

UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN

FACULTAD DE MEDICINA

ESCUELA PROFESIONAL DE MEDICINA HUMANA



TESIS

**ESTRÉS Y SATISFACCIÓN LABORAL EN EL PERSONAL DE SALUD
DURANTE LA PANDEMIA COVID-19 DEL HOSPITAL GUSTAVO LANATTA**

LUJÁN, 2021

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE MÉDICO CIRUJANO

ASESOR DE TESIS

Dr. FREDY RUPERTO BERMEJO SANCHEZ

PRESENTADO POR

CARHUAJULCA IBARRA, KRISTEL MADELEYNE

HUACHO - PERÚ

2021

Estrés y satisfacción laboral en el personal de salud durante la pandemia covid-19

del Hospital Gustavo Lanatta Luján

Carhuajulca Ibarra Kristel Madeleyne

TESIS DE PREGRADO

ASESOR:

Dr. Bermejo Sánchez, Fredy Ruperto

JURADO:

Dr. Estrada Choque, Efraín Ademar

Presidente

Dr. Valladares Vergara, Edgar Iván

Secretario

Dr. Suarez Alvarado, Edwin Efraín

Vocal

UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN

FACULTAD DE MEDICINA HUMANA

ESCUELA PROFESIONAL DE MEDICINA HUMANA

HUACHO-PERÚ

2021

DEDICATORIA

A Juan y Esperanza, mis padres, por el sacrificio, cariño y esfuerzo
durante todo este tiempo de mi formación profesional.

A toda mi familia, por el amor inmenso y apoyo incondicional.

A mis honorables maestros, por la guía y
conocimientos brindados en esta hermosa carrera.

A dos personas en el cielo, que sé que estarían
orgullosos de mí e iluminan mi camino.

AGRADECIMIENTO

A mi asesor, Dr. Fredy Ruperto Bermejo Sánchez, por su apoyo y guía dedicado en esta investigación.

A mis jurados: Dr. Estrada Choque, Efraín Ademar, Dr. Valladares Vergara, Edgar Iván y Dr. Suárez Alvarado, Edwin Efraín, por su tiempo, compromiso, paciencia y aportaciones para mejorar este presente trabajo.

A mi casa de estudios, mi linda escuela, que me abrió las puertas y de la cual me llevo grandes recuerdos.

A mis docentes de internado del “Hospital de Chancay”, que cumplieron un rol importante en mi formación académica, infinitas gracias por sus consejos, valores y enseñanzas.

A todas aquellas personas, que estuvieron a mi lado y fueron mi soporte en los momentos difíciles.

ÍNDICE

Índice de Tablas	VII
RESUMEN	VIII
ABSTRACT	IX
INTRODUCCIÓN	X
CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	1
1.1. Descripción de la realidad problemática	1
1.1 Formulación de problema	4
1.1.1 Problema general	4
1.1.2 Problemas específicos	4
1.3. Objetivos de la investigación	5
1.2.3. Objetivo general	5
1.3.2. Objetivos específicos	5
1.4. Justificación de la investigación	5
1.4.1. Conveniencia	5
1.4.2. Relevancia social	6
1.4.3. Implicaciones prácticas	6
1.4.4. Valor teórico	6
1.4.5. Utilidad metodológica	6
1.5.1. Temporal	7
1.5.2. Espacial	7
1.5.3. Delimitación temática	7
1.6. Viabilidad del estudio	7
1.6.1. Viabilidad temática	7
1.6.2. Viabilidad económica	7
1.6.3. Viabilidad administrativa	8
1.6.4. Viabilidad técnica	8
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	9
2.1 Antecedentes de la investigación	9
2.1.1 Antecedentes internacionales	9
2.1.2. Antecedentes Nacionales	15
2.2 Bases teóricas	23
2.2.1. Estrés ocupacional	23
2.2.1.1. Definición	23
2.2.1.2. Características del estrés ocupacional	24
2.2.1.3. Causas del estrés	25

2.2.1.4. Factores que intervienen en el estrés ocupacional	25
2.2.1.5. Evaluación del estrés ocupacional	26
2.2.1.6. Dimensiones de estrés ocupacional	27
2.2.2. Satisfacción laboral	28
2.2.2.1. Definición	28
2.2.2.2. Características de la satisfacción laboral	29
2.2.2.3. Perspectiva de la satisfacción	29
2.2.2.4. Eficiencia en el trabajo	30
2.2.2.5. Dimensiones de la satisfacción laboral	31
2.3 Bases filosóficas	31
2.4 Definición de términos básicos	34
2.5 Hipótesis de Investigación	35
2.5.1 Hipótesis General	35
2.5.2 Hipótesis Específicas	35
2.6. Operacionalización de variables	38
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA	40
3.1 Diseño metodológico	40
3.1.1. Tipo de investigación	40
3.1.2. Enfoque	40
3.2 Población y muestra	41
3.2.1 Población	41
3.2.2 Muestra	41
3.3 Técnica de recolección de datos	42
3.4 Técnicas para el procesamiento de la información	43
CAPÍTULO IV: RESULTADOS	44
4.1 Análisis de resultados	44
4.2 Correlación de las variables	51
4.3 Contrastación de hipótesis	57
4.4 Validación de Hipótesis	58
CAPÍTULO V: DISCUSIÓN	59
5.1 Discusión de resultados	59
CAPÍTULO VI: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	65
6.1 Conclusiones	65
6.2 Recomendaciones	66
REFERENCIAS	67
7.1. Fuentes bibliográficas	67

7.2. Fuentes hemerográficas	67
7.3. Fuentes electrónicas	74
ANEXOS	75

Índice de Tablas

Tabla 1. “Estrés en el personal de salud durante la pandemia covid-19 del Hospital II Gustavo Lanatta Luján”	44
Tabla 2. “Satisfacción laboral en el personal de salud durante la pandemia covid-19 del Hospital II Gustavo Lanatta Luján”	46
Tabla 3. “Sobrecarga de trabajo en el personal de salud durante la pandemia covid-19 del Hospital II Gustavo Lanatta Luján”	46
Tabla 4. “Control sobre las actividades laborales en el personal de salud durante la pandemia covid-19 del Hospital II Gustavo Lanatta Luján”	46
Tabla 5. “Desgaste emocional en el personal de salud durante la pandemia covid-19 del Hospital II Gustavo Lanatta Luján”	48
Tabla 6. “Desequilibrio entre esfuerzo y retribución en el personal de salud durante la pandemia covid-19 del Hospital II Gustavo Lanatta Luján”	49
Tabla 7. “Apoyo institucional en el personal de salud durante la pandemia covid-19 del Hospital II Gustavo Lanatta Luján”	50
Tabla 8. “Correlación entre estrés y la satisfacción laboral en el personal de salud durante la pandemia covid-19 del Hospital II Gustavo Lanatta Luján”	51
Tabla 9. “Correlación entre sobrecarga de trabajo y la satisfacción laboral en el personal de salud durante la pandemia covid-19 del Hospital II Gustavo Lanatta Luján”	52
Tabla 10. “Correlación entre control de actividades laborales y la satisfacción laboral en el personal de salud durante la pandemia covid-19 del Hospital II Gustavo Lanatta Luján”	53
Tabla 11. “Correlación entre desgaste emocional t satisfacción laboral en el personal de salud durante la pandemia covid-19 del Hospital II Gustavo Lanatta Luján”	54
Tabla 12. “Correlación entre desequilibrio de esfuerzo y retribución y la satisfacción laboral en el personal de salud durante la pandemia covid-19 del Hospital II Gustavo Lanatta Luján”	55
Tabla 13. “Correlación entre apoyo institucional y la satisfacción laboral en el personal de salud durante la pandemia covid-19 del Hospital II Gustavo Lanatta Luján”	58
Tabla 14. “Pruebas de normalidad”	58
Tabla 15. “Interpretación del coeficiente de Correlación Rho de Spearman”	58

RESUMEN

El presente estudio de investigación tuvo como objetivo general determinar la relación entre el estrés y satisfacción laboral en el personal de salud durante la pandemia covid-19 del Hospital II Gustavo Lanatta Luján, 2021. La metodología fue observacional, prospectiva, transversal, correlacional y enfoque cuantitativo. La población estuvo conformada por 239 personas pertenecientes al personal de salud del Hospital II Gustavo II Lanatta Luján, tomando como muestra 154 trabajadores. La técnica de recolección fue 2 cuestionarios virtualizados *en Google Forms*. Los resultados arrojaron que en una muestra de 154 trabajadores de la salud; en cuanto a la variable estrés ocupacional reflejó un 65,58% nivel bajo, 19,48% nivel medio y 14,94% nivel alto; en cuanto a la variable satisfacción laboral reflejó un 36,36% nivel medio, 63,64% nivel alto. La correlación Rho Spearman fue de nivel alto ($r = 0,728$). Por lo que se concluye que existe una relación significativa entre la variable estrés y la satisfacción laboral en el personal de salud durante la pandemia COVID-19 del Hospital Gustavo II Lanatta Luján.

Palabras claves: estrés, satisfacción, personal de salud

ABSTRACT

The general objective of this research study was to determine the relationship between stress and job satisfaction in health personnel during the covid-19 pandemic at the Gustavo Lanatta Luján Hospital, 2021. The methodology was observational, prospective, transversal, correlational and quantitative approach. The population consisted of 239 people belonging to the health personnel of the Gustavo II Lanatta Luján Hospital, taking as a sample 154 workers. The collection technique was 2 virtualized in Google forms. The results showed that in a sample of 154 health workers; regarding the occupational stress variable, it reflects 65.58% low level, 19.48% medium level and 14.94% high level; regarding the variable Job satisfaction reflected 36.36% medium level, 63.64% high level. The Rho Spearman correlation was high ($r = 0.728$). So, it is concluded that there is a significant relationship between the occupational stress variable and job satisfaction in health personnel during the COVID-19 pandemic at the Gustavo II Lanatta Luján Hospital.

Keywords: stress, satisfaction, personal health

INTRODUCCIÓN

Actualmente la pandemia ha causado en el personal de salud síntomas depresivos, estrés, insomnio, miedo y enojo. Estos problemas de salud mental afectan en la toma de decisiones, inclusive pueden tener un efecto negativo en su vida.

El estrés laboral es un origen de rápido crecimiento de enfermedades y lesiones relacionadas con el trabajo; particularmente entre los trabajadores sanitarios. El estrés laboral relacionado al COVID-19 es un patrón cardinal de enfermedad mental, porque puede conducir a la ansiedad y la depresión en el enfrentamiento de la concurrencia de innumerables muertes y largas jornadas laborales con las más diversas incógnitas y demandas. (Said y Shafei, 2020)

Por otro lado, la satisfacción se trata de la propia percepción que tiene el personal de salud de su trabajo en un centro de atención médica asumiendo un papel diferente al de los demás profesionales. Además, se puede notar que es un punto directamente ligado a la motivación, el estrés, la tensión en el trabajo, las relaciones interpersonales, entre otros factores.

El presente estudio aborda la relación entre el estrés y satisfacción laboral en el personal de salud durante la pandemia covid-19 del Hospital II Gustavo Lanatta Luján, 2021, y de esta manera realizar un monitoreo e identificación precoz del estrés en esta población vulnerable y así poder tomar acciones para proteger la salud mental y maximizar la satisfacción laboral.

CAPÍTULO I.: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción de la realidad problemática

A nivel internacional, la Organización Mundial de la Salud (OMS) (2020) afirma que:

Además de los riesgos físicos, la pandemia ha ejercido niveles extraordinarios de estrés psicológico sobre los trabajadores de la salud expuestos a entornos de gran demanda durante largas horas, los cuales viven con el temor constante de estar expuestos a la enfermedad mientras están separados de sus familias y se enfrentan a la estigmatización social. Antes de que comenzara la pandemia de COVID-19, los profesionales de la medicina ya corrían un mayor riesgo de suicidio en todas partes del mundo. En un análisis reciente realizado por dicha sobre los profesionales de la salud concluyó que, durante la pandemia de COVID-19, uno de cada cuatro estaba sufriendo depresión y ansiedad, y uno de cada tres, insomnio. También evidenció últimamente un aumento de la notificación por parte de los trabajadores de la salud de episodios de acoso verbal, discriminación y violencia física a raíz de la COVID-19.

Resulta oportuno mencionar que el estrés de origen ocupacional es producto de la interacción entre múltiples factores de riesgo, incluyendo aquellos que provienen del ambiente físico, trastornos de las funciones biológicas, el contenido y organización del trabajo, y diversos componentes psicosociales, tanto laborales como extra laborales. Entre éstos se ha descrito: el contexto macro social y el estrato socioeconómico; el tipo de trabajo; el apoyo social, dentro y fuera del trabajo; los sentimientos de autoestima y de control; tipo de personalidad; la edad y el género (Sarsosa y Charria, 2017).

Es fehaciente entonces que uno de los grupos ocupacionales en los que se ha descrito riesgos significativos de estrés ocupacional es el personal de instituciones sanitarias. Éste, cuando evoluciona crónicamente, puede provocar un cuadro de agotamiento emocional, distanciamiento afectivo, trato despersonalizado y a un sentimiento global de ausencia de logros personales que se ha denominado "burnout", cuadro conjuntamente con una rotura en el bienestar de la persona, el cual se traduce en un declive de la productividad para la organización (García y Gil, 2016).

A nivel nacional, el MINSA (2020) sostuvo:

La pandemia del coronavirus requiere la atención asistencial a una gran cantidad de personas afectadas en su salud física y mental. El personal que atiende a estas personas está expuesto a una situación que implica largas horas de trabajo intenso, temor a la contaminación, incertidumbre por limitaciones del sistema de salud, entre otras condiciones que conllevan a altos niveles de estrés. Esta situación puede afectar la salud mental del personal sanitario, ocasionando sentimientos como el miedo, pena, frustración, culpa, soledad y problemas relacionados con el sueño, apetito, agotamiento, entre otros que pueden generar ansiedad, depresión, desmotivación y desesperanza, condiciones que perjudican gravemente la realización de labores relacionadas al cuidado de la salud de las personas.

De acuerdo con los razonamientos que se han venido realizando a raíz de la pandemia, el estrés se derivó en un incremento exponencial de la carga laboral, demandas de atención sanitaria, falta de equipamiento y recursos adecuados para trabajar en medio del miedo de contagio por COVID-19. Los sistemas de salud no solo colapsaron, sino que afectaron significativamente la salud mental de sus

trabajadores. Más del 90% de las instituciones en el mundo han reportado ya, entre febrero y abril del presente año, la máxima cantidad de casos por estrés ocupacional en la historia de la prestación de servicios de salud a nivel mundial (Lecca, Lora & Rodríguez, 2020).

Actualmente, aspectos como la calidad de vida y la satisfacción laboral, son muy importantes en el personal sanitario, ya que pasan gran parte de su tiempo desarrollando actividades dentro de una organización. En este sentido, la medición de la satisfacción laboral, es un proceso indispensable, ya que diferentes investigaciones han determinado que es esencial para el óptimo desempeño, como en el caso del personal de salud, el cual ejerce una actividad sustantiva dentro de un hospital, mediante el cuidado de la salud física y mental de quienes están a su cargo, de esta forma brindar una atención de calidad (García, et. al. 2016).

“El trabajo desempeñado debe generar satisfacción con el fin de que exista una repercusión positiva en aspectos tales como: productividad, estabilidad, compromiso, clima laboral, etc. Sin embargo, existen factores que pueden influir en dicha satisfacción como lo es el estrés” (Holguín y Contreras, 2020).

A nivel local, en consecuencia, resulta de interés estudiar la opinión que tienen los trabajadores con respecto al nivel de estrés y satisfacción dentro de su ámbito de trabajo, conocer como ha sido el proceso o situaciones que han vivido dentro del contexto pandemia y si esto les afectó y en qué manera. En el presente estudio se realiza en el personal de salud del Hospital II Gustavo Lanatta Luján, para conocer el nivel de estrés que han pasado en todo este proceso de pandemia. De este hecho surge la interrogante ¿Cuál es la relación entre el estrés y la satisfacción laboral en el personal de salud durante la pandemia covid-19 del hospital?, ya que el cuidado del personal de

salud es una labor sustancial para alcanzar una adecuada atención de la población en el contexto de la pandemia de COVID-19.

1.1 Formulación de problema

1.1.1 Problema general

¿Cuál es la relación entre el estrés y la satisfacción laboral en el personal de salud durante la pandemia covid-19 del Hospital II Gustavo Lanatta Luján, 2021?

1.1.2 Problemas específicos

1. ¿Cuál es la relación entre la sobrecarga de trabajo y la satisfacción laboral en el personal de salud durante la pandemia covid-19 del Hospital II Gustavo Lanatta Luján, 2021?
2. ¿Cuál es la relación entre el control sobre las actividades laborales y la satisfacción laboral en el personal de salud durante la pandemia covid-19 del Hospital II Gustavo Lanatta Luján, 2021?
3. ¿Cuál es la relación entre el desgaste emocional y la satisfacción laboral en el personal de salud durante la pandemia covid-19 del Hospital II Gustavo Lanatta Luján, 2021?
4. ¿Cuál es la relación entre el desequilibrio entre esfuerzo y retribución y satisfacción laboral en el personal de salud durante la pandemia covid-19 del Hospital II Gustavo Lanatta Luján, 2021?
5. ¿Cuál es la relación entre el apoyo institucional y la satisfacción laboral en el personal de salud durante la pandemia covid-19 del Hospital II Gustavo Lanatta Luján, 2021?

1.3. Objetivos de la investigación

1.2.3. Objetivo general

Determinar la relación entre el estrés y la satisfacción laboral en el personal de salud durante la pandemia covid-19 del Hospital II Gustavo Lanatta Luján, 2021.

1.3.2. Objetivos específicos

1. Analizar la relación entre la sobrecarga de trabajo y la satisfacción laboral en el personal de durante la pandemia covid-19 del Hospital II Gustavo Lanatta Luján, 2021.
2. Determinar la relación entre el control sobre las actividades laborales y la satisfacción laboral en el personal de salud durante la pandemia covid-19 del Hospital II Gustavo Lanatta Luján, 2021.
3. Determinar la relación entre el desgaste emocional y la satisfacción laboral en el personal de salud durante la pandemia covid-19 del Hospital II Gustavo Lanatta Luján, 2021.
4. Determinar la relación entre el desequilibrio esfuerzo y retribución y la satisfacción laboral en el personal de salud durante la pandemia covid-19 del Hospital II Gustavo Lanatta Luján, 2021.
5. Determinar la relación entre el apoyo institucional y la satisfacción laboral en el personal de salud durante la pandemia covid-19 del Hospital II Gustavo Lanatta Luján, 2021.

1.4. Justificación de la investigación

1.4.1. Conveniencia

En la actualidad, aún se siguen viviendo efectos notorios de la pandemia, no se conoce con exactitud el fin de este proceso, por lo tanto, es necesario comprender el

estrés ocupacional al que está supeditado el personal de salud y cómo afecta éste en su satisfacción laboral.

1.4.2. Relevancia social

El resultado que se obtuvo de la investigación, fue de gran importancia para el personal de salud, ayudan a la disminución del estrés ocupacional mejorando su prevención y/o manejo oportuno optimizando la satisfacción laboral en esta población vulnerable.

1.4.3. Implicaciones prácticas

Los resultados de esta investigación permiten dar a conocer la situación que experimentó el personal de salud durante la pandemia covid-19, analizar los procesos y cambios generados por la pandemia y si estos afectaron en su satisfacción laboral. Además, generan evidencia necesaria que se podrá utilizar para implementar estrategias preventivas ante este tipo de situaciones.

1.4.4. Valor teórico

El siguiente estudio deja mayor información del estrés y la satisfacción laboral en el personal de salud durante la pandemia covid-19 del Hospital II Gustavo Lanatta Luján, el cual puede servir de apoyo a otras investigaciones. Ante las pocas investigaciones locales acerca de este tema, es de gran ayuda para generar conocimientos que ayuden a disminuir la exposición a estrés por la carga laboral en el contexto de esta pandemia.

1.4.5. Utilidad metodológica

La siguiente investigación deja una base estadística sobre la relación entre el estrés ocupacional y satisfacción laboral en el personal de salud durante la pandemia covid-19, lo cual servirá como retroalimentación y mejora de los conocimientos de las

variables en estudio. Además para su desarrollo se utilizó dos cuestionarios virtualizados en Google forms en las que incluyen las variables investigadas.

1.5. Delimitación del estudio

1.5.1. Temporal

Se delimitó en el primer semestre del 2021.

1.5.2. Espacial

Este estudio se realizó en el Hospital II Gustavo Lanatta Luján, ubicado en la Av. Francisco Vidal N°770, distrito de Huacho, provincia de Huaura, a 144km de la capital de Lima.

1.5.3. Delimitación temática

La investigación comprendió el área general de ciencias médicas y de salud, sub área de Medicina Clínica.

1.6. Viabilidad del estudio

1.6.1. Viabilidad temática

Cuando surgió el proceso de pandemia, se vieron afectados muchos aspectos en la salud, es así que el personal médico asumió la gran responsabilidad y papel principal frente a ésta, viéndose sometidos a diferentes situaciones de estrés. Por lo tanto, el estudio es un aporte para abordar esta temática que aun actualmente se vive.

1.6.2. Viabilidad económica

La presente investigación fue autofinanciada, contándose con recursos materiales, humanos y económicos necesarios para su ejecución. El presupuesto considerado se encontró dentro lo estimado por la investigadora.

1.6.3. Viabilidad administrativa

Se solicitó el permiso correspondiente a la dirección del Hospital II Gustavo Lanatta Luján, así como a la jefatura Unidad de Apoyo a la Docencia e Investigación. Además, se contó con el consentimiento informado del personal de salud para el llenado de los cuestionarios.

1.6.4. Viabilidad técnica

Los instrumentos empleados fueron el cuestionario de estrés laboral creado por Hernández, Ortega y Reidl. La consistencia interna de la escala se estimó con el Coeficiente Alfa de Cronbach (.937) y el cuestionario de satisfacción laboral elaborado por Spontón, C., Trógolo, M., Castellano, E., Morera L. y Medrano, L, con una consistencia interna de cada dimensión entre valores .71 y .91.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de la investigación

2.1.1 Antecedentes internacionales

Avella y Naranjo (2021) en su estudio “Satisfacción Laboral del Personal de Enfermería en el Hospital Central de la Ciudad de Villavicencio”, en Colombia. Cuyo objetivo fue determinar el nivel de satisfacción laboral del personal de enfermería del hospital de Villavicencio por medio del Cuestionario General de Satisfacción en Organizaciones laborales de Meliá y Peiró. Fue un estudio tipo descriptivo, de enfoque cuantitativo, de diseño no experimental y de tipo transversal. Los resultados fueron el 68% experimentó un nivel medio de satisfacción y que solo el 3% de los participantes experimentó un bajo nivel de satisfacción. Concluyeron que: *“en la lucha por brindar siempre un buen servicio, ahora no se puede dejar de lado que en la mayoría de las ocasiones no se busca la satisfacción del profesional de salud, sino que simplemente el sistema se empeña en exigir resultados descuidando la calidad humana de sus colaboradores, ya que los centros de salud, hospitales y clínicas son organizaciones como cualquier otra, quienes deben encargarse de cuidar y vigilar de cerca la salud y bienestar de sus empleados”*.

Cabello et al (2020) en su estudio “El impacto de la pandemia por COVID-19 sobre la salud mental de los profesionales sanitarios”, en España. Tuvo como objetivo examinar el impacto de la prestación de servicios de salud durante o después de las emergencias de salud causadas por brotes epidémicos virales en la salud mental de los trabajadores de la salud (TS) y evaluar la base de evidencia disponible con respecto a las intervenciones para reducir dicho impacto. Fue un estudio de revisión sistemática rápida de la literatura. Realizaron búsquedas bibliográficas en Medline, Embase y

PsycINFO, identificándose 61 estudios similares, que en su mayoría abordaron el impacto psicológico causada por Sars en epidemias anteriores, y 3 de ellas trataron la pandemia actual. Obtuvieron como resultado una elevada prevalencia de ansiedad, depresión, estrés agudo, burnout y estrés postraumático con porcentaje de 45%, 38%, 31%, 29% y 19 % respectivamente. También mostró un mayor riesgo de sufrir problemas de salud mental en función de “factores socio-demográficos”, sobre todo en mujeres y personal joven, “factores sociales” (falta de apoyo social, experimentar rechazo social, o estigmatización), y “factores ocupacionales” (desarrollo de tareas asistenciales en 1era línea, ser profesional de enfermería, no adquirir formación especializada sobre estas situaciones, y menor experiencia laboral). Solo 3 de los 61 estudios evaluaron el impacto de las intervenciones en la salud mental del personal sanitario. Concluyeron que: *“la prevalencia de ansiedad, depresión, trastorno de estrés agudo y postraumático y agotamiento fue alta tanto durante como después de los brotes. Estos problemas no solo tienen un efecto duradero en la salud mental de los trabajadores sanitarios, sino que también obstaculizan la respuesta urgente a la actual pandemia de COVID-19, al poner en peligro la atención y la toma de decisiones”*.

Cai, H. et al (2020) en su estudio “Psychological Impact and Coping Strategies of Frontline Medical Staff in Hunan Between January and March 2020 During the Outbreak of Coronavirus Disease 2019 (COVID 19) in Hubei, China”. Tuvo como objetivo investigar el impacto psicológico y las estrategias de afrontamiento del personal médico de primera línea en la provincia de Hunan, adyacente a la provincia de Hubei, durante el brote de COVID-19 entre enero y marzo de 2020. Se caracterizó por ser un estudio observacional, transversal que incluyó a médicos, enfermeras, y otro personal hospitalario. Realizaron un cuestionario que incluía cinco secciones y 67 preguntas (puntuaciones, 0-3). La prueba de chi-cuadrado ² se utilizó para comparar las

respuestas entre grupos profesionales, de edad y género. Los cuestionarios del estudio fueron completados por 534 miembros del personal médico de primera línea. Los resultados mostraron que estos mantenían la obligación social y profesional de seguir trabajando extensas jornadas. El personal médico estaba preocupado por su seguridad y la seguridad de sus familias e informó de los efectos psicológicos de los informes de mortalidad por infección por COVID-19. La disponibilidad de pautas estrictas de control de infecciones, equipos especializados, el reconocimiento de sus esfuerzos por parte de la administración del hospital y el gobierno y la reducción de los casos notificados de COVID-19 proporcionaron beneficios psicológicos. Concluyeron que: *“el brote de COVID-19 en Hubei provocó un mayor estrés para el personal médico en la provincia adyacente de Hunan. El reconocimiento continuo del personal médico por parte de la administración del hospital y el gobierno, la provisión de pautas de control de infecciones, equipos e instalaciones especializados para el manejo de la infección por COVID-19 deben reconocerse como factores que pueden alentar al personal médico a trabajar durante futuras epidemias”*.

García et al (2020) en su estudio “Estrés laboral en enfermeras de un hospital público de la zona fronteriza de México, en el contexto de la pandemia covid-19”, en México. Tuvo como objetivo determinar el nivel de estrés laboral y los principales estresores que presenta el personal de enfermería. Fue un estudio descriptivo, transversal y cuantitativo, realizado en una población de 126 personales de enfermería, a quienes se les aplicó un cuestionario virtual para medir la variable. Obtuvieron como resultado que el 81% fueron mujeres, que mayormente laboraban en la noche, 58.7% manifestó laboral 12 hrs., 44.4% tuvo a cargo 7 o más pacientes; entre tanto, 16% aseguró haberse infectado de covid-19. Predominó el nivel medio de estrés y la jornada de trabajo de 12 hrs. fue la causa primordial del estrés. Concluyeron que: *“los niveles de*

estrés están presentes en el profesional de salud, se considera necesario intervenir con estrategias de afrontamiento para disminuir el sufrimiento de los profesionales de enfermería”.

Usma (2020) en su tesis “El Estrés Laboral y su Incremento durante el Confinamiento”, para optar el grado de psicóloga. Tuvo como objetivo identificar y prevenir factores de estrés y ansiedad dentro de la organización, brindando talleres de mejoras al personal y directivos de la Universidad Cooperativa de Colombia sede Pereira. Realizó un estudio tipo cuantitativa. Realizó talleres en relación a los hábitos y estilos de vida saludables, utilizó como instrumento una encuesta para medir el nivel estrés en los empleados, obteniendo como resultados: mediante la realización de los talleres se promovió mejores oportunidades dentro del área de trabajo, y como consecuencia se generó descenso de los niveles de estrés en su organización, además se evidenció un aumento en el reconocimiento y autocontrol de las emociones mejorando la salud tanto física como mental en el personal. Concluyó que: *“el estrés ha sido causante de muchas afectaciones físicas, mentales y emocionales en las personas, principalmente en los empleados trayendo consecuencias negativas a las situaciones relacionadas con el trabajo, aún más con la pandemia que ha estado presente en este tiempo, diversos estudios han demostrado que el estrés ha tenido un gran incremento durante el tiempo de confinamiento al que se vio expuesto la sociedad. Se deja claridad sobre la importante relación que tienen las emociones con esta patología, dando a conocer cómo el adecuado manejo y gestión de estas puede contribuir a la disminución significativa de las tensiones y riesgos que trae el estrés y la ansiedad, dentro y fuera del ámbito laboral”.*

Monterrosa-Castro et al (2020) en su investigación “Estrés laboral, ansiedad y miedo al COVID-19 en médicos generales colombianos”. Tuvo como objetivo

determinar la presencia de síntomas de estrés laboral, ansiedad y miedo al COVID-19 en médicos generales, a su vez estimar la asociación según el ente donde trabajan. Se caracterizó por ser una investigación transversal. Participaron 531 médicos generales con edad promedio de 30 años, quienes realizaron un formulario virtual acerca del COVID-19, este cuestionario buscó encontrar problemas psicosomáticos mediante la “Escala para el trastorno de ansiedad generalizada (GAD-7)” y “FCV-19S (Fear of COVID-19)”. Además, fueron clasificados en municipio capital y no capital, según el lugar donde laboraban. Obtuvieron como resultado que el 73.3% laboraban en municipio capital y 1/3 del total presentaron nivel leve de estrés; en tanto, 6% presentaron niveles altos o severos de estrés laboral. El 72.9% de los participantes presentaron síntomas de ansiedad, y con mayor frecuencia fueron quienes laboraron en la capital. Finalmente, el 37.1% presentó síntomas de miedo al covid-19. Concluyeron que: *“siete de cada diez presentaron síntomas de ansiedad o estrés laboral, mientras que cuatros presentaron síntomas de FCV-19S. No se observó asociación con la clasificación del municipio donde laboraban”*.

Astrês y Alves (2020) en su investigación “Salud mental y estrés ocupacional en trabajadores de la salud a la primera línea de la pandemia de COVID-19”. Cuyo objetivo fue estimular a la reflexión de la comunidad científica, sensibilizar a los gerentes y que opten medidas centrándose en el reconocimiento temprano y la prevención de agravios para fomentar la salud física y mental del personal. Fue una investigación de tipo básica, de diseño descriptivo. Se analizaron 45 documentos, obteniendo como resultado que el 78% presentó incremento en el nivel de estrés ocupacional en tiempos de pandemia y de todas las categorías profesionales actuantes, el personal sanitario constituyó el grupo más indefenso, principalmente los que estuvieron en primera línea por las elevadas demandas y exigencias de trabajo

específicas. Además, se identificaron factores que condujeron a la multiplicidad de tareas, intensificación, y exposición constante a entornos con excesivos niveles de estresores, que comprometieron la salud mental y provocaron el agotamiento tanto físico como emocional. Concluyeron: *“la carga de trabajo teniendo en cuenta las diferentes dimensiones que lo componen: física, psicológica, cognitiva y moral, ha aumentado los problemas de salud mental, causados por la sobrecarga de una o más de estas dimensiones en situaciones extremas: por ejemplo, el estrés psicológico y moral de los trabajadores de la salud frente a las decisiones sobre la demanda frente a la disponibilidad de camas hospitalarias en las Unidades de Cuidados Intensivos (UCI), considerando los contextos de la pandemia actual. Además, las condiciones poco saludables a las que están expuestos los trabajadores son parte de la rutina agotadora que estos profesionales vivencia diariamente”*.

Portero (2019) en su estudio “Estrés laboral, Burnout, satisfacción, afrontamiento y salud general del personal sanitario de urgencias”, en España. Tuvo como objetivo evaluar la relación entre el estrés percibido, burnout, satisfacción laboral, estrategias de afrontamiento y características laborales y socio-demográficas del personal de salud del servicio de urgencias. Fue un estudio tipo descriptivo, cuantitativo y transversal. De una muestra de 235 profesionales de enfermería y medicina, los resultados arrojaron que el 76,17% eran mujeres, 72,77% eran personal de enfermería y la media de experiencia profesional fue de 8,65 años. El 21.53% presentó nivel medio de estrés medio de estrés. Finalmente 48,94% de los participantes presentó un nivel alto de despersonalización. Concluyó que: *“el nivel de estrés percibido por el personal sanitario es medio, siendo la estrategia de afrontamiento centrado en el problema la más usada. Con respecto a las dimensiones del Burnout, el nivel de agotamiento emocional es bajo y los niveles de despersonalización y realización personal son*

moderados. Además, el nivel de satisfacción laboral es moderado. La sintomatología somática y de ansiedad constituyen las manifestaciones clínicas más frecuentes. El riesgo de constituir un caso psiquiátrico está constituido por el aumento de los niveles de agotamiento emocional, despersonalización, el afrontamiento centrado en la evitación, ser médico y consumir tabaco”.

Prowesk, S. y Charria, V. (2018) en su investigación “Estrés laboral en personal asistencial de cuatro instituciones de salud nivel III de Cali, Colombia”. Cuyo objetivo fue identificar el nivel de estrés laboral en personal asistencial. Fue un estudio descriptivo, de diseño trasversal. Tuvo un total de 595 participantes, pertenecientes a los servicios de cirugía, hospitalización, urgencias y cuidados intensivos, a quienes se les aplicó la tercera versión del cuestionario del Ministerio de la Protección Social, para evaluar el estrés. Obteniendo como resultado: un nivel elevado de estrés laboral, específicamente los síntomas fisiológicos, intelectuales y laborales. Concluyeron que: *“la prevalencia de estrés laboral en el personal asistencial puede asociarse con las características de rol, las condiciones laborales y la exposición permanente a enfermedades contagiosas propias del contexto de las instituciones de salud”.*

2.1.2. Antecedentes Nacionales

Estrada (2021) en su estudio “Engagement y estrés laboral en el personal de salud que labora en el área COVID – 19 del Hospital Sub Regional de Andahuaylas, 2020”, en Lima. Cuyo objetivo fue determinar la relación entre engagement y el estrés laboral en el personal de salud que labora en el área covid-19 del hospital sub regional de Andahuaylas. Fue un estudio tipo básica pura, descriptivo, correlacional, trasversal, no experimental y cuantitativo. Tuvo una muestra de 60 personales de salud propios del área covid. Se realizaron encuestas para cada variable, los cuales se aplicaron tanto virtual como presencial, debido la situación actual y a la inaccesibilidad del área de

estudio. Posteriormente los datos se analizaron en el software SPSS versión 25 y se utilizó la prueba paramétrica de Spearman para comprobar la hipótesis. Los resultados obtenidos fueron que un 83% presentaron niveles altos de engagement y 30% presentaron niveles moderados de estrés laboral. Concluyó: *“no existe relación entre las dos variables por un $Rho = -,154$ y $p=0,240$.”*

Álvarez (2021) en su estudio “Estrés laboral y la satisfacción laboral del personal de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Regional del Cusco 2020”. Tuvo como objetivo determinar el efecto del estrés laboral en la satisfacción laboral del personal de enfermería del servicio de emergencia. Realizó un estudio de tipo correlacional, no experimental, transversal y cuantitativa en una muestra de 36 enfermeros, la cual fue la totalidad del servicio. Obtuvo como resultado: 38.9% presentó nivel medio de estrés laboral, en tanto, 33.3% tuvieron un bajo nivel de estrés. Por último, el 27.7% presentó alto nivel de estrés laboral. En relación a la satisfacción, 41.6% presentó nivel medio, el 25% mostró un alto nivel de satisfacción laboral. Concluyó: *“el estrés laboral tiene relación significativa con la satisfacción laboral del personal de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Regional del Cusco 2020, a un nivel de significación del 0.045 y una correlación Rho de Spearman negativa baja de -0.336. El ambiente físico no tiene relación significativa con la satisfacción laboral del personal de enfermería, el ambiente psicológico tiene relación significativa con la satisfacción laboral del personal de enfermería y el ambiente social tiene relación significativa con la satisfacción laboral del personal de enfermería”.*

Campos (2021) en su estudio “Capacidad de respuesta y estrés del personal de salud durante la pandemia COVID-19 en un hospital de Chiclayo”. Tuvo como objetivo analizar la relación que existe entre la capacidad de respuesta y el estrés del personal de salud durante la pandemia COVID-19. Realizó estudio de enfoque cuantitativo,

descriptivo, correlacional y no experimental en 50 profesionales de salud. Los resultados fueron: del total, 22 y 10 presentaron un alto y bajo índice de capacidad respectivamente. Además del total, 24 tuvieron un elevado índice de estrés, presentando agotamiento emocional ante el fallecimiento de un paciente por este virus. Finalmente obtuvo un nivel significancia menor a 0,001, y un coeficiente de correlación de Spearman ($Rho= 0,617$), interpretándose como una asociación entre la capacidad de respuesta y el estrés en el personal de salud. Concluyó que: *“a través de la herramienta estadística Rho de Spearman se encontró una relación significativa entre ambas variables cuyo valor fue de 0.617”*.

Marquina-Lujan y Adriazola Casas (2020) en su estudio “Autopercepción del estrés del personal de salud en primera línea de atención de pacientes con COVID-19 en Lima Metropolitana, Perú”. Tuvo como objetivo describir los niveles de autopercepción del estrés en el personal de salud de atención en primera línea en la ciudad de Lima. Fue un estudio descriptivo-comparativo de diseño transversal. Estuvo conformado de 348 participantes. Se proporcionó el instrumento de manera, el cual estuvo constituida por 36 ítems basadas en 3 dimensiones: físicas, psicológicas y conductuales, cada una con 12 ítems, se usó la escala tipo Likert. La población de estudio se agrupó en tres por edades: de 20 a 30 años fueron 55,2% (192), de 31 a 50 años fueron 22,9% (80) y 21,8% (76) de 51 años a más. Como resultados encontraron que: en cuanto al sexo, 16.1% (56) fueron de sexo masculino y 83.9% (292) fueron de sexo femenino; en cuanto al cargo asistencial, 14.9% (52) fueron técnicos en enfermería, 4.6% (16) fueron tecnólogos médicos, 43.7% (152) fueron personal de enfermería, 18.4% (64) licenciados de obstetricia, 16.1% (56) fueron médicos y 2.3% (8) psicólogos clínicos. Con respecto al estrés, fueron las enfermeras, profesionales más jóvenes y el sector público del “Ministerio de Salud”, quienes presentaron niveles de estrés altos, manifestado a través

de las reacciones físicas, como la alteración del apetito, sueño y agotamiento.

Concluyeron que: *“el personal de salud en primera línea de atención presenta altos niveles de estrés afectando su salud psicológica; por ende, su adecuado desenvolvimiento y su calidad de vida, debido al riesgo de exposición de la enfermedad, sumado a las condiciones laborales inadecuadas que los mismos expresan; lo cual, afecta su mental”*.

Calderón (2020) en su tesis *“Satisfacción laboral y salud mental en los profesionales de salud de primer y segunda línea durante el inicio de la pandemia por SARS-COV-2 en el hospital III Daniel Alcides Carrión- EsSalud, Tacna-2020”* para obtener el título de psicóloga. Tuvo como objetivo determinar el grado de satisfacción laboral y la salud mental en los profesionales de salud de primera y segunda línea. El estudio fue observacional, transversal, prospectivo y relacional. Dentro de los resultados observó que el 71% del total estuvo representada por mujeres, la edad más frecuente fue de 30 a 40 años y el 58% lo conformó el personal de 1era línea. En cuanto a la satisfacción laboral y el bienestar psicológico, el de salud de primera línea mostró una media de 3.47 y 2.34 respectivamente, así mismo, los de segunda línea mostraron una media de 3.54 y 2.33 respectivamente. Concluyó que: *“en los profesionales de salud durante la pandemia por COVID-19 en el Hospital III DAC, EsSalud-Tacna, sobre la medida de tendencia central de la satisfacción laboral y la salud mental se determinó; que el personal de la salud Covid-19 (primera línea), muestran una media de satisfacción laboral de 3.47 y de 2.34 de salud mental; mientras que el personal de la salud No Covid-19 (segunda línea), muestran una media de satisfacción laboral de 3.54 y de 2.33 de salud mental”*.

Rójas (2020) en su estudio *“Satisfacción Laboral y Calidad del Cuidado de Enfermería en tiempos COVID-19, Servicio de neonatología del Hospital Víctor*

Lazarte Echegaray”, en Trujillo. Tuvo como objetivo determinar la relación entre la satisfacción laboral con la calidad del cuidado de enfermería en tiempos del covid-19. Realizaron un estudio descriptivo, correlacional, transversal en una población de 35 enfermeras aplicando la “Encuesta de Satisfacción del Personal de Salud del MINSA/DGSP/DESS/DGCA, 2002” y el “Cuestionario multidimensional de calidad del cuidado de enfermería”. Los resultados obtenidos fueron: 62.9% presentó nivel alto de satisfacción laboral y 60% manifestó nivel alto de la calidad del cuidado de enfermería. Por otro lado, las dimensiones de la calidad del cuidado de enfermería como: el arte del cuidado, la calidad técnica del cuidado, la disponibilidad para el cuidado, la calidad del resultado del cuidado y la calidad de la continuidad del cuidado fueron 57,1%, 62,9%, 60,0%, 62.9% y 68,6%, respectivamente. Concluyó: *“la satisfacción laboral se relaciona significativamente ($p < 0,05$) y la calidad del cuidado de enfermería a nivel general y sus dimensiones (Arte del cuidado, calidad técnica del cuidado, disponibilidad para el cuidado, la calidad de la continuidad del cuidado y la calidad del resultado del cuidado)”*.

Carrasco et al. (2020), en su estudio “Estresores laborales y satisfacción en enfermeras peruanas durante la pandemia de COVID – 19”. Tuvo como objetivo determinar la relación entre los estresores laborales y la satisfacción en enfermeras peruana en el contexto de pandemia covid-19. La metodología fue analítica, transversal y correlacional, analizando a 60 enfermeras que laboraron en servicios críticos del Hospital Público de Chimbote (Perú); utilizando dos cuestionarios con escala tipo Likert. Los resultados arrojaron que en los estresores ambiental, laboral y personal predominó un nivel medio, con 63.3%, 83.3% y 51.7% respectivamente. Además, existió una relación significativa entre la satisfacción laboral y los estresores ambiental y personal. Concluyó que: *“el factor ambiental y personal en las enfermeras peruanas*

que se encuentran laborando en atención directa al paciente en el contexto COVID – 19 se encuentra asociado a la satisfacción laboral”.

Lecca, Lora & Rodríguez (2020) en su investigación “Comunicación Laboral y Estrés en Tiempos de Covid-19”, en La Libertad. Tuvo como objetivo determinar la relación entre la comunicación y el estrés laboral en el personal asistencial de los “Centros de Salud-MINSA Llacubamba y Parcoy”. La investigación se caracterizó por ser tipo aplicativo, descriptivo, cuantitativo, correlacional, no experimental, utilizando como instrumento una escala valorativa. Obtuvieron como resultados que: el 67.9% sintió a la comunicación laboral como poco idónea y 43.3% presentó el nivel leve de estrés. Como conclusión: *“durante el COVID-19 existe relación significativa ($p < 0,05$) entre la comunicación el estrés laboral en el personal asistencial de los Centros de Salud-MINSA Llacubamba y Parcoy. Las dimensiones de la comunicación que se relacionan significativamente con el estrés laboral, son: dirección de la comunicación y redes de comunicación. Por último, no existe relación significativa ($p > 0,05$) entre el estrés laboral y las dimensiones de la comunicación como la selección del canal y barreras de comunicación en el personal asistencial de los Centros de Salud-MINSA Llacubamba y Parcoy, buscando en mejoramiento de los trabajadores en el área de salud para un mejor en el área laboral”.*

Risco (2020) en su estudio “Relación entre clima y satisfacción laboral durante el COVID-19 en trabajadores de la IPRESS II EsSalud Virgen de la Puerta-2020”, en Trujillo. Tuvo como objetivo determinar la relación entre el clima y la satisfacción laboral en trabajadores de la IPRESS III EsSalud “Virgen de la Puerta”. Realizaron un estudio descriptivo-correlacional, en el que se analizaron a 104 personas, a quienes se les aplicaron cuestionarios adaptados para ambas variables. Obteniéndose como resultados que: el 76% percibió al clima laboral como regular y 69.2% percibió a la

satisfacción laboral como regular. Dimensiones del clima laboral como: realización personal, involucramiento laboral, supervisión, comunicación y condiciones laborales fueron 73,1%, 66,3%, 69,2%, 68,3% y, 62,5% respectivamente, y se percibieron como regulares. Concluyó que: *“el clima laboral y sus dimensiones de realización personal, involucramiento laboral, supervisión, comunicación y condiciones laborales, se correlacionaron significativamente ($p < 0,001$) con la satisfacción laboral en trabajadores de la IPRESS III EsSalud Virgen de la Puerta-2020”*.

Holguín & Contreras (2020) en su estudio “Satisfacción laboral del personal en el Servicio de Nefrología del Hospital Guillermo Kaelin de la Fuente (Villa María) en 2019” el cual tuvo como objetivo principal identificar el nivel de satisfacción laboral del personal del Servicio de Nefrología del Hospital Guillermo Kaelin de la Fuente. La metodología fue tipo cuantitativa, analítico y de corte transversal, utilizando como instrumento un cuestionario. Obtuvieron como resultados: predominó el sexo femenino con 67.5 %, el 52.5% fueron personal técnico auxiliar y administrativo, el 62.5% laboraron en el servicio entre 4 a 6 años, el 39% pertenecieron al grupo de personal fijo. Finalmente, 72% del personal percibió un salario que fue de s/.1000 a s/.3000 y 15% percibió un sueldo mensual de s/.5000 a más. Concluyeron que: *“el 28 % de los trabajadores tuvieron nivel alto de satisfacción laboral, de ellos, los médicos obtuvieron el mayor grado de satisfacción (83,3 %). El 48 % tuvo un nivel medio de satisfacción; además, uno de cada cuatro trabajadores mostró un bajo nivel de satisfacción. Los trabajadores con tiempo de servicio 3 años fueron los que mostraron el mayor nivel de satisfacción laboral”*.

Ybaseta y Becerra (2020) en su estudio “El personal de salud en la pandemia por covid-19”, el cual tuvo como objetivo general analizar los desafíos del personal de salud en tiempos de pandemia. Cuya metodología fue de tipo básica, enfoque cualitativo,

nivel descriptivo. Los resultados arrojaron que: el personal de salud se enfrentó a fuertes estresores laborales, como sobrecarga laboral, extensas jornadas de trabajo, necesidad constante de concentración y vigilancia, estrictas instrucciones y medidas de seguridad, carencia de equipamientos de protección, etc. Concluyeron que: *“esta situación, pone en riesgo la salud física y mental del personal sanitario, dando lugar a contagios por inadecuadas condiciones de bioseguridad e infraestructura sanitaria, complicaciones a su propia salud y muerte; la afectación psicológica se manifiesta con síntomas de ansiedad, depresión o trastornos por estrés postraumático o traumatización vicaria derivada de la compasión hacia los pacientes que están atendiendo”*.

Quito (2017) en su estudio “Nivel de satisfacción y su relación con el desempeño laboral en el personal asistencial del Hospital Víctor Ramos Guardia-Huaraz, 2017”. Tuvo como objetivo determinar la relación entre el nivel de satisfacción y el desempeño laboral en el personal asistencial. La metodología fue cuantitativa, observacional, de corte transversal, analizando 383 profesionales y técnicos asistenciales y utilizando como instrumento el cuestionario. Los resultados obtenidos fueron que: del total de encuestados, el 65.6% se encontró satisfecho, mientras que el 34.4% estuvo insatisfecho; en cuanto a las dimensiones relaciones interpersonales, desempeño y desarrollo profesional, condiciones laborales, valoración del trabajo desarrollado y participación, se encontraron satisfechos el 88.5%, 82.8%, 65.6%, 68.2% y 58.3% respectivamente. Finalmente, en cuanto al nivel de desempeño laboral, el 3.1% fue promedio, 53.6% estuvo por encima del promedio y 44.3% fue superior. Concluyó: *“existe relación significativa entre la satisfacción laboral y el desempeño laboral en el personal asistencial del Hospital Víctor Ramos Guardia, a una confianza del 95%”*.

2.2 Bases teóricas

2.2.1. Estrés ocupacional

2.2.1.1. Definición

Hernández, Ortega y Reidl (2016) indicaron “el estrés ocupacional es producto de la experiencia de cada individuo, que depende de su percepción sobre las demandas del ambiente, y su valoración de los recursos con los que cuenta para afrontar dichas demandas, lo que provocará el estrés”.

Según García et al (2016) “el estrés de origen ocupacional es producto de la interacción entre múltiples factores de riesgo, provenientes del ambiente físico, trastornos de las funciones biológicas, el contenido y organización del trabajo, y diversos componentes psicosociales, tanto laborales como extra laborales”.

El estrés, deriva del latín “Stringe” que significa “apretar” o “provocar tensión”.

Posteriormente los físicos y los investigadores utilizaban esta palabra, pero le daban diferentes significados, los físicos la utilizaron para describir una fuerza aplicada a un objeto, de tal modo que los cambios resultantes en cuanto a volumen, forma y tamaño se conocieron como esfuerzos; mientras que los investigadores trataban de identificar los cambios de adaptación encargados de mantener una situación estable; a este equilibrio se denominó homeostasis, se creía que el estrés era una amenaza para la homeostasis (citado por Sanders, S., 2016).

Entre tanto Guerrero (2018), definió el estrés como: “un síndrome que provoca una respuesta inespecífica del organismo a un estímulo ambiental. Siendo un conjunto de reacciones emocionales, cognitivas, fisiológicas y del comportamiento a ciertos aspectos adversos o nocivos del contenido, la organización o el entorno de trabajo”.

Por su parte Astrês y Alves (2020) afirma:

El estrés laboral es el resultado de la relación entre el individuo y el entorno, que se caracteriza por altos niveles de excitación y de angustia, con la frecuente sensación de no poder hacer nada frente a la situación. Evaluado por aquel como amenazante, que desborda sus recursos debido a la presencia de demandas, tareas, roles interpersonal y físico y pone en peligro su bienestar.

2.2.1.2. Características del estrés ocupacional

Acosta, Jiménez, Redondo y Pulido (2019) indicaron que:

El estrés es el balance producido entre lo que el individuo necesita, espera o a lo que aspira y lo que la realidad oferta para satisfacer esas necesidades, expectativas o aspiraciones, se puede decir que mientras exista mayor estrés implicará menor desempeño (p. 26).

“La respuesta al estrés no necesariamente tiene un carácter negativo, puesto que puede ser necesaria para la supervivencia y actuar efectivamente para afrontarse a situaciones del diario vivir” (Acosta, Jiménez, Redondo y Pulido, 2019).

Por su parte García y Vélez (2018) mencionaron que:

Este aspecto es conocido como estrés o estrés bueno, el cual ejerce una función de protección en el organismo, el distrés o estrés negativo se genera cuando hay una actividad o factor muy intenso que puede afectar física y psicológicamente a los individuos (p.151).

“En el contexto laboral, el estrés es una problemática común, afectando directa o indirectamente el desarrollo de las funciones del trabajador en la organización y

transciende a otras áreas de desarrollo humano como el círculo cognoscitivo, social y afectivo” (García y Vélez, 2018).

2.2.1.3. Causas del estrés

Al respecto Acosta, Jiménez, Redondo y Pulido (2019) indicaron que:

El estrés laboral tiene su origen en factores ambientales como individuales. Los factores ambientales son: a) intrínsecos al trabajo: condiciones de trabajo inadecuadas, b) el papel de la organización: exigencias acerca del comportamiento adecuado en el desempeño de las diferentes funciones, c) relaciones en el trabajo y el desarrollo de la carrera la falta de seguridad en el trabajo y la estructura del clima organizacional (p.141).

Cada vez más personas sufren estrés, sobre todo en las grandes ciudades donde vivimos demasiado deprisa. Son distintas las causas por las que las personas sufren estrés, y una de ellas con relación al área laboral, donde la creciente presión en el entorno laboral puede provocar la saturación física y/o mental del trabajador, generando diversas consecuencias que no sólo afectan la salud, sino también en su entorno de trabajo; es allí donde se presenta la falta de satisfacción laboral, el empleado al sentirse cómodo en el trabajo y tener la oportunidad de hacer lo que te gusta se siente motivado y esto genera gran satisfacción a momento de realizar sus actividades laborales (Acosta, Jiménez, Pulido y Redondo, 2019).

2.2.1.4. Factores que intervienen en el estrés ocupacional

García y Vélez (2018) expresaron que el estrés se compone de los siguientes factores:

a) Factor laboral: existen varios factores que intervienen en la organización como la presión por la productividad, la relación abusiva entre los supervisores,

por tanto, a mayor demanda menor control del trabajador, desencadenándose el estrés con mayor probabilidad, promoviendo pérdidas en las organizaciones como en el individuo. b) Factores emocionales y cognitivos: en cuanto a los factores emocionales, se pueden desarrollar tics nerviosos, agotamiento, despersonalización, la distracción, la falta o exceso de apetito, la impulsividad y la agresividad, sudoración, taquicardia y alteraciones en la respiración, a nivel cognitivo se produce descenso en la concentración y mal humor, en el sistema motor las consecuencias se ven reflejadas al hablar rápido, tartamudeo, entre otras (p.141).

Además, García y Velez (2018) manifestaron:

El individuo empieza a percibir y vivir en su ámbito laboral diferentes tipos de estrés, el primero, hace referencia al ámbito personal, cuando este tiene una experiencia subjetiva le generan dudas y preocupaciones, ya que cree que no cuenta con los recursos adecuados o necesarios para responder a las exigencias, produciéndole así ansiedad y temor; el segundo, hace referencia al ámbito laboral donde se ven relacionados los aspectos del trabajo que generan un desequilibrio y preocupación por la falta de apoyo que la organización no le brinda a la persona.

2.2.1.5. Evaluación del estrés ocupacional

García y Vélez (2018) expresaron que:

Debido a la importancia que ha cobrado el modelo transaccional, y a partir de los desarrollos teóricos sobre estrés principalmente de Lazarus y Folkman (1986), ha crecido el interés por conocer más que el estresor en sí mismo, la valoración que el individuo realiza sobre el mismo. De este modo y desde una

perspectiva transaccional, los instrumentos para evaluar este fenómeno deben explicar y predecir el grado de estrés ocupacional de un sujeto indagando las interacciones entre estresores percibidos y recursos de afrontamiento (p.42).

Cuando no existe un liderazgo, la sobrecarga laboral es excesiva o el individuo desconoce el rol que va desempeñar. Finalmente, el estrés social hace relación a la percepción que tiene la persona de su entorno y simultáneamente le preocupa. (García y Vélez, 2018).

2.2.1.6. Dimensiones de estrés ocupacional

Hernández, Ortega y Reidl (2016) indicaron que las dimensiones del estrés son:

- a) Sobrecarga de trabajo: exceso de actividades que se realizan. Tiempo insuficiente para dar respuesta a las actividades (p.117).
- b) Control sobre las actividades laborales: sentirse rebasado por la dificultad de las tareas, exceso de esfuerzo y responsabilidad, impotencia ante la falta de resultados (p.117).
- c) Desgaste emocional: es un estado al que se llega por sobrecarga de esfuerzo psíquico. En este caso, no hablamos sólo de excesos laborales, sino de la carga que implica asumir conflictos, responsabilidades o estímulos adversos de tipo emocional o cognitivo, disminución del esfuerzo, falta de motivación, indiferencia, insatisfacción, enojo, tensión, agotamiento y evasión (p.117).
- d) Desequilibrio entre esfuerzo y retribución: insatisfacción por las condiciones laborales, insatisfacción por el reconocimiento, frustración respecto de las expectativas de crecimiento laboral (p.117).

e) Apoyo institucional: indiferencia de los jefes ante las necesidades para desempeñar el trabajo, falta de condiciones para el desempeño y brindar resultados (p.117).

2.2.2. Satisfacción laboral

2.2.2.1. Definición

Spontón, et. al. (2019), lo define como “El grado de conformidad del empleado respecto a su entorno y condiciones de trabajo. Es una cuestión importantísima, además está directamente relacionada con la buena marcha de la empresa, la calidad del trabajo y los niveles de rentabilidad y productividad” (p. 11).

La satisfacción laboral es la sensación que el individuo experimenta al lograr el equilibrio entre una necesidad sentida o, grupo de necesidades, y el objeto o los fines que lo producen, es decir la actitud del trabajador frente a su propio trabajo. Dicha actitud está basada en las creencias y valores que el mismo desarrolló en su propio ambiente laboral y que son determinados por las características actuales del puesto como por las percepciones que tiene el trabajador de lo que debería ser (Holguín y Contreras, 2020).

Gamero, (2017) refiere que “la satisfacción e insatisfacción laboral están relacionadas con muchos comportamientos y resultados de gran trascendencia para los propios individuos, para la organización y para la sociedad” (p. 17).

Para realizar su labor el personal de salud desempeña sus actividades en diferentes contextos laborales ubicados prioritariamente dentro de una organización o estructura Institucional donde no en pocas ocasiones se dan condiciones de trabajo intensas en carga física y mental que necesariamente

tienen influencia sobre ella (estrés emocional y fatiga, por ejemplo) (García y Vélez, 2018).

“Existen condiciones materiales como: higiene, seguridad y comodidad, que están relacionadas con políticas institucionales, horarios, salarios y estabilidad laboral. Otras son de orden psicosocial y corresponden a las características del trabajo en relaciones horizontales y verticales de comunicación y autoridad” (Cantón y Téllez, 2016).

2.2.2.2. Características de la satisfacción laboral

Cantón y Téllez, (2016) define a la satisfacción laboral como:

El sentimiento de agrado o positivo que experimenta un sujeto por el hecho de realizar un trabajo que le interesa, en un ambiente que le permite estar a gusto, dentro del ámbito de una empresa u organización que le resulta atractiva y por el que percibe una serie de compensaciones psico-socio-económicas acordes con sus expectativas (p.216).

“En consecuencia, la valoración cognitiva personal que realiza la persona respecto a los dominios de su vida, atendiendo a la calidad de vida, las expectativas, aspiraciones y objetivos conseguidos, basada en sus propios criterios y que se realiza favorablemente” (Cantón y Téllez, 2016).

2.2.2.3. Perspectiva de la satisfacción

Cantón y Téllez, (2016) indicaron que:

La satisfacción es inherente a la personalidad de cada persona y a sus realizaciones profesionales y como tal influirá en el ámbito emocional dando lugar a estrés, ansiedad y, en ocasiones, malestar. Con base en esto, la satisfacción se puede entender desde dos perspectivas:

a) Perspectiva personal: en este sentido, la satisfacción viene determinada por el desempeño profesional que tiene el individuo y las atribuciones que ejecuta del mismo.

b) Perspectiva profesional: donde son las relaciones personales, en el centro de trabajo como en el entorno, quienes darán lugar a la satisfacción o insatisfacción del individuo (p.217).

Se trata de la propia apreciación que tiene el personal de salud de su trabajo como profesionales en una institución, ya que disponen de un papel diferente al de los demás profesionales. Se puede percibir que es un factor profundamente ligado a la motivación, el estrés, la tensión en el trabajo, las relaciones interpersonales, etc. (Cantón y Téllez, 2016).

2.2.2.4. Eficiencia en el trabajo

Cantón y Téllez, (2016) expresaron que:

Tanto la satisfacción como insatisfacción tendrán lugar cuando el trabajador se sienta eficaz o no con su desempeño profesional, condicionado al mismo tiempo por las interacciones en el centro de trabajo y en el entorno laboral. En este sentido, La satisfacción tiene que ver con las situaciones específicas de su labor docente y con las características de su propia personalidad, en cuanto que todo ello repercute en su estabilidad emocional, creando tensión, estrés, y produciendo malestar, tanto desde una perspectiva personal como profesional (p.217).

“Podemos mencionar que la satisfacción es una función del grado en que las necesidades personales del individuo están cubiertas en la situación laboral” (Cantón y Téllez, 2016).

2.2.2.5. Dimensiones de la satisfacción laboral

Spontón et. al. (2019) indicaron que las dimensiones de la satisfacción laboral son:

- a) Recurso del líder: “abarca aspectos de la relación con el jefe o supervisor, como la claridad de la información que brinda, la retroalimentación y el reconocimiento por las tareas realizadas” (p.67).
- b) Recurso de la tarea: “se centra en características intrínsecas o inmediatas del puesto de trabajo, como la disponibilidad de tiempo y de recursos materiales necesarios para realizar las tareas y la posibilidad de hacer uso de habilidades y sentirse desafiado por el trabajo realizado” (p.67).
- c) Recurso de equipo: “engloba el ambiente socio-laboral, particularmente la relación con los compañeros o con el equipo de trabajo en aspectos ligados a la corporación, coordinación, productividad o eficiencia, y la creatividad en la resolución de problemas” (p.67).
- d) Recurso de organizaciones: “se refiere a las condiciones laborales y las practicas organizacionales en sentido general, incluye aspectos como salario, sistema de recompensas no económicas, oportunidades de desarrollo, capacitación y aprendizaje” (p.67).

2.3 Bases filosóficas

Desde la perspectiva de la teoría del estrés psicológico, se destacan varios estudios que proponen la existencia de tres componentes interrelacionados en el proceso del estrés: los recursos de la persona, la situación, y la percepción personal frente a la situación y recursos. En este sentido García y Vélez (2018) señalaron:

Esta interrelación da cuenta del efecto del estrés, no solo en la función de la persona como trabajador; sino también en las esferas cognoscitiva, afectiva y

social. El amplio espectro de impacto del estrés laboral, sus riesgos y cultura, genera tanto consecuencias para la salud mental y física, como para las organizaciones; lo cual se evidencia en la gran influencia de este proceso sobre el desempeño, la motivación y la calidad de vida de los trabajadores, la rotación y el abandono progresivo de los puestos de trabajo, y el consecuente impacto de estas situaciones sobre la productividad (p.93).

Durante la década de los treinta se dio inicio a los estudios sistemáticos del trabajo y la satisfacción laboral (factores que podrían afectarla). Haprock, en 1935 publica la primera investigación que hace un análisis profundo de la satisfacción laboral. A través de los resultados enfatizó que existen múltiples factores que podrían ejercer influencia sobre la satisfacción laboral, dentro de los cuales hizo mención a la fatiga, monotonía, condiciones de trabajo y supervisión.

Además, García y Vélez (2018) indicaron:

Que Herzberg (1956) sugirió que la real satisfacción del hombre con su trabajo provenía del hecho de enriquecer el puesto de trabajo para que pueda desarrollar una mayor responsabilidad y, a su vez, un crecimiento mental. Esto dio pie para que, a fines de los sesenta, inicio de los setenta, se hiciera rápidamente popular el método de mejoras en el trabajo, el que consistía en enriquecer el trabajo en sí, lográndose la moral y el desempeño de los trabajadores.

Cantón y Téllez (2016), mencionaron:

Según la teoría de las necesidades sociales, vemos que la sociedad tiene que satisfacer determinadas necesidades originadas de su condición colectiva, así como el hombre necesita solventar aquellas situaciones de carácter individual;

en la misma línea encontramos que la satisfacción profesional es función del grado en que las características del puesto de trabajo se ajustan a las normas y deseos de los grupos que el individuo considera como guía para su evolución del mundo y para su definición de la realidad social (p.215).

“Maslow y Herzberg contribuyeron al surgimiento de una comprensión humanística de la realidad organizacional. Maslow en 1954, desarrolló una jerarquía de necesidades humanas, incluyendo cinco diferentes aspectos influyentes en la satisfacción como: necesidades fisiológicas, de seguridad, afiliación, estima y autorrealización” (citado por, Hernández y Urbina, 2017).

“Herzberg en 1959, desarrolló una teoría concluyendo que no todos los factores influyen en la satisfacción; los que corresponden a las necesidades más básicas cuentan si no están cubiertas, mientras otros factores más elevados incrementan la satisfacción al conseguirlos” (citado por, López y Zorozabal, 2017).

Herzberg en 1959, afirmó en su teoría que la motivación de las personas depende de dos factores: a) factores higiénicos que se refieren a las condiciones que se encuentran en el contexto del individuo en relación con la empresa; implican situaciones físicas y ambientales de trabajo, salario, beneficios sociales, políticas de la empresa, tipo de supervisión recibida, clima de las relaciones entre directivos y empleados, reglamentos internos y oportunidades existentes y b) factores motivacionales; estos factores están bajo control del individuo ya que se relaciona con el desempeño; tienen que ver con el contenido del cargo, las tareas y los deberes relacionados con el puesto de trabajo. El término motivación encierra sentimientos de realización, crecimiento, reconocimiento profesional, manifiestos en la ejecución de las tareas y

actividades que constituyen un gran desafío y significado para el trabajo (citado por Canul, Fernández y González, 2021).

2.4 Definición de términos básicos

2.4.1. Estrés ocupacional: respuesta física emocional causada por el desbalance entre las altas imposiciones laborales, los recursos, las capacidades y la actitud de un individuo para enfrentar cierto tipo de situaciones, las cuales poseen un nivel de exigencia muy alto (Santana-Cárdenas, S.,2016).

2.4.2. Satisfacción laboral: la predisposición frente al trabajo, basada en creencias y valores positivos, los cuales fueron generados por la rutina laboral.” Tomando en cuenta factores como la significación de la tarea, condiciones laborales, reconocimiento personal/social y beneficios económicos (Palma, S. (2005), citado por Lozada, A., 2017).

2.4.3. Desgaste emocional: es un estado al que se llega por sobrecarga de esfuerzo psíquico. En este caso, no hablamos sólo de excesos laborales, sino de la carga que implica asumir conflictos, responsabilidades o estímulos adversos de tipo emocional o cognitivo (Clínica Galatea, 2018).

2.4.4. Evaluación de desempeño: el sistema que mide de forma objetiva e integral la conducta profesional, las competencias, el rendimiento y la productividad (Bizneo blog, 2021)

2.4.5. Sobrecarga de trabajo: se define como el grupo de requerimientos psicofísicos a los que se somete un trabajador en su jornada laboral (Carrasco, Castillo, Salas y Reyes, 2020).

2.4.5. Afrontamiento: conjunto de estrategias cognitivas y conductuales que la persona utiliza para gestionar demandas internas o externas que sean percibidas como excesivas para los recursos del individuo (Psicología y mente, 2021).

2.4.6. Apoyo institucional: soporte real que reciben las personas de instituciones, así como proveer y controlar los bienes y servicios requeridos por la entidad (Minciencias, 2021)

2.5 Hipótesis de Investigación

2.5.1 Hipótesis General

H₁: Existe relación entre el estrés y la satisfacción laboral en el personal de salud durante la pandemia COVID-19 del Hospital II Gustavo Lanatta Luján, 2021.

H₀: No existe relación entre el estrés y la satisfacción laboral en el personal de salud durante la pandemia COVID-19 del Hospital II Gustavo Lanatta Luján, 2021

2.5.2 Hipótesis Específicas

1. H₁: Existe relación entre la sobrecarga de trabajo y la satisfacción laboral en el personal de salud durante la pandemia COVID-19 del Hospital II Gustavo Lanatta Luján, 2021.

H₀: No existe relación entre la sobrecarga de trabajo y la satisfacción laboral en el personal de salud durante la pandemia COVID-19 del Hospital II Gustavo Lanatta Luján, 2021.

2. H₂: Existe relación entre el control sobre las actividades laborales y la satisfacción laboral en el personal de salud durante la pandemia COVID-19 del Hospital II Gustavo Lanatta Luján, 2021.

H₀: No existe relación entre el control sobre las actividades laborales y la satisfacción laboral en el personal de salud durante la pandemia COVID-19 del Hospital II Gustavo Lanatta Luján, 2021

3. H₃: Existe relación entre el desgaste emocional y la satisfacción laboral en el personal de salud durante la pandemia COVID-19 del Hospital II Gustavo Lanatta Luján, 2021.

H₀: No existe relación entre el desgaste emocional y la satisfacción laboral en el personal de salud durante la pandemia COVID-19 del Hospital II Gustavo Lanatta Luján, 2021.

4. H₄: Existe relación entre el desequilibrio entre esfuerzo y retribución y la satisfacción laboral en el personal de salud durante la pandemia COVID-19 del Hospital II Gustavo Lanatta Luján, 2021.

H₀: No existe relación entre el desequilibrio entre esfuerzo y retribución y la satisfacción laboral en el personal de salud durante la pandemia COVID-19 del Hospital II Gustavo Lanatta Luján, 2021.

5. H₅: Existe relación entre el apoyo institucional y la satisfacción laboral en el personal de salud durante la pandemia COVID-19 del Hospital II Gustavo Lanatta Luján, 2021.

H₀: Existe relación entre el apoyo institucional y la satisfacción laboral en el personal de salud durante la pandemia COVID-19 del Hospital II Gustavo

Lanatta Luján, 2021

2.6. Operacionalización de variables

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de Medición
Estrés	“el estrés es producto de la experiencia de cada individuo, la cual depende de su percepción sobre las demandas del ambiente, y su valoración de los recursos que le permite afrontar dichas demandas, lo que provocará el estrés” (Hernández, Ortega y Reidl, 2016)	La variable será medida por las dimensiones de sobrecarga de trabajo, control sobre las actividades laborales, desgaste emocional, desequilibrio entre esfuerzo y retribución y apoyo institucional.	Sobrecarga de trabajo	Exceso de actividades	Likert
				Tiempo	
			Actividades laborales	Exceso de esfuerzo	
				Responsabilidad	
				Impotencia	
			Desgaste emocional	“Disminución del esfuerzo, falta de motivación, indiferencia, insatisfacción, enojo, tensión, agotamiento y evasión”	
			Desequilibrio entre esfuerzo y retribución	Insatisfacción	
				Reconocimiento	
				Frustración	
				Expectativas	
		Apoyo institucional	Indiferencia		
			Necesidades		
			Condiciones		

Satisfacción laboral

“es el grado de conformidad del empleado respecto a su entorno y condiciones de trabajo. Es una cuestión fundamental, directamente relacionada con la buena marcha de la empresa, la calidad del trabajo y los niveles de rentabilidad y productividad” (Spontón, et. al. 2019).

La variable rentabilidad será medida por las dimensiones de recurso del Líder, recurso de la tarea, recurso de equipo y recurso de organizaciones

Recurso del Líder

Jefe o supervisor

Información

Retroalimentación

Reconocimiento

Recurso de la tarea

Disponibilidad de tiempo

Recursos materiales

Habilidades

Recurso de equipo

Ambiente socio-laboral

Relación

Coordinación

Productividad o eficiencia

Resolución de problemas

Recurso de Organizaciones

Condiciones laborales

Prácticas

“Salario”

“Sistema de recompensas no económicas”

“Oportunidades de desarrollo”

“Capacitación y aprendizaje”

Likert

CAPÍTULO III: METODOLOGÍA

3.1 Diseño metodológico

3.1.1. Tipo de investigación

3.1.1.1. Según la intervención del investigador

El presente estudio fue observacional porque su objetivo fue “la observación y registro de acontecimientos sin intervenir en el curso natural de las variables estrés y satisfacción laboral en el personal de salud durante la pandemia covid-19 del Hospital II Gustavo Lanatta Luján” (Manterola, Quiroz, Salazar y García, 2019).

3.1.1.2. Según la planificación de toma de datos

Prospectivo, pues su inicio fue anterior a los hechos estudiados, en ese sentido los datos se recogieron a medida que iban sucediendo (Jiménez y López, 2016)

3.1.1.3. Según el número de ocasiones en que se mide la variable de estudio

Transversal: porque se realizó una sola medición de las variables estrés y satisfacción laboral en el personal de salud durante la pandemia covid-19 del Hospital II Gustavo Lanatta Luján, en un momento determinado (Rodríguez y Mendivelso, 2018).

3.1.1.4. Según el número de variables de interés

Correlacional, ya que se buscó la relación existente entre el estrés y la satisfacción laboral en el personal de salud durante la pandemia covid-19 del Hospital II Gustavo Lanatta Luján, 2021 (Hernández y Mendoza, 2018).

3.1.2. Enfoque

El enfoque de la presente investigación fue cuantitativo dándose una explicación basada en estadísticas y resultados que la fundamenten (Hernández y Duarte, 2018).

3.2 Población y muestra

3.2.1 Población

En el presente estudio la población estuvo conformada por 239 trabajadores de la salud del Hospital II Gustavo Lanatta Luján, que a su vez está integrado por médicos (54), licenciados de enfermería (90) y personal técnico de enfermería (95).

Criterios de inclusión

- Profesionales de la salud de ambos sexos que laboraron durante la pandemia COVID-19 del Hospital II Gustavo Lanatta Luján.
- Profesionales de la salud médicos (especialistas y médicos generales) que laboraron durante la pandemia COVID-19 del Hospital II Gustavo Lanatta Luján.
- Profesionales de la salud no médicos (licenciados en enfermería, y personal técnico de enfermería) que laboraron durante la pandemia COVID-19 del Hospital II Gustavo Lanatta Luján.

Criterios de exclusión

- Profesionales de la salud médicos y no médicos que estuvieron con licencia por enfermedad, embarazo o vacaciones durante la pandemia COVID-19.
- Profesionales de la salud médicos y no médicos que laboraron durante la pandemia COVID-19 del Hospital II Gustavo Lanatta Luján que no acepten participar del estudio.

3.2.2 Muestra

La muestra estuvo constituida por 154 trabajadores de la salud. Esta muestra se obtuvo a través del cálculo:

$$= \frac{z^2 (1 - p)}{(n - 1)0,05^2 + z^2 (1 - p)}$$

N= tamaño poblacional =239

Z= Nivel de confianza = 1.96

p= proporción = 0.5

e= Error estándar = 0,05

Sustituyendo los valores, se tiene:

$$= \frac{239 \cdot 1.96^2 \cdot 0.5(1 - 0.5)}{(239 - 1)0.05^2 + 1.96^2 \cdot 0.5(1 - 0.5)} = 154.002$$

3.3 Técnica de recolección de datos

3.3.1 Técnica

La recolección de datos se realizó a través de dos cuestionarios virtuales utilizando el software *Google Forms*, así se obtuvo información de una fuente primaria, como son los trabajadores de la salud que laboraron durante la pandemia covid-19 del Hospital II Gustavo Lanatta Luján, previa firma de consentimiento informado.

3.3.2 Instrumento

Para el instrumento se aplicó el cuestionario en escala Likert de manera virtual aplicado a la población seleccionada.

-El instrumento de Estrés Laboral para personal de salud constó de 40 reactivos con una escala de respuesta tipo Likert, en la que se indica la frecuencia en que la situación descrita en el reactivo provoca estrés. La escala de frecuencia tiene cuatro opciones que van de 0 (“Nunca”) a 3 (“Frecuentemente”), en donde el “0” indica una situación inocua y “3” una situación altamente estresante (Hernández, Ortega y Reidl, 2016).

-Cuestionario de Satisfacción con los Recursos Laborales; CSRL_16, estuvo estructurada de la siguiente manera: recursos del Líder (4 ítems), recursos de tarea (4 ítems), recursos de equipo (4 ítems), y recursos organizacionales (4 ítems). Todos los ítems se responden en una escala Likert de cinco categorías: (1) *totalmente en desacuerdo*, (2) *en desacuerdo*, (3) *ni en desacuerdo ni de acuerdo*, (4) *de acuerdo*, y (5) *totalmente de acuerdo* (Spontón et. al., 2019).

3.4 Técnicas para el procesamiento de la información

Con datos recolectados mediante los cuestionarios se elaboró una base de datos en el programa Microsoft Excel versión 2019 ordenados de acuerdo a los objetivos de la investigación. Posteriormente se analizó estadísticamente en el programa SPSS versión 25. Finalmente, los resultados se presentan en tablas simples y de doble entrada. Para el análisis inferencial se realizó la prueba de Correlación de Rho Spearman, el cual nos permite identificar el nivel de relación entre las variables en estudio.

CAPÍTULO IV: RESULTADOS

4.1 Análisis de resultados

Tabla 1

“Estrés en el personal de salud del Hospital II Gustavo Lanatta Luján, 2021”.

Estrés	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	101	65,6
Medio	30	19,5
Alto	23	14,9
Total	154	100,0

Fuente: Datos obtenidos de la aplicación de formulario “Estrés y satisfacción laboral en el personal de salud del Hospital II Gustavo Lanatta Luján, 2021”.

En la tabla 1, se observa que, en una muestra de 154(100%) trabajadores de la salud, predominó en mayor proporción un nivel bajo de estrés, con un porcentaje de 65,6%, asimismo se puede ver que un 19,5% posee un nivel medio de estrés. Finalmente se observa que solo un 14,9% posee un alto nivel de estrés.

Tabla 2

“Satisfacción laboral en el personal de salud durante la pandemia COVID-19 del Hospital II Gustavo Lanatta Luján, 2021”.

Satisfacción laboral	Frecuencia	Porcentaje
Medio	56	36,4
Alto	98	63,6
Total	154	100,0

Fuente: Datos obtenidos de la aplicación de formulario “Estrés y satisfacción laboral en el personal de salud del Hospital II Gustavo Lanatta Luján, 2021”.

En la tabla 2, se aprecia que en una muestra de 154(100%) trabajadores de la salud; en, predominó el nivel alto de satisfacción laboral, con un porcentaje de 63,6%. Finalmente se observa que nivel medio fue de 36,4%.

Tabla 3

“Sobrecarga de trabajo en el personal de salud durante la pandemia covid-19 del Hospital II Gustavo Lanatta Luján, 2021”.

Sobrecarga de trabajo	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	96	62,3
Medio	44	28,6
Alto	14	9,1
Total	154	100,0

Fuente: Datos obtenidos de la aplicación de formulario “Estrés y satisfacción laboral en el personal de salud del Hospital II Gustavo Lanatta Luján, 2021”.

En la tabla 3, se aprecia que en una muestra de 154(100%) trabajadores de la salud; en cuanto a la dimensión sobrecarga de trabajo, ésta reflejó 62,57% nivel bajo, 28,57% nivel medio y en menor porcentaje el nivel alto con 9,09%.

Tabla 4

“Control sobre las actividades laborales en el personal de salud durante la pandemia covid-19 del Hospital II Gustavo Lanatta Luján, 2021”.

Control sobre las actividades laborales	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	80	51,95
Medio	53	34,42
Alto	21	13,63
Total	154	100,0

Fuente: Datos obtenidos de la aplicación de formulario “Estrés y satisfacción laboral en el personal de salud del Hospital II Gustavo Lanatta Luján, 2021”.

En la tabla 4, se observa que en una muestra de 154(100%) trabajadores de la salud; en cuanto a la dimensión control sobre las actividades laborales, ésta reflejó un 51,95% nivel bajo, 34,42% nivel medio y 13,63% nivel alto.

Tabla 5

“Desgaste emocional en el personal de salud durante la pandemia COVID-19 del Hospital II Gustavo Lanatta Luján, 2021”.

Desgaste emocional	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	89	57,8
Medio	51	33,1
Alto	14	9,1
Total	154	100,0

Fuente: Datos obtenidos de la aplicación de formulario “Estrés y satisfacción laboral en el personal de salud del Hospital II Gustavo Lanatta Luján, 2021”.

En la tabla 5, se aprecia que de una muestra de 154(100%) trabajadores de la salud; en cuanto a la dimensión desgaste emocional, se obtuvo un mayor porcentaje del nivel bajo con 57,8%, seguido del nivel medio con 33,1%. Finalmente, el porcentaje del nivel alto fue 9,1%.

Tabla 6.

“Desequilibrio entre esfuerzo y retribución en el personal de salud durante la pandemia COVID-19 del Hospital II Gustavo Lanatta Luján, 2021”.

Desequilibrio entre esfuerzo y retribución	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	77	50,0
Medio	63	40,9
Alto	14	9,1
Total	154	100,0

Fuente: Datos obtenidos de la aplicación de formulario “Estrés y satisfacción laboral en el personal de salud del Hospital II Gustavo Lanatta Luján, 2021”.

En la tabla 6, se observa que en una muestra de 154(100%) trabajadores de la salud; en cuanto a la dimensión desequilibrio entre esfuerzo y retribución, ésta reflejó un 50,00% nivel bajo, 40,91% nivel medio y 9,09% nivel alto.

Tabla 7

“Apoyo institucional en el personal de salud durante la pandemia covid-19 del Hospital II Gustavo Lanatta Luján, 2021”.

Apoyo institucional	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	81	52,6
Medio	64	41,6
Alto	9	5,8
Total	154	100,0

Fuente: Datos obtenidos de la aplicación de formulario “Estrés y satisfacción laboral en el personal de salud del Hospital II Gustavo Lanatta Luján, 2021”.

En la tabla 7, se aprecia que en una muestra de 154(100%) trabajadores de la salud; en cuanto a la dimensión Apoyo institucional, reflejó en mayor proporción el nivel bajo con un porcentaje de 52,60%, seguidamente del nivel medio de 41,56. Finalmente se observa que solo un 5,84% fue de nivel alto.

4.2 Correlación de las variables

Hipótesis general

H₁: Existe relación entre el estrés y la satisfacción laboral en el personal de salud durante la pandemia COVID-19 del Hospital II Gustavo Lanatta Luján, 2021

H₀: No existe relación entre el estrés ocupacional y la satisfacción laboral en el personal de salud durante la pandemia COVID-19 del Hospital II Gustavo Lanatta Luján, 2021.

Tabla 8

“Correlación entre estrés y la satisfacción laboral en el personal de salud durante la pandemia covid-19 del Hospital II Gustavo Lanatta Luján, 2021”.

			VAR_ESTRES OCUPACIONA L	VAR_SATISF ACCIONLABO RAL
Rho de Spearman	VAR_ESTRESOCUPACIONAL	Coeficiente de correlación	1,000	-,728**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	154	154
	VAR_SATISFACCIONLABORAL	Coeficiente de correlación	-,728**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	154	154

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

En la tabla 8, se observa de acuerdo a los resultados del análisis estadístico que existe una correlación significativa entre las variables estrés ocupacional y la satisfacción laboral, se toma la decisión de rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna. Asimismo, el grado de correlación ($r = -0,728$) es de nivel alto.

Hipótesis específica 1

H₁: Existe relación entre la sobrecarga de trabajo y la satisfacción laboral en el personal de salud durante la pandemia COVID-19 del Hospital II Gustavo Lanatta Luján, 2021.

H₀: No existe relación entre la sobrecarga de trabajo y la satisfacción laboral en el personal de salud durante la pandemia COVID-19 del Hospital II Gustavo Lanatta Luján, 2021.

Tabla 9

“Correlación entre sobrecarga de trabajo y la satisfacción laboral en el personal de salud durante la pandemia covid-19 del Hospital II Gustavo Lanatta Luján, 2021”.

		DIM_SOBREC ARGATRA	VAR_SATISF ACCIONLABO RAL
Rho de Spearman	DIM_SOBRECARGATRA	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,001
		N	154
VAR_SATISFACCIONLABORAL	VAR_SATISFACCIONLABORAL	Coeficiente de correlación	-,557**
		Sig. (bilateral)	,001
		N	154

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

En la tabla 9, se observa de acuerdo a los resultados del análisis estadístico que existe una correlación significativa entre sobrecarga de trabajo y la satisfacción laboral, se toma la decisión de rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna. Asimismo, el grado de correlación ($r = -0,557$) es de nivel alto.

Hipótesis específica 2

H₂: Existe relación entre el control sobre las actividades laborales y la satisfacción laboral en el personal de salud del área covid-19 del Hospital II Gustavo Lanatta Luján, 2021.

H₀: No existe relación entre el control sobre las actividades laborales y la satisfacción laboral en el personal de salud del área covid-19 del Hospital II Gustavo Lanatta Luján, 2021.

Tabla 10

“Correlación entre control de actividades laborales y la satisfacción laboral en el personal de salud durante la pandemia covid-19 del Hospital II Gustavo Lanatta Luján, 2021”.

			DIM_ACTIVID ADESLABO	VAR_SATISFA CCIONLABOR AL
Rho de Spearman	DIM_ACTIVIDADESLABO	Coeficiente de correlación	1,000	-,349**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	154	154
	VAR_SATISFACCIONLABORAL	Coeficiente de correlación	-,349**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	154	154

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

En la tabla 10, se observa de acuerdo a los resultados del análisis estadístico que existe una correlación significativa entre el control sobre las actividades laborales y la satisfacción laboral, se toma la decisión de rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna. Asimismo, el grado de correlación ($r = -0,349$) es de nivel moderado.

Hipótesis específica 3

H₃: Existe relación entre el desgaste emocional y la satisfacción laboral en el personal de salud durante la pandemia COVID-19 del Hospital II Gustavo Lanatta Luján, 2021.

H₀: No existe relación entre el desgaste emocional y la satisfacción laboral en el personal de salud durante la pandemia COVID-19 del Hospital II Gustavo Lanatta Luján, 2021.

Tabla 11

“Correlación entre desgaste emocional y la satisfacción laboral en el personal de salud durante la pandemia covid-19 del Hospital II Gustavo Lanatta Luján, 2021”.

			DIM_DESGAS TEEMO	VAR_SATISFA CCIONLABOR AL
Rho de Spearman	DIM_DESGASTEEMO	Coeficiente de correlación	1,000	-,768**
		Sig. (bilateral)	.	,001
		N	154	154
	VAR_SATISFACCIONLABORAL	Coeficiente de correlación	-,768**	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	.
		N	154	154

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

En la tabla 11, se observa de acuerdo a los resultados del análisis estadístico que existe una correlación significativa entre el desgaste emocional y la satisfacción laboral, se toma la decisión de rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna. Asimismo, el grado de correlación ($r = -0,768$) es de nivel alto.

Hipótesis específica 4

H₄: Existe relación entre el desequilibrio de esfuerzo y retribución y la satisfacción laboral en el personal de salud durante la pandemia COVID-19 del Hospital II Gustavo Lanatta Luján, 2021.

H₀: No existe relación entre el desequilibrio de esfuerzo y retribución y la satisfacción laboral en el personal de salud durante la pandemia COVID-19 del Hospital II Gustavo Lanatta Luján, 2021.

Tabla 12

“Correlación entre desequilibrio de esfuerzo y retribución y la satisfacción laboral en el personal de salud durante la pandemia covid-19 del Hospital II Gustavo Lanatta Luján, 2021”.

			DIM_DESEQU IESFUYRETRI	VAR_SATISF ACCIONLABO RAL
Rho de Spearman	DIM_DESEQUIESFUYRE	Coefficiente de correlación	1,000	-,672*
	TRI	Sig. (bilateral)	.	,000
		N	154	154
	VAR_SATISFACCIONLA	Coefficiente de correlación	-,672*	1,000
	BORAL	Sig. (bilateral)	,000	.
		N	154	154

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

En la tabla 12, se observa de acuerdo a los resultados del análisis estadístico que existe una correlación significativa entre el desequilibrio entre esfuerzo y retribución y la satisfacción laboral, se toma la decisión de rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna. Asimismo, el grado de correlación ($r = -0,672$) es de nivel alto.

Hipótesis específica 5

H₅: Existe relación entre el apoyo institucional y la satisfacción laboral en el personal de salud durante la pandemia COVID-19 del Hospital II Gustavo Lanatta Luján, 2021.

H₀: No existe relación entre el apoyo institucional y la satisfacción laboral en el personal de salud durante la pandemia COVID-19 del Hospital II Gustavo Lanatta Luján, 2021.

Tabla 13

“Correlación entre apoyo institucional y la satisfacción laboral en el personal de salud durante la pandemia covid-19 del Hospital II Gustavo Lanatta Luján, 2021”.

			DIM_APOYOI NSTI	VAR_SATISF ACCIONLABO RAL
Rho de Spearman	DIM_APOYOINSTI	Coeficiente de correlación	1,000	-,566**
		Sig. (bilateral)	.	,001
		N	154	154
	VAR_SATISFACCIONLA BORAL	Coeficiente de correlación	-,566**	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	.
		N	154	154

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

En la tabla 13, se observa de acuerdo a los resultados del análisis estadístico que existe una correlación significativa entre el apoyo institucional y la satisfacción laboral, se toma la decisión de rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna. Asimismo, el grado de correlación ($r = -0,566$) es de nivel alto.

4.3 Contratación de hipótesis

Yupanqui, E. (2020) indica:

La prueba de normalidad tiene dos escalas tanto Kolmogorov – Smimov para muestras mayores a 50 y Shapiro – Wilk para de 0 a 50; esta prueba permite conocer el tipo de orden de los datos obtenidos, y, por lo tanto, permite conocer la prueba estadística que se tendrá que utilizar. Para la presente se tomó la escala Kolmogorov – Smimov ya que, la muestra está conformada por 154 personas. El resultado de la prueba de normalidad tiene que ser menor al valor 0.05, por lo tanto, si Sig. es mayor a alfa (0,05), se acepta la hipótesis nula H_0 , o de lo contrario si, Sig. es menor a alfa (0,05), se acepta hipótesis alterna H_a .

H_a : Los datos de la población no provienen de una distribución normal

H_0 : Los datos de la población provienen de una distribución normal

Tabla 14

“Pruebas de normalidad”.

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	Gl	Sig.	Estadístico	Gl	Sig.
VAR_ESTRESOCUPACION AL	,403	154	,000	,657	154	,000
DIM_SOBRECARGATRA	,385	154	,000	,685	154	,000
DIM_ACTIVIDADESLABO	,325	154	,000	,748	154	,000
DIM_DESGASTEEMO	,360	154	,000	,713	154	,000
DIM_DESEQUIESFUYRETR I	,317	154	,000	,747	154	,000
DIM_APOYOINSTI	,336	154	,000	,724	154	,000
VAR_SATISFACCIONLABO RAL	,411	154	,000	,609	154	,000
DIM_RECURSOLIDER	,303	154	,000	,764	154	,000
DIM_RECURSOTAREA	,323	154	,000	,744	154	,000
DIM_RECURSOEQUIPO	,303	154	,000	,764	154	,000
DIM_RECURSOORGA	,292	154	,000	,773	154	,000

Al realizar la prueba de normalidad tomando en cuenta la escala de Kolmogorov – Smimov, el resultado obtenido fue 0.000, siendo menor a 0.05; por lo tanto, se afirma que los dato no provienen de una de un orden normal, por lo que, pertenecen a prueba no paramétricas.

4.4 Validación de Hipótesis

Tabla 15

“Interpretación del coeficiente de Correlación Rho de Spearman”.

Rango	Interpretación
De -0.91 a -1.00	Correlación negativa perfecta
De -0.76 a -0.90	Correlación negativa muy fuerte
De -0.51 a -0.75	Correlación negativa considerable
De -0.11 a -0.50	Correlación negativa media
De -0.01 a -0.10	Correlación negativa débil
0.00	Correlación nula
De +0.01 a +0.10	Correlación positiva débil
De +0.11 a +0.50	Correlación positiva media
De +0.51 a +0.75	Correlación positiva considerable
De +0.76 a +0.90	Correlación positiva muy fuerte
De +0.91 a +1.00	Correlación positiva perfecta

Fuente: Sancho, Gonzales y Bakieva (2014)

Para esta investigación la comprobación de las hipótesis se realizó con la prueba de Correlación de Rho Spearman, con esta prueba se demostró el nivel de relación entre las variables y dimensiones, por lo tanto, el resultado del valor (sig.) de las hipótesis planteadas debe ser menor a 0.05 para aceptar la hipótesis alterna (H_a) y así rechazar la hipótesis nula (H_0).

CAPÍTULO V: DISCUSIÓN

5.1 Discusión de resultados

El presente estudio presentó como hipótesis general existe relación significativa entre la variable estrés y la satisfacción laboral en el personal de salud durante la pandemia COVID-19 del Hospital II Gustavo Lanatta Luján, 2021. La correlación Rho Spearman estuvo en ($r = -0,728$) es de nivel alto. Por lo cual se denota que el personal de salud ha manifestado sentirse presionado ante la situación experimentada y afecta en su satisfacción.

Lo que es corroborado por Álvarez (2020) en su estudio “Estrés laboral y la satisfacción laboral del personal de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Regional del Cusco 2020”. Entre los resultados se obtuvo: 38.9% presentó nivel medio de estrés laboral, en tanto, 33.3% tuvieron un bajo nivel de estrés. Por último, el 27.7% presentó alto nivel de estrés laboral. En relación a la satisfacción, 41.6% presentó nivel medio, el 25% mostró un alto nivel de satisfacción laboral. Concluyó: “el estrés laboral tiene relación significativa con la satisfacción laboral del personal de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Regional del Cusco 2020, a un nivel de significación del 0.045 y una correlación Rho de Spearman negativa baja de -0.336. El ambiente físico no tiene relación significativa con la satisfacción laboral del personal de enfermería, el ambiente psicológico tiene relación significativa con la satisfacción laboral del personal de enfermería y el ambiente social tiene relación significativa con la satisfacción laboral del personal de enfermería”.

También es corroborado por Usma (2020) en su investigación titulada “El Estrés Laboral y su Incremento durante el Confinamiento” entre los resultados se encontró que la realización de los talleres se promovió mejores oportunidades dentro del área de trabajo, y como consecuencia se generó la disminución de los niveles de estrés en la

organización, el 53% de los encuestados indicaron que habían experimentado situaciones de estrés mientras realizaban sus actividades laborales. Sin embargo, luego de la aplicación de talleres y ayudas brindadas en 86% se sintió cómodo y mejoró su situación emocional. Concluyendo que: “el estrés ha sido causante de muchas afectaciones físicas, mentales y emocionales en las personas, principalmente en los empleados trayendo consecuencias negativas a las situaciones relacionadas con el trabajo, aún más con la pandemia que ha estado presente en este tiempo diversos estudios han demostrado que el estrés ha tenido un gran incremento durante el tiempo de confinamiento al que se vio expuesto la sociedad. Se deja claridad sobre la importante relación que tienen las emociones con esta patología, dando a conocer cómo el adecuado manejo y gestión de estas puede contribuir a la disminución significativa de las tensiones y riesgos que trae el estrés y la ansiedad, dentro y fuera del ámbito laboral”.

En cuanto a la hipótesis específica 1 existe relación significativa entre la sobrecarga de trabajo y la satisfacción laboral en el personal de salud durante la pandemia COVID-19 del Hospital II Gustavo Lanatta Luján, 2021. La correlación Rho Spearman estuvo en ($r = -0,557$) es de nivel alto, en este sentido el personal de salud considero sentirse sobrecargado y con gran responsabilidad durante y después de la pandemia.

Lo que es corroborado por Astrês y Alves (2020) en su investigación “Salud mental y estrés ocupacional en trabajadores de la salud a la primera línea de la pandemia de COVID-19”, entre los resultados: 78% presentó incremento en el nivel de estrés ocupacional en tiempos de pandemia y de todas las categorías profesionales actuantes, el personal sanitario constituyó el grupo más indefenso, principalmente los que estuvieron en primera línea por las elevadas demandas y exigencias de trabajo

específicas. Además, se identificaron factores que condujeron a la multiplicidad de tareas, intensificación, y exposición constante a entornos con excesivos niveles de estresores, que comprometieron la salud mental y provocaron el agotamiento tanto físico como emocional. Concluyeron : “la carga de trabajo teniendo en cuenta las diferentes dimensiones que lo componen: física, psicológica, cognitiva y moral, ha aumentado los problemas de salud mental, causados por la sobrecarga de una o más de estas dimensiones en situaciones extremas: por ejemplo, el estrés psicológico y moral de los trabajadores de la salud frente a las decisiones sobre la demanda frente a la disponibilidad de camas hospitalarias en las Unidades de Cuidados Intensivos (UCI), considerando los contextos de la pandemia actual. Además, las condiciones poco saludables a las que están expuestos los trabajadores son parte de la rutina agotadora que estos profesionales vivencia diariamente”.

También es corroborado por Ybaseta y Becerra (2020) en su estudio “El personal de salud en la pandemia”, cuyos resultados fueron que el personal de salud se enfrentó a fuertes estresores laborales, como sobrecarga laboral, extensas jornadas de trabajo, necesidad constante de concentración y vigilancia, estrictas instrucciones y medidas de seguridad, carencia de equipamientos de protección, etc. Concluyeron que: “esta situación, pone en riesgo la salud física y mental del personal sanitario, dando lugar a contagios por inadecuadas condiciones de bioseguridad e infraestructura sanitaria, complicaciones a su propia salud y muerte; la afectación psicológica se manifiesta con síntomas de ansiedad, depresión o trastornos por estrés postraumático”.

Con relación a la hipótesis específica 2 existe relación significativa entre el control sobre las actividades laborales y la satisfacción laboral en el personal de salud durante la pandemia covid-19 del Hospital II Gustavo Lanatta Luján, 2021. La correlación Rho Spearman estuvo en ($r = -0,349$) es de nivel medio., por lo cual se logró

observar que el personal de salud manifestó presentar complicaciones dentro del control de actividades, sin embargo, estas fueron manejadas con profesionalismo.

Lo que es corroborado por Calderón (2020) en su investigación “Satisfacción laboral y salud mental en los profesionales de salud de primer y segunda línea durante el inicio de la pandemia por SARS-COV-2 en el hospital III Daniel Alcides Carrión-EsSalud, Tacna-2020” entre los resultados observó que el 71% del total estuvo representada por mujeres, la edad más frecuente fue de 30 a 40 años y el 58% lo conformó el personal de primera línea. En cuanto a la satisfacción laboral y el bienestar psicológico, el de salud de 1era línea mostró una media de 3.47 y 2.34 respectivamente, así mismo, los de segunda línea mostraron una media de 3.54 y 2.33 respectivamente. Concluyó que: “en los profesionales de salud durante la pandemia por COVID-19 en el Hospital III DAC, EsSalud-Tacna, sobre la medida de tendencia central de la satisfacción laboral y la salud mental se determinó; que el personal de la salud Covid-19 (primera línea), muestran una media de satisfacción laboral de 3.47 y de 2.34 de salud mental; mientras que el personal de la salud No Covid-19 (segunda línea), muestran una media de satisfacción laboral de 3.54 y de 2.33 de salud mental”.

Asimismo, la hipótesis específica 3 existe relación entre el desgaste emocional y la satisfacción laboral en el personal de salud durante la pandemia COVID-19 del Hospital II Gustavo Lanatta Luján, 2021. La correlación Rho Spearman estuvo en ($r = -0,768$) es de nivel alto, en este sentido, el personal indico sentir fuerte desgaste emocional y físico, sin embargo, el compromiso que sentían con el país y los pacientes les ayudo a mantenerse.

Lo que es corroborado por Lecca, Lora & Rodríguez (2020) en su investigación “Comunicación Laboral y Estrés en Tiempos de Covid-19”. Entre los resultados se encontró que el 67.9% percibió a la comunicación laboral como poco idónea y 43.3%

presentó el nivel leve de estrés. Como conclusión: “durante el COVID-19 existe relación significativa ($p < 0,05$) entre la comunicación el estrés laboral en el personal asistencial de los Centros de Salud-MINSA Llacuabamba y Parcoy. Las dimensiones de la comunicación que se relacionan significativamente con el estrés laboral, son: dirección de la comunicación y redes de comunicación. Por último, no existe relación significativa ($p > 0,05$) entre el estrés laboral y las dimensiones de la comunicación como la selección del canal y barreras de comunicación en el personal asistencial de los Centros de Salud-MINSA Llacuabamba y Parcoy, buscando en mejoramiento de los trabajadores en el área de salud para un mejor en el área laboral”.

Seguidamente, se presenta la hipótesis específica 4 existe relación entre el desequilibrio entre esfuerzo y retribución y la satisfacción laboral en el personal de salud durante la pandemia COVID-19 del Hospital II Gustavo Lanatta Luján, 2021. La correlación Rho Spearman estuvo en ($r = -0,672$) es de nivel alto, el personal de salud indico que no tenían problema con la remuneración y el esfuerzo era valorado.

Lo que es corroborado por Carrasco et al. (2020) en su estudio “Estrés laborales y satisfacción en enfermeras peruanas durante la pandemia de COVID – 19”. Los resultados arrojaron que, en los estresores ambiental, laboral y personal, predominó un nivel medio, con 63.3%, 83.3% y 51.7% respectivamente. Además, existió una relación significativa entre la satisfacción laboral y los estresores ambiental y personal. Se concluyó que: “el factor ambiental y personal en las enfermeras peruanas que se encuentran laborando en atención directa al paciente en el contexto COVID – 19 se encuentra asociado a la satisfacción laboral”

Finalmente, la hipótesis específica 5 existe relación entre el apoyo institucional y la satisfacción laboral en el personal de salud durante la pandemia COVID-19 del Hospital II Gustavo Lanatta Luján, 2021. La correlación Rho Spearman estuvo en ($r = -$

0,566) es de nivel alto., el personal indico que vieron el apoyo no solo de la institución, sino de los pacientes y colegas.

Lo que es corroborado por Quito (2017) en su estudio “Nivel de satisfacción y su relación con el desempeño laboral en el personal asistencial del Hospital Víctor Ramos Guardia - Huaraz, 2017”. Se encontró el 65.6% se encontró satisfecho, mientras que el 34.4% estuvo insatisfecho; en cuanto a las dimensiones relaciones interpersonales, desempeño y desarrollo profesional, condiciones laborales, valoración del trabajo desarrollado y participación, se encontraron satisfechos el 88.5%, 82.8%, 65.6%, 68.2% y 58.3% respectivamente. Finalmente, en cuanto al nivel de desempeño laboral, el 3.1% fue promedio, 53.6% estuvo por encima del promedio y el 44.3% fue superior. Concluyó que: “existe relación significativa entre la satisfacción laboral y el desempeño laboral en el personal asistencial del Hospital Víctor Ramos Guardia, a una confianza del 95%”.

CAPÍTULO VI: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1 Conclusiones

- Existe una relación significativa entre la variable estrés y la satisfacción laboral en el personal de salud durante la pandemia COVID-19 del Hospital II Gustavo Lanatta Luján, 2021. La correlación Rho Spearman estuvo en ($r = -0,728$) es de nivel alto. Por lo cual se denota que el personal de salud ha manifestado sentirse presionado ante la situación experimentada.
- En cuanto a la “sobrecarga de trabajo y la satisfacción laboral en el personal de salud durante la pandemia COVID-19 del Hospital II Gustavo Lanatta Luján”, si existe una relación significativa. La correlación Rho Spearman estuvo en ($r = -0,557$) es de nivel alto, en este sentido personal de salud consideró sentirse sobrecargado y con gran responsabilidad durante y después de la pandemia.
- Respecto al “control sobre las actividades laborales y la satisfacción laboral en el personal de salud durante la pandemia covid-19 del Hospital II Gustavo Lanatta Luján”, si existe una relación significativa. Sin embargo, la correlación Rho Spearman estuvo en ($r = -0,349$) es de nivel medio., por lo cual se logró observar que el personal de salud manifestó presentar complicaciones dentro del control de actividades, sin embargo, estas fueron manejadas con profesionalismo.
- En cuanto al “desgaste emocional y la satisfacción laboral en el personal de salud durante la pandemia COVID-19 del Hospital II Gustavo Lanatta Luján”, si existe una relación significativa. La correlación Rho Spearman estuvo en ($r = -0,768$) es de nivel alto, en este sentido, por lo tanto, el personal presentó tanto desgaste emocional como físico, sin embargo, el compromiso que sentían con el país y los pacientes les ayudo a mantenerse.

- Existe asociación significativa entre el desequilibrio esfuerzo y retribución y la satisfacción laboral en el personal de salud durante la pandemia COVID-19 del Hospital II Gustavo Lanatta Luján, 2021. La correlación Rho Spearman estuvo en ($r = -0,672$) es de nivel alto, por lo que el personal de salud no tenía problema con la remuneración y el esfuerzo era valorado.
- Existe correlación significativa entre el apoyo institucional y la satisfacción laboral en el personal de salud durante la pandemia COVID-19 del Hospital II Gustavo Lanatta Luján, 2021. La correlación Rho Spearman estuvo en ($r = -0,566$) es de nivel alto, por lo tanto, el personal de salud sintió el apoyo de la institución.

6.2 Recomendaciones

- Se recomienda, al personal mantener el cuidado necesario en cuanto al estrés, debido a que puede ocasionar afectaciones en su salud, se conoce la responsabilidad que es ser médico, pero se considera que son seres humanos
- Se recomienda, al personal realizar prácticas que le ayuden cuando existan situaciones de estrés muy recurrentes, pueden ser algún tipo de ejercicio u otra actividad.
- Se recomienda, a la institución brindar el apoyo necesario al personal de salud, para que este pueda manejar estas situaciones y no influyan dentro de la satisfacción laboral.
- Se recomienda, a los familiares del personal de salud, motivar y ayudarlos cuando vean en ellos estrés, el consejo es importante en esta etapa.
- Se recomienda, a la institución brindar talleres sobre el adecuado tratamiento del estrés en el que el personal de salud pueda asistir y tener herramientas para cuando se presenten este tipo de situaciones.

REFERENCIAS

7.1. Fuentes bibliográficas

Carrasco, S. (2015). *Metodología de la investigación científica*. (2ª ed). Lima: Editorial San Marcos.

Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2016). *Metodología de la investigación*. (6a. ed.). México: Mc Graw Hill Education.

Hernández, A. y Duarte, I. (2018). *Metodología de la Investigación*. Recuperado de https://issuu.com/cobach/docs/metodologia_investigacion1

Hernández, R. y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta* (1ª ed.). México: Mc Graw Hill. Disponible en: <https://www.estudiojuridicolingsantos.com/2020/09/metodologia-de-la-investigacion-las.html>

Jiménez, F. y, López, F. (2016). *Administración pública y atención sanitaria*. (1ª ed.). España: Editorial ACCI ediciones. Disponible en: <https://books.google.es/>

7.2. Fuentes hemerográficas

Acosta, A., Jiménez, K., Pulido, G. y Redondo M. (2019) Estrés ocupacional y evaluación de desempeño en docentes universitarios del departamento del Cesar. Revista Encuentros, Universidad Autónoma del Caribe. 17(01). Recuperado de: <https://doi.org/10.15665/encuent.v17i01.1595>

Álvarez, E. (2021). Estrés laboral y la satisfacción laboral del personal de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Regional del Cusco 2020(Tesis de grado): Universidad César Vallejo. Recuperado de: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/61521>

- Arias, J., Villasís, M. y Miranda, M. (2016). El protocolo de investigación III: la población de estudio. *Revista alegría México*, 63(2), 201-206. Disponible en <http://revistaalergia.mx/ojs/index.php/ram/article/view/181/309>
- Astrês, M y Alves, A. (2020). Salud mental y estrés ocupacional en trabajadores de la salud a la primera línea de la pandemia de COVID-19. *Revista Cuidarte*, 11(2), Recuperado de http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2216-09732020000200701
- Avella, P. y Naranjo, H. (2021). *Satisfacción Laboral del Personal de Enfermería en el Hospital Central de la Ciudad de Villavicencio*. Universidad Cooperativa de Colombia. Recuperado de https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/33102/2/2021_satisfaccion_laboral.pdf.
- Cabello, I., Meneses-Echavez, J., Serrano-Ripoll, M., Fraile-Navarro, D., Fiol, M., Pastor, G., Castro, A., Ruiz-Pérez, I., ... Gonçalves-Bradley, D. (2020). Impacto de la pandemia por COVID-19 sobre la salud mental de los profesionales sanitarios. Recuperado de: <https://www.medrxiv.org/content/10.1101/2020.04.02.20048892v1.full-text>
- Cai, H., Tu, B., Ma, J., Chen, L., Fu, L., Jiang, Y., & Zhuang, Q. (2020). Psychological Impact and Coping Strategies of Frontline Medical Staff in Hunan Between January and March 2020 During the Outbreak of Coronavirus Disease 2019 (COVID 19) in Hubei, China. *Medical science monitor: international medical journal of experimental and clinical research*, 26, e924171. Recuperado de: <https://doi.org/10.12659/MSM.924171>

- Calderón, A. (2020). Satisfacción laboral y salud mental en los profesionales de salud de primer y segunda línea durante el inicio de la pandemia por SARS-COV-2 en el hospital III Daniel Alcides Carrión- EsSalud, Tacna-2020(Tesis de grado): Universidad Privada de Tacna facultad de ciencia de la Salud. Recuperado <http://repositorio.upt.edu.pe/bitstream/UPT/1464/1/Jimenez-Calderon-Alexa.pdf>.
- Campos, C. (2021). Capacidad de respuesta y estrés del personal de salud durante la pandemia COVID-19 en un hospital de Chiclayo (Tesis de grado): Universidad César Vallejo. Recuperado de: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/56407>
- Cantón, I. y Téllez, S., H. (2016). La satisfacción laboral y profesional de los profesores. Revista lasallista de investigación, 13(1). Recuperado de: <http://repository.lasallista.edu.co:8080/ojs/index.php/rldi/article/view/996>
- Carrasco, O., Castillo, F. Salas, R. y Reyes, C. (2020). Estresores laborales y satisfacción en enfermeras peruanas durante la pandemia de COVID – 19. Recuperado de <https://preprints.scielo.org/index.php/scielo/preprint/view/1468/version/1566>
- Cataldo, R., Arancibia, M., Stojanova, J. y Papuzinski, C. (2019). Conceptos generales en bioestadística y epidemiología clínica: estudios observacionales con diseños transversal y ecológico. Revista Medwave 2019;19(8). Recuperado de: <https://www.medwave.cl/link.cgi/medwave/revisiones/MetodInvestReport/7698>.
act
- Estrada, D. (2021). Engagement y estrés laboral en el personal de salud que labora en el área COVID – 19 del Hospital Sub Regional de Andahuaylas. (Tesis de grado):

Universidad César Vallejo. Recuperado de:

<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/57032>

García, M., Jiménez, A., Hinojosa, L., García, G., Cano, L. y Abeldaño L. (2020).

Estrés laboral en enfermeras de un hospital público de la zona fronteriza de México, en el contexto de la pandemia covid-19. *Revista De Salud Pública*, 65–73. Recuperado de:

<https://revistas.unc.edu.ar/index.php/RSD/article/view/31332>

García, P. y Gil, M. (2016). El estrés en el ámbito de los profesionales de la

salud. *Revista de la Facultad de Psicología*, 19, 11-30. Recuperado de:

<http://bvs.minsa.gob.pe/local/MINSA/4131.pdf>

García, Y., Dolores, M. Rivera, M. y Gutiérrez, G. (2016). Satisfacción laboral del

personal de enfermería en dos instituciones de salud públicas: caso hidalgo, México. 26-42. Recuperado de

<https://www.uv.mx/iesca/files/2016/11/04CA201601.pdf>

Hernández, A., Ortega, R. y Reidl, L. (2016). Validación del instrumento de estrés

laboral para médicos mexicanos. *EN-CLAVES del pensamiento*, (11), 113-129.

Recuperado de <http://www.scielo.org.mx/pdf/enclav/v6n11/v6n11a7.pdf>

Holguín, Y. y Contreras, C. (2020). Satisfacción laboral del personal en el Servicio de

Nefrología del Hospital Guillermo Kaelin de la Fuente (Villa María) en 2019.

Revista Horizmed. 20(2). Recuperado de

<http://www.scielo.org.pe/pdf/hm/v20n2/1727-558X-hm-20-02-e1238.pdf>.

Lecca, J, Lora, M y Rodríguez, J. (2020). Comunicación Laboral y Estrés en Tiempos

de Covid-19. *Revista Espitemia*. 4(3), 96-118. Recuperado de

<http://revistas.uss.edu.pe/index.php/EPT/article/view/1421>.

- Lozada, A., (2017). Satisfacción laboral y síndrome de burnout en capacitadores de una empresa de call center de Lima Metropolitana (Tesis de pregrado): Universidad San Ignacio de Loyola. Lima, Perú. Recuperado de:
http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/3336/1/2017_Alegre-Baca.pdf.
- Manterola, C., Quiroz, G., Salazar, P. y García N. (2019). Metodología de los tipos y diseños de estudio más frecuentemente utilizados en investigación clínica. *Revista Médica Clínica Las Condes*. 30(1): 36-49. Recuperado de:
<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0716864019300057>
- Marquina-Lujan, R., & Adriaola Casas, R. (2020). Autopercepción del estrés del personal de salud en primera línea de atención de pacientes con COVID-19 en Lima Metropolitana, Perú. *ACC CIETNA: Revista De La Escuela De Enfermería*, 7(2), 35 - 42. Recuperado de:
<https://doi.org/10.35383/cietna.v7i2.391>
- Minsa (2020). Plan de salud mental Perú, 2020 - 2021 - BVS Minsa. Recuperado de:
<http://bvs.minsa.gob.pe/local/MINSA/5092.pdf>
- Monterrosa-Castro et al (2020). Estrés laboral, ansiedad y miedo al COVID-19 en médicos generales colombianos. *MedUNAB*; 23(2): 195-213 Recuperado de:
<https://docs.bvsalud.org/biblioref/2020/08/1117984/3890-estres-laboral-ansiedad-y-miedo-covid.pdf>
- Organización mundial de la salud. (2020). Garantizar la seguridad de los trabajadores de la salud para preservar la de los pacientes. Recuperado de:
<https://www.who.int/es/news/item/17-09-2020-keep-health-workers-safe-to-keep-patients-safe-who>

- Portero, S. (2019). *Estrés laboral, Burnout, satisfacción, afrontamiento y salud general del personal sanitario de urgencias*. Universidad de Córdoba. Recuperado de: <https://helvia.uco.es/xmlui/bitstream/handle/10396/18579/2019000001929.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.
- Prowesk, S. & Charria, V. (2018) Estrés laboral en personal asistencial de cuatro instituciones de salud nivel III de Cali, Colombia. *Univ. Salud*. 20(1),44-52. Recuperado de: <http://dx.doi.org/10.22267/rus.182001.108>
- Quito, E. (2017). *Nivel de satisfacción y su relación con el desempeño laboral en el personal asistencial del Hospital Víctor Ramos Guardia - Huaraz, 2017*(Tesis de pregrado): Universidad cesar Vallejo. Recuperado de: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/29672/quito_le.pdf?sequence=1&isAllowed=y.
- Risco, J. (2020) Relación entre clima y satisfacción laboral durante el COVID-19 en trabajadores de la IPRESS III EsSalud “Virgen de la Puerta”- 2020(Tesis de maestría): Universidad César vallejo. Recuperado de: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/47709>
- Rodríguez, M. y Mendivelso, F. (2018) Diseño de investigación de corte transversal. *Revista Médica Sanitas* 21 (3): 141-146. Recuperado de: https://www.unisanitas.edu.co/Revista/68/07Rev%20Medica%20Sanitas%2021-3_MRodriguez_et_al.pdf
- Rojas, N. (2020) Satisfacción laboral y calidad del cuidado de enfermería en tiempos de COVID-19. Servicio de neonatología del Hospital Víctor Lazarte Echegaray (Tesis de grado): Universidad César Vallejo. Recuperado de: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/48583>

- Said, R y Shafei, D. (2021). Occupational stress, job satisfaction, and intent to leave: nurses working on front lines during COVID-19 pandemic in Zagazig City, Egypt. *Environ Sci Pollut Res* 28, 8791–8801. Recuperado de: <https://doi.org/10.1007/s11356-020-11235-8>
- Santana, S. (2016). Relationship of work stress with eating behavior and obesity: Theoretical and empirical considerations. *Revista Mexicana de Trastornos Alimentarios*. Recuperado de: <https://doi.org/10.1016/j.rmta.2016.07.002>
- Sanders, S. Estrés laboral en personal de enfermería en la unidad de cuidados intensivos pediátricos hospital escuela universitario, Tegucigalpa, Honduras. Enero - marzo 2016. (Tesis de maestría): Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua. Recuperado de: <https://repositorio.unan.edu.ni/7800/1/t901.pdf>
- Santana-Cárdenas, S. (2016). Relationship of work stress with eating behavior and obesity: Theoretical and empirical considerations. *Revista Mexicana de Trastornos Alimentarios*. <https://doi.org/10.1016/j.rmta.2016.07.002>
- Spontón, C. Trógo, M. Castellano, E. Morera, L. Medrano, L. (2019). Desarrollo y validación de una escala para medir satisfacción con los recursos laborales. *Suma Psicológica*. 26(1): 64-74. Recuperado de: <http://www.scielo.org.co/pdf/sumps/v26n1/0121-4381-sumps-26-01-64.pdf>
- Usma, Y. (2020). *El Estrés Laboral y su Incremento durante el Confinamiento*. Universidad Cooperativa de Colombia. Recuperado de https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/28446/2/2020_estres_laboral.pdf.

Ybaseta, J. Becerra, B. (2020). El personal de salud en la pandemia por covid-19.

publicación cuatrimestral. 9 (2) 72-73. Recuperado de:

<https://revistas.unica.edu.pe/index.php/panacea/article/view/322/453>

Yupanqui, E. (2020). Alternativas de financiamiento y su incidencia en la rentabilidad

de las Mypes del mercado Los Incas, Independencia 2019 (Tesis de grado):

Universidad César Vallejo. Recuperado de:

<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/61123>

7.3. Fuentes electrónicas

Canul, M., Fernández, E. y González, M. (2021). *Gestiopolis: Factores motivacionales*

e higiénicos de Herzberg en las empresas. Recuperado de:

<https://www.gestiopolis.com/factores-motivacionales-e-higienicos-de-herzberg-en-las-empresas/>

Psicología y mente. (2021). *Estrategias de afrontamiento: ¿Qué son y cómo pueden*

ayudarnos? Recuperado de:

<https://psicologiaymente.com/psicologia/estrategias-afrontamiento>

Bizneo blog (2021). *Que es la evaluación del desempeño. Guía completa*. Recuperado

de: <https://www.bizneo.com/blog/modelo-de-evaluacion-del-desempeno/>

Clínica Galatea (2018). *Agotamiento emocional de los profesionales de la salud*.

Recuperado de: <https://www.clinica-galatea.com/es/bloc/agotamiento-emocional-profesionales-salud/>

Minciencias (2018). *Apoyo institucional*. Recuperado de:

<https://minciencias.gov.co/pagina-de-contenidos/apoyo-institucional>

ANEXOS

ANEXO N° 01: MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROBLEMAS	OBJETIVOS	VARIABLES	METODOLOGÍA
<p>Problemas generales:</p> <p>¿Cuál es la relación entre el estrés ocupacional y la satisfacción laboral en el personal de salud del área covid-19 del Hospital Gustavo Lanatta Luján, 2021?</p> <p>Problemas específicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • ¿Cuál es la relación entre la sobrecarga de trabajo y la satisfacción laboral en el personal de salud durante la pandemia covid-19 del Hospital II Gustavo Lanatta Luján, 2021? • ¿Cuál es la relación entre el control sobre las actividades laborales y la satisfacción laboral en el personal de salud durante la pandemia covid-19 del Hospital II Gustavo Lanatta Luján, 2021? • ¿Cuál es la relación entre el desgaste emocional y la satisfacción laboral en el personal de salud durante la pandemia covid-19 del Hospital II Gustavo Lanatta Luján, 2021? • ¿Cuál es la relación entre el desequilibrio entre esfuerzo y retribución y la satisfacción laboral en el personal de salud durante la pandemia covid-19 del Hospital II Gustavo Lanatta Luján, 2021? • ¿Cuál es la relación entre el apoyo institucional y la satisfacción laboral en el personal de salud durante la pandemia del Hospital II Gustavo Lanatta Luján, 2021? 	<p>Objetivo general:</p> <p>Determinar la relación entre el estrés ocupacional y satisfacción laboral en el personal de salud durante la pandemia covid-19 del Hospital Gustavo Lanatta Luján, 2021</p> <p>Objetivos específicos:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Analizar la relación entre la sobrecarga de trabajo y la satisfacción laboral en el personal de salud durante la pandemia covid-19 del Hospital II Gustavo Lanatta Luján, 2021 2. Explicar la relación entre el control sobre las actividades laborales y la satisfacción laboral en el personal de salud durante la pandemia covid-19 del Hospital II Gustavo Lanatta Luján, 2021 3. Evaluar la relación entre el desgaste emocional y la satisfacción laboral en el personal de salud durante la pandemia covid-19 del Hospital Gustavo II Lanatta Luján, 2021 3. Determinar la relación entre el desequilibrio entre esfuerzo y retribución y la satisfacción laboral en el personal de salud durante la pandemia covid-19 del Hospital II Gustavo Lanatta Luján, 2021 4. Determinar la relación entre el apoyo institucional y la satisfacción laboral en el personal de salud durante la pandemia covid-19 del Hospital II Gustavo Lanatta Luján, 2021 	<p>Estrés ocupacional</p> <p>Sobrecarga de trabajo</p> <p>Actividades laborales</p> <p>Desgaste emocional</p> <p>Desequilibrio de esfuerzo y retribución</p> <p>Apoyo institucional</p> <p>Satisfacción laboral</p> <p>Recurso del Líder</p> <p>Recurso de la tarea</p> <p>Recurso de equipo</p>	<p>Tipo de estudio:</p> <p>Observacional, analítico correlacional, prospectivo, de enfoque cuantitativo.</p> <p>Población:</p> <p>la población estará conformada por 239 trabajadores de la salud del Hospital II Gustavo Lanatta Luján.</p> <p>Muestra:</p> <p>La muestra estuvo constituida por 154 trabajadores de la salud.</p>

ANEXO N° 02: CUESTIONARIO DE ESTRÉS OCUPACIONAL

INTRODUCCIÓN.

El presente instrumento forma parte del trabajo de investigación titulada: estrés y satisfacción laboral en el personal de salud durante la pandemia covid-19 del hospital Gustavo Lanatta Luján, 2021.

Instrucciones: La encuesta es anónima y sus respuestas son confidenciales, le agradecemos ser lo más sincero posible. Llene los espacios en blanco y marque con un aspa la alternativa que considere más conveniente.

DATOS ESPECÍFICOS	
0	Nunca
1	Casi Nunca
2	A veces
3	Frecuentemente

VARIABLE 1: ROL PARENTAL					
	Dimensión 1: Sobrecarga de trabajo	0	1	2	3
1	Me siento rebasado por la dificultad de las tareas.				
2	Hago lo que haga, mi trabajo no es valorado.				
3	Siento impotencia ante la falta de resultados en ciertos casos.				
4	El reconocimiento que recibo me resulta insatisfactorio.				
5	Las tareas que realizo me implican demasiada responsabilidad.				
6	Hago el mínimo esfuerzo en lo que realizo.				
7	Las actividades que realizo me implican demasiado esfuerzo.				
8	Estoy insatisfecho con mi trabajo.				
	Dimensión 2: Actividades laborales				
9	Pienso que el esfuerzo que hago no mejora la retribución que obtengo.				
10	Tengo ganas de cambiar de trabajo.				
11	Me cuesta trabajo concentrarme en las exigencias de cada tarea.				
12	Siento que las demandas de mi trabajo exceden mi capacidad de respuesta.				
13	Me siento indiferente para hacer propuestas en mi trabajo				
14	Pienso que es insuficiente la retribución que recibo por mi esfuerzo.				
15	Estoy anímicamente agotado de mi trabajo.				
	Dimensión 3: Desgaste emocional				
16	Me enojo con facilidad en el trabajo.				
17	Mis jefes se muestran indiferentes ante lo que requiero para desempeñar mi trabajo.				

18	Considero inútil mi esfuerzo por proporcionar atención de calidad en esta institución.				
19	Pienso que son demasiadas actividades las que realizo.				
20	Pienso que de nada sirve lo que hago para mejorar mis condiciones laborales.				
21	Me siento sin ánimos de hacer mi trabajo.				
22	Por más que me esfuerzo no logro los resultados que espero.				
23	Estoy harto de mi trabajo				
24	Son excesivas las tareas a realizar.				
25	Me siento indiferente por mejorar mi desempeño.				
	Dimensión 4: Desequilibrio de esfuerzo y retribución				
26	Siento frustración respecto de mis expectativas decrecimiento laboral.				
27	Es insuficiente el pago que recibo.				
28	Pienso en el trabajo como un sacrificio necesario.				
29	Me siento sin ganas de ir a trabajar.				
30	Me siento tenso sólo de pensar en mi trabajo.				
31	Me agobia la idea de no cumplir con mi trabajo.				
32	Pienso que el tiempo en que debo dar respuesta a mis actividades es insuficiente.				
33	Me siento exhausto emocionalmente cuando llega mi día de descanso.				
34	Me siento desmotivado para realizar mi trabajo.				
35	Pienso que es imposible realizar la cantidad de actividades que se me solicitan.				
	Dimensión 5: Apoyo institucional				
36	Prefiero ser indiferente ante lo que me desagrada de mi trabajo.				
37	Me es difícil dar resultado en las condiciones en que trabajo.				
38	Termino agotado emocionalmente al final de la jornada.				
39	Pienso que ascender en esta institución no depende de mi esfuerzo.				
40	Estoy fatigado emocionalmente debido a mi trabajo.				

Fuente: Adaptado de Hernández, Ortega y Reidl, 2012

ANEXO N° 03: Cuestionario de Satisfacción con los Recursos

Laborales; CSRL_16

INTRODUCCIÓN.

El presente instrumento forma parte del trabajo de investigación titulada: estrés y satisfacción laboral en el personal de salud durante la pandemia covid-19 del hospital Gustavo Lanatta Luján, 2021

Instrucciones: La encuesta es anónima y sus respuestas son confidenciales, le agradecemos ser lo más sincero posible. Llene los espacios en blanco y marque con un aspa la alternativa que considere más conveniente.

DATOS ESPECÍFICOS	
1	Totalmente en desacuerdo
2	En desacuerdo
3	Ni desacuerdo ni de acuerdo
4	De acuerdo
5	Totalmente de acuerdo

	1	2	3	4	5
<i>Factor 1. Recursos del Líder</i>					
1. Estoy satisfecho con la claridad de las instrucciones que recibo de mi jefe inmediato/ supervisor					
2. Estoy satisfecho con el feedback (información sobre mi trabajo) que recibo de mi jefe inmediato/ supervisor					
3. Estoy satisfecho con el reconocimiento (aprobación, valorización, elogios, etc.) que recibo de mi jefe inmediato/ supervisor, por mi esfuerzo					
4. Estoy satisfecho con el reconocimiento (aprobación, valorización, elogios, etc.) que recibo de mi jefe inmediato/ supervisor, por los resultados de mi trabajo					
<i>Factor 2 Recursos de Tarea</i>					
5. Estoy satisfecho con el nivel de desafío que representan las tareas que realizo					
6. Estoy satisfecho por realizar tareas que aumentan mis habilidades					
7. Estoy satisfecho por tener el tiempo necesario para realizar mis tareas					
8. Estoy satisfecho con los recursos materiales que tengo para hacer mis tareas					
<i>Factor 3: Recursos de Equipo</i>					
9. Estoy satisfecho con la colaboración lograda en los grupos/ equipos de trabajo en los que participo					
10. Estoy satisfecho con el nivel de creatividad alcanzado en los grupos/ equipos de trabajo en los que participo					
11. Estoy satisfecho con la coordinación lograda en los proyectos y tareas realizadas					
12. Estoy satisfecho con el nivel de eficiencia (productividad, resultados, cuidado de los recursos) alcanzado en los grupos/ equipos de trabajo en los que participo					
<i>Factor 4. Recursos Organizacionales</i>					
13. Estoy satisfecho con las compensaciones no económicas y beneficios (capacitación y aprendizaje, flexibilidad horaria, trabajar desde la casa, prestaciones de salud, viajes) que recibo de la organización/ empresa					
14. Estoy orgulloso por pertenecer a esta organización/ empresa					
15. Me siento valorado por la organización/empresa en la que trabajo					
16. Estoy satisfecho con las compensaciones económicas (salario, premios, bonos) adecuadas al esfuerzo					

Fuente: Spontón, Castellano, Morera y Medrano, 2019

ANEXO N° 04: CONSENTIMIENTO INFORMADO

“ESTRÉS Y SATISFACCIÓN LABORAL EN EL PERSONAL DE SALUD DURANTE LA PANDEMIA COVID-19 DEL HOSPITAL GUSTAVO LANATTA LUJÁN, 2021”

Objetivo del estudio: le estoy invitando a participar en un estudio con la finalidad de determinar la relación entre el estrés y la satisfacción laboral en el personal de salud durante la pandemia covid-19 del Hospital II Gustavo Lanatta Luján, 2021.

Procedimientos: si usted acepta participar en este estudio se solicitará que llene los siguientes cuestionarios que tiene por objetivo evaluar el estrés ocupacional y satisfacción laboral respectivamente.

Riesgos y beneficios: la ejecución del estudio no generará ningún riesgo que pueda alterar su estado de salud. Así mismo el beneficio que usted tendrá será que al determinar la relación entre el estrés ocupacional y la satisfacción laboral del personal de salud vulnerables se podrá brindar estrategias y manejo oportuno del estrés ocupacional para mejorar la satisfacción laboral durante y después de un brote infeccioso.

Confidencialidad: no se divulgará su identidad en ninguna etapa de la investigación, pues toda la información que Ud. brinde será usada solo con fines estrictos de estudio. En caso este estudio fuese publicado se seguirá salvaguardando su confidencialidad, ya que no se le pedirá en ningún momento sus nombres ni apellidos. Se pone en conocimiento que usted puede decidir retirarse de este estudio en cualquier momento del mismo, sin perjuicio alguno.

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo, he leído y comprendido la información anterior y mis preguntas han sido respondidas de manera satisfactoria. He sido informado (a) y entiendo que los datos obtenidos en la investigación pueden ser publicados o difundidos con fines científicos. Convengo en participar en este estudio de investigación.

Firma del participante

Firma del investigador

Fecha:/...../.....

REVOCATORIA DEL CONSENTIMIENTO

Yo de años de edad, identificado con DNI/CE N° revoco el consentimiento prestado y no deseo proseguir con el estudio “Estrés y la satisfacción laboral en el personal de salud durante la pandemia covid-19 del Hospital II Gustavo Lanatta Luján, 2021.” que desarrollará el Bach. Carhuajulca Ibarra Kristel Madeleyne de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión

ANEXO N°05: SOLICITUD PARA EJECUCIÓN



UNIVERSIDAD NACIONAL
JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN
 FACULTAD DE MEDICINA HUMANA
 UNIDAD DE GRADOS Y TÍTULOS

"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"



Huacho, 19 de julio 2021

CARTA N°0254-2021-UGvT/FMH-UNJFSC-MSTCFIC-2021-I
 Dr. Jorge Luis Chávez Moncada
 Director Ejecutivo del Hospital II Gustavo Lanatta Luján.
Presente. –

Es grato dirigirme a usted para saludarlo muy cordialmente y expresarle que la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión en el contexto de la pandemia está desarrollando "Modalidad Tesis con Fortalecimiento en Investigación Científica".

La tesisista: CARHUAJULCA IBARRA KRISTEL MADELEYNE con DNI 76891563 desarrolla el siguiente trabajo titulado: "ESTRÉS Y SATISFACCIÓN LABORAL EN EL PERSONAL DE SALUD DURANTE LA PANDEMIA COVID-19 DEL HOSPITAL II GUSTAVO LANATTA LUJÁN, 2021"

Por lo que solicitamos a Ud. se le concedan facilidades para realizar la recolección de datos en el Hospital que usted dirige, consideramos que la investigación es nuestra mejor arma para mejorar la calidad de vida de las personas.

Agradeciendo la atención al presente, así como su contribución en la investigación y apoyo para exponer la realidad socio sanitaria de nuestra región, quedo de usted.

Atentamente



MMNL/miga
 C.e.: Archivo

Afirmo, Declaro conocer la Directiva N° 001-2020-UPyR (R.R. 0001-2020-UNJFSC) sobre Uso del Servicio de Correo electrónico Institucional y las Disposiciones dadas sobre Envío Virtual, Recepción y Trámite de Documentos; por lo que AUTORIZO se me NOTIFIQUE o remita cualquier información sobre el presente documento o expediente al correo electrónico institucional: gyt.fmedicina@unjfsc.edu.pe, comprometiéndome a revisar diariamente el contenido de las bandejas de entradas de dicho correo institucional y en el acto enviar LA CONFIRMACIÓN de RECIBIDO CONFORME.

ANEXO N° 06: CONSTANCIA DE EJECUCIÓN



"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"
"Decenio de la igualdad de oportunidades para mujeres y hombre"

CONSTANCIA

Huacho, Agosto 04 del 2021

Señora:
CARHUAJULCA IBARRA KRISTEL MADELEYNE
 DNI N° 76691563
 Presente. _

Reciba saludos cordiales, a través de la presente y en atención al documento, mediante el cual usted solicita la ejecución de plan de tesis titulada: "ESTRÉS Y SATISFACCIÓN LABORAL EN EL PERSONAL DE SALUD DURANTE LA PANDEMIA COVID-19 DEL HOSPITAL II GUSTAVO LANATTA LUJÁN, 2021". hago constatar que realizó dicha ejecución en nuestro hospital y que los datos obtenidos son válidos y confiables.

Sin otro particular, se suscribe.

Atentamente,


 Dr. Adán Espinoza Medalla
 Jefe del Departamento de Medicina
 Hospital II Gustavo Lanatta Luján
 Red Hospitalaria Huacho
 H. H. EsSalud

EMA/Jefe del Departamento de Medicina
 Cc Departamento de Medicina- Administración-Div. Planeamiento-Archivo
 02.08.2021
 NIT 4717-2021-1729

ANEXO N° 07: CONSTANCIA DE ESTADÍSTICO

"AÑO DEL BICENTENARIO DEL PERÚ: 200 AÑOS DE INDEPENDENCIA"

INFORME

De : LIC. JULIO ROSALES, JULIO MARTIN
Estadístico e Informático

Asunto : ASESORÍA ESTADÍSTICA DE TESIS

Fecha : Huacho, 04 de Agosto del 2021

Por medio de la presente, hago mención que he brindado asesoría estadística a la tesista doña: **CARHUAJULCA IBARRA KRISTEL MADELEYNE**, identificada con DNI **76691563**, sobre el trabajo de investigación titulado: **"ESTRÉS Y SATISFACCIÓN LABORAL EN EL PERSONAL DE SALUD DURANTE LA PANDEMIA COVID-19 DEL HOSPITAL II GUSTAVO LANATTA LUJÁN, 2021"**.

Sin otro particular, me despido de usted.

Atentamente.


ROSALES MORALES JULIO MARTIN
COESPE 1003
COLEGIO ESTADÍSTICOS DEL PERÚ

ANEXO N°08: MATRIZ DE DATOS MICROSOFT EXCEL

Excel spreadsheet showing a data matrix for 'Cuestionario de estrés laboral'. The spreadsheet has 26 rows (labeled 'Mujer') and 26 columns (labeled 'A' through 'Z'). The data is organized into a grid with a header row and 25 data rows. The interface includes the Microsoft Excel ribbon with tabs for 'Inicio', 'Insertar', 'Diseño de página', 'Formulas', 'Datos', 'Referencias', and 'Vistas'. The status bar at the bottom shows 'Inicio' and a search bar.

Excel spreadsheet showing a data matrix for 'Cuestionario de estrés laboral'. The spreadsheet has 26 rows (labeled 'Mujer') and 26 columns (labeled 'A' through 'Z'). The data is organized into a grid with a header row and 25 data rows. The interface includes the Microsoft Excel ribbon with tabs for 'Inicio', 'Insertar', 'Diseño de página', 'Formulas', 'Datos', 'Referencias', and 'Vistas'. The status bar at the bottom shows 'Inicio' and a search bar.

ANEXO N° 09: MATRIZ DE DATOS EN SPSS VERSION 25

SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Estadísticas Herramientas Ventanas Ayuda

Hoja 15 de 79 (seleccionada)

	V1	V2	V3	V4	V5	V6	V7	V8	V9	V10	V11	V12	V13	V14	V15
1	2	3	2	2	2	3	1	1	2	3	2	3	2	2	2
2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2	1	1	1	1
3	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
4	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
5	2	1	1	1	2	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1
6	1	1	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2
7	1	2	2	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2
8	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
9	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
10	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
11	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2
12	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2
13	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
14	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2
15	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
16	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
17	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
18	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
19	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
20	1	2	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
21	2	1	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2
22	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
23	2	2	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2

Vista de datos Vista de variables

SPSS Statistics - Procesador está listo | Usuario: DNI

SPSS Statistics - Procesador está listo | Usuario: DNI

Número	Nombre	Tipo	Alcance	Decimal	Etiqueta	Valores	Perdida	Columnas	Alineación	Medida	Rot
58	SUM_SAT	Numerico	8	2		Ninguno	Ninguno	25	Derecha	Escala	Entrada
59	SUM_SOR	Numerico	8	2		Ninguno	Ninguno	19	Derecha	Nominal	Entrada
60	SUM_ACO	Numerico	8	2		Ninguno	Ninguno	21	Derecha	Nominal	Entrada
61	SUM_OCS	Numerico	8	2		Ninguno	Ninguno	17	Derecha	Escala	Entrada
62	SUM_OCS	Numerico	8	2		Ninguno	Ninguno	23	Derecha	Escala	Entrada
63	SUM_APO	Numerico	8	2		Ninguno	Ninguno	16	Derecha	Nominal	Entrada
64	SUM_REC	Numerico	8	2		Ninguno	Ninguno	18	Derecha	Nominal	Entrada
65	SUM_REC	Numerico	8	2		Ninguno	Ninguno	18	Derecha	Nominal	Entrada
66	SUM_REC	Numerico	8	2		Ninguno	Ninguno	19	Derecha	Nominal	Entrada
67	SUM_REC	Numerico	8	2		Ninguno	Ninguno	17	Derecha	Nominal	Entrada
68	VAR_ESTR	Numerico	8	2		(1.00) Bajo	Ninguno	23	Derecha	Nominal	Entrada
69	DM_SORR	Numerico	8	2		(1.00) Bajo	Ninguno	19	Derecha	Nominal	Entrada
70	DM_ACTR	Numerico	8	2		(1.00) Bajo	Ninguno	21	Derecha	Nominal	Entrada
71	DM_DESG	Numerico	8	2		(1.00) Bajo	Ninguno	17	Derecha	Nominal	Entrada
72	DM_DESE	Numerico	8	2		(1.00) Bajo	Ninguno	23	Derecha	Nominal	Entrada
73	DM_APOY	Numerico	8	2		(1.00) Bajo	Ninguno	16	Derecha	Nominal	Entrada
74	VAR_SATE	Numerico	8	1		(1.5) Bajo	Ninguno	25	Derecha	Nominal	Entrada
75	DM_RECU	Numerico	8	2		(1.00) Bajo	Ninguno	18	Derecha	Nominal	Entrada
76	DM_RECU	Numerico	8	2		(1.00) Bajo	Ninguno	18	Derecha	Nominal	Entrada
77	DM_RECU	Numerico	8	2		(1.00) Bajo	Ninguno	19	Derecha	Nominal	Entrada
78	DM_RECU	Numerico	8	2		(1.00) Bajo	Ninguno	17	Derecha	Nominal	Entrada
79											
80											
81											

Vista de datos Vista de variables

SPSS Statistics - Procesador está listo | Usuario: DNI

SPSS Statistics [Documento] - IBM SPSS Statistics User

Archivo Editor Ver Datos Diagnostics Visual Formato Analizar Graficos Estadísticas Aplicaciones Ventana Ayuda

[Documento Actual] Dr:\Fases\1624211\Desktop\1624211\1624211\90_1624211_01_09_21.sav

VER PAZ CORA
/VARIABLES=VAR_ESTRESOCUFACIO VAR_SATISFACCIONLABORAL.
/PRINT=STATISTICS TWOSIDE NUS20
/MISSING=FAIRWEISS.

Correlaciones no paramétricas

Correlaciones

			VAR_ESTRE OCUFACIO N	VAR_SATISFA CCIONLABO RAL
Rho de Spearman	VAR_ESTRESOCUFACIO	Coeficiente de correlación	1,000	,726
		Sig. (bilateral)		,000
		N	154	154
	VAR_SATISFACCIONLABORAL	Coeficiente de correlación	-,726	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	
		N	154	154

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

VER PAZ CORA
/VARIABLES=VAR_SATISFACCIONLABORAL VAR_ESTRESOCUFACIO.
/PRINT=STATISTICS TWOSIDE NUS20
/MISSING=FAIRWEISS.

IBM SPSS Statistics - Processos de la UCA - Linux on IBM

Buscar aquí para buscar

25:43
4/9/2021



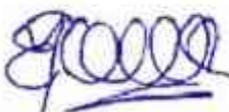
Dr. Bermejo Sánchez Fredy Ruperto

ASESOR DE TESIS



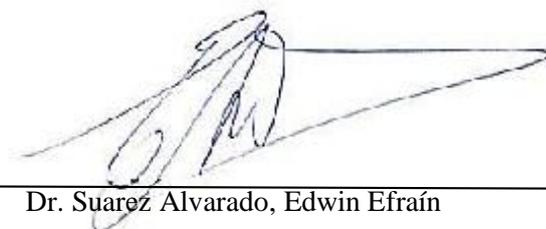
M.C. Estrada Choque, Efraín Ademar

PRESIDENTE



M.C. Valladares Vergara, Edgar Iván

SECRETARIO



Dr. Suarez Alvarado, Edwin Efraín

VOCAL