ANEXO 8

UNIVERSIDAD PRIVADA ANTEÑOR ORREGO

Escuela de Post Grado

Segunda Especialidad en Enfermería

TABLA N° 05

CO-VARIABLES DE LOS FACTORES PSICOSOCIALES EN EL TRABAJO DE LA ENFERMERA EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL PACASMAYO.PACASMAYO, 2019.

EDAD	N°	%
<30 años	3	15%
31- 40 años	7	35%
41- 50 años	7	35%
51- 60 años	3	15%
SEXO	N°	%
Femenino	01	5%
Masculino	19	95%
ESTADO CIVIL	N°	%
Casada o conviviente	17	85%
Soltera	03	15%
NUMERO DE HIJOS	N°	%
0	2	10%
1-2	11	55%
>3	7	35%
EXPERIENCIA LABORAL	N°	%
< 5 años	4	20%
6- 10 años	4	20%
11- 20 años	8	40%
21- 30 años	4	20%
TIPO DE CONTRATO	N°	%
Nombrada	12	60%
CAS	8	40%
TOTAL	20	100%

Fuente: Cuestionario de factores psicosociales y de Satisfacción Laboral.