

**UNIVERSIDAD PRIVADA SAN CARLOS**

**FACULTAD DE CIENCIAS**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA**



**TESIS**

**ESTRÉS Y SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL DE SALUD DURANTE  
LA PANDEMIA EN EL HOSPITAL "CARLOS CORNEJO ROSELLO VIZCARDO"**

**AZÁNGARO-2021**

**PRESENTADA POR:**

**ESPERANZA SOFIA BELTRÁN GODOY**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:**

**LICENCIADA ENFERMERÍA**

**PUNO – PERÚ**

**2023**



Repositorio Institucional ALCIRA by Universidad Privada San Carlos is licensed under a [Creative Commons Reconocimiento-NoComercial 4.0 Internacional License](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/)

**UNIVERSIDAD PRIVADA SAN CARLOS**

FACULTAD DE CIENCIAS

ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA

TESIS

**ESTRÉS Y SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL DE SALUD DURANTE  
LA PANDEMIA EN EL HOSPITAL "CARLOS CORNEJO ROSELLO VIZCARDO"  
AZÁNGARO-2021**

PRESENTADA POR:

ESPERANZA SOFIA BELTRÁN GODOY

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

LICENCIADA ENFERMERÍA

APROBADA POR EL SIGUIENTE JURADO:

PRESIDENTE

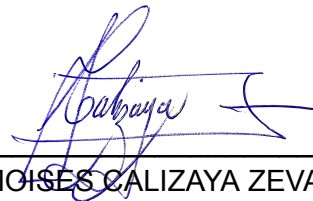
:



Mtra. MARITZA KARINA HERRERA PEREIRA

PRIMER MIEMBRO

:



Dr. DAVID MOISÉS CALIZAYA ZEVALLOS

SEGUNDO MIEMBRO

:



Dra. NOEMI ELIDA MIRANDA TAPIA.

ASESOR DE TESIS

:



Mg. IBETH MAGALI CHURATA QUISPE

Area: Ciencias Médicas y de Salud

Disciplina: Enfermería

Especialidad: Gestión del Cuidado en los Diferentes Niveles de Atención

Puno, 21 de marzo de 2023

## DEDICATORIA

*El presente trabajo de investigación lo dedico principalmente a Dios por darme fuerza para continuar en este proceso y obtención de mi anhelo más deseado. A mi hija Flor Sarela por acompañarme y brindarme un incondicional apoyo a lo largo de esta etapa y a todas las personas que me han apoyado y han hecho que el trabajo se realice con éxito, en especial a aquellos que me abrieron la puerta de su corazón y compartieron sus conocimientos.*

## AGRADECIMIENTO

*Agradezco a la universidad por permitirme lograr ser una gran profesional. A Ustedes que han sido siempre el motor que impulsa mis sueños y esperanzas, quienes estuvieron siempre a mi lado en los días y noches más difíciles durante mis horas de estudio, mis padres Andrés y mi madre que brilla en el cielo como la estrella más brillante Cristina, así como también mis hermanos David, Luis, Óscar, Saúl, Alicia, Luz y Katia de igual forma al Ing. Fredy Copari, sin ellos y sus virtudes, su paciencia y constancia, este trabajo no lo hubiese logrado. Sus consejos fueron siempre útiles cuando no salían de mi pensamiento las ideas para escribir lo que hoy he logrado. Ustedes forman parte importante de esta historia con sus aportes profesionales que los caracterizan.*

*Esperanza*

## ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA	1
AGRADECIMIENTO	2
ÍNDICE GENERAL	3
ÍNDICE DE TABLAS	5
ÍNDICE DE ANEXOS	6
RESUMEN	7
ABSTRACT	8
INTRODUCCIÓN	9

### CAPÍTULO I

#### PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA, ANTECEDENTES Y OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

<b>1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA</b>	10
<b>1.2. ANTECEDENTES</b>	12
1.2.1. Investigaciones de nivel Internacional	12
1.2.2. Investigaciones de nivel nacional	14
<b>1.3. OBJETIVOS</b>	16
1.3.1. Objetivo general	16
1.3.2. Objetivos específicos	16

### CAPÍTULO II

#### MARCO TEÓRICO, CONCEPTUAL DE LA INVESTIGACIÓN

<b>2.1. MARCO TEÓRICO</b>	17
2.1.1. Estrés	17
2.1.2. Componentes	18
2.1.3. Fases	18
2.1.4. Factores que favorecen la presencia del estrés	19
2.1.5. Clasificación del estrés	20
2.1.6. Estrés laboral	22
2.1.7. Tipos del estrés laboral	23
2.1.8. Causas	24

2.1.9. Sintomatología	25
2.1.10. Consecuencias del estrés laboral	26
2.1.11. Estrés laboral en el personal de salud	27
2.1.12. Recomendaciones ante el estrés:	28
2.1.13. Satisfacción laboral	31
2.1.14. Historia de la satisfacción laboral:	31
2.1.15. Constructos que influyen en la satisfacción laboral	32
2.1.16. Importancia de la satisfacción laboral en el ámbito organizacional:	34
2.1.17. Influencia de la satisfacción laboral en el trabajo	34
2.1.18. Impacto del covid-19 en el personal de salud	34
<b>2.2. MARCO CONCEPTUAL</b>	<b>35</b>
<b>2.3. HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN</b>	<b>37</b>
<b>CAPÍTULO III</b>	
<b>METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN</b>	
<b>3.1. ZONA DE ESTUDIO</b>	<b>38</b>
<b>3.2. TAMAÑO DE MUESTRA</b>	<b>38</b>
<b>3.3 MÉTODOS Y TÉCNICAS</b>	<b>40</b>
<b>3.4 IDENTIFICACIÓN DE VARIABLES.</b>	<b>40</b>
<b>3.5. MÉTODO O DISEÑO ESTADÍSTICO.</b>	<b>40</b>
<b>3.6. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES</b>	<b>41</b>
<b>CAPÍTULO IV</b>	
<b>EXPOSICIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS</b>	
<b>4.1. PRESENTACIÓN DE RESULTADOS DE LOS OBJETIVOS ESPECÍFICOS</b>	<b>43</b>
<b>4.2. PRESENTACIÓN DE RESULTADOS DEL OBJETIVO GENERAL</b>	<b>46</b>
<b>CONCLUSIONES</b>	<b>47</b>
<b>RECOMENDACIONES</b>	<b>48</b>
<b>BIBLIOGRAFÍA</b>	<b>49</b>
<b>ANEXOS</b>	<b>57</b>

## ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
<b>Tabla 01:</b> Correlación nivel de sobrecarga de trabajo y la satisfacción laboral en el personal de salud durante la pandemia covid-19 en el hospital carlos cornejo rosello vizcardo - azangaro.	44
<b>Tabla 02:</b> Correlación nivel de desgaste emocional y la satisfacción laboral en el personal de salud durante la pandemia covid-19 en el hospital carlos cornejo rosello vizcardo - azangaro.	45
<b>Tabla 03:</b> Correlación nivel de apoyo institucional y la satisfacción laboral en el personal de salud durante la pandemia covid-19 en el hospital carlos cornejo rosello vizcardo - azangaro.	46
<b>Tabla 04:</b> Nivel de estrés del personal de salud según su satisfacción laboral durante la pandemia covid-19 en el hospital Carlos Cornejo Rosello Vizcardo, durante la pandemia COVID- 19, Azangaro 2022.	47

## ÍNDICE DE ANEXOS

	Pág.
ANEXO N° 01: CUESTIONARIO DE ESTRÉS LABORAL	59
ANEXO N° 02: CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN LABORAL	62



## RESUMEN

El presente trabajo de investigación titulada “ESTRÉS Y SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL DE SALUD DURANTE LA PANDEMIA EN EL HOSPITAL “CARLOS CORNEJO ROSELLO VIZCARDI” AZÁNGARO-2021” se desarrolló con el propósito de determinar la relación entre el nivel de estrés con la satisfacción laboral en el personal de salud durante la pandemia en el hospital Carlos Cornejo Rosello Vizcardo – Azángaro, la técnica y metodología empleada fue de tipo descriptivo, corte transversal y diseño correlacional, para lo cual la muestra de estudio fue de 32 de trabajadores el cual se obtuvo mediante el muestreo aleatorio simple. La principal conclusión a la que se llegó en este trabajo de investigación fue que se determinó que según la correlación de Pearson donde se obtuvo  $r=0.8$  por lo que podemos afirmar que existe relación estadísticamente significativa entre el estrés laboral y la satisfacción laboral del personal de de salud durante la pandemia covid-19 en el hospital Carlos Cornejo Rosello Vizcardo – Azángaro; por otro lado Se identificó que el 46% del personal encuestado presenta un nivel de estrés leve, dentro del cual un 66% están satisfechos con su trabajo y solo un 42% están insatisfecho con su trabajo; por otro lado, un 31% del personal encuestado presenta un estrés moderado, dentro del cual ningún personal está satisfecho con su trabajo; de igual manera pasa con el personal que tiene estrés severo; sobre la satisfacción laboral en personal de salud, del 100% del personal de salud del hospital Carlos Cornejo Rosello Vizcardo de Azángaro, el 81% presentaron insatisfacción laboral y solo el 18% están satisfechos con su trabajo.

**Palabras Clave:** Estrés laboral, satisfacción laboral, personal de salud y pandemia.

**ABSTRACT**

The present research work entitled "STRESS AND JOB SATISFACTION OF HEALTH PERSONNEL DURING THE PANDEMIC AT THE "CARLOS CORNEJO ROSELLO VIZCARDI" AZÁNGARO-2021 HOSPITAL" was developed with the purpose of determining the relationship between the level of stress with job satisfaction in health personnel during the pandemic at the Carlos Cornejo Rosello Vizcardo - Azangaro hospital, the technique and methodology used was descriptive, cross-sectional and correlational design, for which the study sample was 32 workers, which was obtained through simple random sampling. The main conclusion reached in this research work was that it was determined that according to Pearson's correlation where  $r=0.8$  was obtained, so we can affirm that there is a statistically significant relationship between job stress and job satisfaction of health during the covid-19 pandemic at the Carlos Cornejo Rosello Vizcardo – Azangaro hospital; On the other hand, it was identified that 46% of the personnel surveyed present a level of mild stress, within which 66% are satisfied with their work and only 42% are dissatisfied with their work; On the other hand, 31% of the personnel surveyed present moderate stress, within which none of the personnel is satisfied with their work; In the same way it happens with the personnel that has severe stress; Regarding job satisfaction in health personnel, of 100% of the health personnel of the Carlos Cornejo Rosello Vizcardo de Azangaro hospital, 81% presented job dissatisfaction and only 18% are satisfied with their work.

**Keywords:** Work stress, job satisfaction, health personnel and pandemic.

## INTRODUCCIÓN

La satisfacción es una sensación de bienestar que experimenta el ser humano, y depende de muchos factores, (1) entre ellos el estrés, que es una reacción natural que las personas experimentan ante situaciones de desafío o amenaza, (2) como puede ser el ambiente laboral, especialmente en el personal de salud, ya que ellos se encuentran sometidos a diferentes situaciones que pueden presentar un desafío. Sobre todo, en el nuevo contexto social como es la pandemia por COVID-19, donde por diferentes factores, el personal de salud se ha visto afectado tanto física como psicológicamente.

Debido a la pandemia por COVID -19 se comprobó que el sector salud es uno de los pilares más importantes para la sociedad, el mantener una buena salud físico-mental del personal, es necesario para evitar problemas de salud. El estrés laboral es la reacción física que tiene el trabajador hacia una situación que percibe como amenazante, este tiene un efecto negativo en la salud, sino también se ve reflejado en la satisfacción que tiene el personal al momento de desarrollar su trabajo. (3)

El objetivo de la investigación fue determinar la relación entre el nivel de estrés y satisfacción laboral del personal de salud durante la pandemia del hospital Carlos Cornejo Rosello Vizcardo – Azangaro. En el ámbito personal, como profesional de Enfermería, el interés está en el hecho de conocer el contexto social y de trabajo en los profesionales de salud que realizan su labor de atención durante la pandemia.

Esta investigación fue de enfoque cuantitativo, tipo descriptivo, diseño correlacional y corte transversal, para la recolección de información se usó como método la encuesta, el cuestionario como técnica y como instrumento un formulario, dirigido al personal de salud que labora en el hospital Carlos Cornejo Rosello Vizcardo – Azángaro con el propósito de reconocer el impacto que generó la pandemia sobre las variables, además de proporcionar información válida y actualizada del hospital que le permita formular planes orientados a promover la satisfacción laboral en el personal de salud.

## CAPÍTULO I

### PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA, ANTECEDENTES Y OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

#### 1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

De acuerdo a investigaciones recientes, una gran parte del mundo sufre de estrés de diferentes tipos, la Organización Mundial de la Salud (OMS) precisa al estrés como «la agrupación de reacciones fisiológicas que dispone el organismo para la acción», es considerado necesario en el ser humano para enfrentar peligros, sin embargo, existen circunstancias que llevan a generar estrés de forma frecuente, afectando la salud. Esto puede ocurrir en el ámbito laboral tomando el término estrés laboral, definido por la OMS como un conjunto de respuestas psíquicas, cognitivas y de comportamiento que ocurren cuando los empleados afrontan excesivas demandas de trabajo.

De acuerdo a la OIT (Organización Internacional del Trabajo) el 30% de la Población Económicamente Activa (PEA) padece de estrés laboral, mientras en el Perú, de acuerdo a una investigación realizada en el Instituto de Gestión de Servicios de Salud (SAMU -IGSS), se estima que 67% del personal de salud, padece de estrés (5).

Además, que el estrés puede provocar enfermedades tanto físicas como mentales, la repercusión de este problema resulta en pérdida de productividad, enfermedad y

deterioro de la calidad de vida, así mismo contribuye al origen de diferentes problemas de salud laboral, por ejemplo, enfermedades músculo esqueléticas que ponen en riesgo la seguridad del trabajo (5).

Como resultado se obtiene que el estrés laboral es uno de los riesgos psicosociales que más resalta en la sociedad, y son muchas las profesiones que se encuentran sometidas a niveles elevados de estrés, y dentro de ellas, el ámbito sanitario, destacando médicos y enfermeras, que son reconocidos como uno de los sectores profesionales más expuestos a un nivel elevado de estrés, no solo de forma regular sino constante debido a que se encuentran en contacto continuo con la muerte y sufrimiento humano.

Actualmente, debido a la coyuntura que se vive, con la aparición de un nuevo virus llamado COVID-19, en el Perú se ha encontrado muchos desniveles económicos, de salud, laborales, entre otros. En el sector salud, el personal sanitario es el que se vio más afectado, al encontrarse con pocos recursos tanto humanos como materiales con que enfrentar la pandemia. Pese a las medidas tomadas por el gobierno durante la pandemia, los casos positivos se han incrementado, llevando al colapso de hospitales y pérdidas humanas por parte del personal de salud, que en muchas ocasiones no contaban con insumos y equipos de protección personal, estos últimos siendo utilizados por más tiempo del dispuesto por las normas de bioseguridad, generando así altos niveles de estrés y una baja satisfacción laboral.

Satisfacción laboral es la actitud que se tiene hacia el puesto de labores de manera universal o hacia aspectos en específico del mismo, interviene en toda tarea que desarrolla, así como también incrementa los sentimientos de importancia y valor. La satisfacción laboral del personal de salud es un componente principal de la calidad de atención, ya que es reconocida como una pieza esencial para el desarrollo asistencial relacionado estrechamente con la prestación de servicios.

Surge en el profesional de salud cuando este considera que el reconocimiento y recompensa recibida son suficientes o comparables a su desempeño en sus labores. Al contrario, si se percibe una baja remuneración, que no compensa la tarea realizada ni satisface las necesidades que tiene el personal puede generar insatisfacción laboral.

Es por ello que laborar en contexto de pandemia por COVID-19 ha afectado el nivel de estrés y la satisfacción laboral de estos profesionales de salud, quienes interactúan directamente con el paciente, para poder brindar una atención integral y oportuna en salud, así mismo se debe tomar en cuenta que el profesional de salud del hospital Carlos Cornejo Rosello Vizcardo - Azangaro, pone en riesgo su vida, día a día, al no contar con todos los implementos necesarios para enfrentar la pandemia, lo que limita su campo de atención y genera mayor nivel de estrés, además de influenciar en la satisfacción laboral ya que el profesional no puede desarrollar plenamente su labor.

Ante esta problemática surge la siguiente interrogante:

**¿Cuál es la relación entre el nivel de estrés con la satisfacción laboral en los trabajadores del hospital Carlos Cornejo Rosello Vizcardo de Azángaro - 2021?**

## **1.2. ANTECEDENTES**

### **1.2.1. Investigaciones de nivel Internacional**

Según los autores Echavarría, Gómez, Pineda y Figueroa, en Colombia, en la tesis titulada "Estrés laboral en los empleados de un Hospital de III nivel para el año 2019". en esta tesis tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre las variables estrés laboral con su desempeño laboral, llegando a los resultados indican que el 90% de los empleados encuestados sufrieron algún grado de estrés laboral, el 37% tuvo un alto nivel de estrés y 28% un nivel medio de estrés, el 55% indicó que la sobrecarga laboral, horarios extensos, acoso laboral y maltrato verbal de los superiores genera ese grado de estrés. (14)

De acuerdo con los autores Sarsosa y Charria. en la tesis titulada “Estrés laboral en personal asistencial de cuatro instituciones de salud nivel III de Cali” , tuvo como objetivo ver el estrés laboral del personal asistencial, donde llegó a las conclusiones que evidencian que del total del personal, identificaron un puntaje total transformado de 21.7 lo cual indicó la presencia de un nivel alto de estrés, el síntoma que corresponde a un nivel muy alto de estrés fue el fisiológico, seguido de los síntomas intelectuales y laborales. (15)

Avella y Naranjo 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 que 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”. (3)

Conforme el autor Usma 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 afecciones 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”.. (16)

### **1.2.2. Investigaciones de nivel nacional**

En la tesis titulada “La satisfacción laboral y su relación con el estrés laboral” el autor Rojas N., tuvo como objetivo medir la satisfacción laboral según su estrés. En esta tesis tiene como resultado que la satisfacción laboral se vincula altamente ( $p < 0,05$ ) con la calidad del cuidado enfermero del servicio de neonatología en el Hospital Víctor Lazarte. Tanto a nivel general como en cada dimensión del cuidado, ya que se obtuvo más de 50% en cada una. (18)

Conforme el autor Sanchez C. en la tesis titulada “Clima organizacional y satisfacción laboral del personal de salud en tiempos del COVID-19”. En esta tesis tuvo como objetivo ver el clima organizacional según la satisfacción laboral en el personal de salud en tiempos de COVID-19. De esta investigación se concluye que existe relación significativa en un nivel intermedio directo entre las variables del clima organizacional con



la satisfacción laboral al haberse demostrado que el valor obtenido de  $Pearson=0,014 < 0.05$ . Así mismo se demostró que el ambiente organizacional a nivel universal y la aptitud del ser humano se relacionan estrechamente con la satisfacción laboral en niveles intermedios inmediatos. (19)

Según el autor Visitación M. en la tesis titulada “Estrés laboral y satisfacción laboral en los colaboradores de la Dirección de Apoyo a la Gestión Educativa Descentralizada del Ministerio de Educación”, tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre el Estrés laboral y satisfacción laboral en los colaboradores de la Dirección de Apoyo a la Gestión Educativa Descentralizada del Ministerio de Educación. De esta investigación se demostró que la población de estudio presentó un nivel promedio de estrés y satisfacción laboral, de acuerdo a la prueba de normalidad que se aplicó (Kolmogorov), se compararon las hipótesis de modo estadístico inferencial (Spearman Rho), identificándose una correlación negativa débil y no hay significancia (correlación  $p=0,344$ ,  $p>0,05$ ), por lo que se concluye que hay correlación entre el estrés laboral y la satisfacción laboral en la población objeto de estudio. (20)

En la tesis titulada “ Factores de riesgo asociado al estrés en el personal de Enfermería del servicio de emergencia del HRHD”, el autor Rodriguez J. tuvo como objetivo determinar qué factores de riesgo se asocia al estrés en el personal de Enfermería del servicio de emergencia del HRHD, de esta investigación se obtuvo como resultado que el total de las enfermeras de la unidad de emergencia se hallan perjudicadas por el estrés, esto debido a varios factores, sobrecarga laboral, relaciones interpersonales inadecuadas, conflictos familiares, no desarrollar actividades recreativas, no desarrollar actividades físicas. recibir órdenes contradictorias. poca capacitación, entre otros. (21)

### 1.3. OBJETIVOS

#### 1.3.1. OBJETIVO GENERAL:

Determinar la relación entre el nivel de estrés con la satisfacción laboral en el personal de salud durante la pandemia en el hospital Carlos Cornejo Rosello Vizcardo - Azángaro.

#### 1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

- Analizar la relación entre la sobrecarga de trabajo y la satisfacción laboral en el personal de salud durante la pandemia covid-19 en el hospital Carlos Cornejo Rosello Vizcardo - Azángaro.
- Determinar la relación entre el desgaste emocional y la satisfacción laboral en el personal de salud durante la pandemia covid-19 del hospital Carlos Cornejo Rosello Vizcardo - Azangaro.
- Determinar la relación entre el apoyo institucional y la satisfacción laboral en el personal de salud durante la pandemia covid-19 del hospital Carlos Cornejo Rosello Vizcardo - Azangaro.

## CAPÍTULO II

### MARCO TEÓRICO, CONCEPTUAL DE LA INVESTIGACIÓN

#### 2.1. MARCO TEÓRICO

##### 2.1.1. Estrés

El término Estrés viene del griego STRINGERE, que puede ser traducido como “provocar tensión”. Este término fue empleado inicialmente en el siglo XIV y es ahí que en ese momento se empezó a emplear en distintos textos de habla inglesa, utilizando términos como STRESS, STRESSE. (23)

En el ámbito de la salud, el concepto de estrés fue incluido por primera vez por Hans Selye en el año 1926, quien es considerado padre del estrés, debido a los diversos aportes que realizó sobre el tema. Selye, detalló estrés, “como la reacción más común que presenta el ser humano ante distintas situaciones o incentivos que puede resultar estresante.” (23)

Actualmente la Organización Mundial de la Salud (OMS) fija al estrés como «conjunto de respuestas fisiológicas que dispone el organismo para la acción». En términos universales, se refiere a un sistema de alerta biológico indispensable para la supervivencia. (4)

### 2.1.2. Componentes

- **Agentes estresantes o estresores:** Son las eventualidades que se presentan en el ambiente de la persona y que pueden ser desencadenantes de estrés. Los estresores pueden ser de índole individual, grupal y organizacional.
- **La respuesta al estrés:** Es la reacción de la persona ante los factores que originan estrés, brindando dos tipos de respuesta, por ejemplo: La reacción en el estado de ánimo, caracterizada por ser apropiada con las exigencias que está percibiendo la persona. Las respuestas negativas, que muestran una reacción muy exagerada o en ocasiones insuficiente en relación a las exigencias percibidas, lo cual favorece que se genere desadaptación. Es a partir de estas respuestas que se evidencia las diferentes características de los individuos, debido a que para algunas ciertas vivencias pueden resultar agotándose, o incluso generar un efecto negativo en el organismo, manifestándose en síntomas físicos. Mientras que, para otros, estas experiencias sólo resultan alternándose mínimamente, sin ocasionarles daños fisiológicos. (7)

### 2.1.3. Fases

- **Fase de Alarma:** La fase de alarma o también llamada reacción de alarma, es producida cuando se presenta el estímulo estresante, haciendo que el organismo actúe de forma automática, presentándose la respuesta de querer enfrentar el estímulo o escapar de él; es por ello que esta respuesta se determina por la estimulación del Sistema nervioso simpático que generará diversos síntomas y signos en nuestro organismos, algunos como: diaforesis, pupilas midriáticas, sequedad en boca y/o labios, tensión en músculos, taquicardia, taquipnea, hipertensión, reducción de secreciones gástricas, mayor síntesis de glucosa, aumento en la segregación de las hormonas de adrenalina y noradrenalina cuya función es mantenernos alerta. Esta fase suele ser transitoria y de corta duración,

además que no suele ser perjudicial para el individuo, siempre y cuando este tenga tiempo para recuperarse.

- **Fase de resistencia o adaptación:** Esta fase es continua a la fase de alarma, pero solo aparece cuando el organismo no ha tenido el tiempo necesario para recuperarse, ya que continúa haciendo frente al estímulo estresante, tomando la decisión de adaptarse o afrontar la situación. Aquí es cuando suceden distintas reacciones metabólicas, con el fin de identificar al sistema o curso orgánico en particular, que sea capaz de resolver, para que haga frente al estrés por un plazo interminable.
- **Fase de agotamiento:** Esta fase ocurre cuando la energía usada para la adaptación está llegando a su límite, mientras que el estímulo estresor continúa presente, se está repitiendo o ha adquirido bastante intensidad, logrando sobrepasar la capacidad de resistencia, haciendo que el organismo experimente al final el periodo de agotamiento, donde el sistema orgánico empieza a colapsar, permitiendo la aparición de alteraciones psicosomáticas. (8)

#### 2.1.4. Factores que favorecen la presencia del estrés

- **Factores biológicos:** Son los diferentes cambios y transiciones que pueden presentarse en la vida del individuo, y que en un determinado momento o circunstancia pueden llegar a producir estrés, entre ellos los relacionados al peso, lesiones, patologías, embarazo, maduración de edad, cirugía, etc.
- **Factores psicológicos:** Los factores psicológicos hacen referencia a las características que presentan los diferentes tipos de personalidad, ya que estas pueden influenciar al momento de presentarse una situación de estrés, ocasionando daño o alteraciones a nivel psicológico. Algunas de ellas pueden ser: obstáculos al momento de lograr objetivos, sensación de inseguridad o inferioridad, baja autoestima, temor al error, etc.

- **Factores socioculturales:** Hace referencia a aquellas relaciones, fenómenos culturales y fenómenos sociales que influyen en generar estrés, ya que estos son considerados experiencias importantes que marcan en la vida del individuo. Por ejemplo, factores sociales como el matrimonio, el compromiso con un grupo, divorcio, problemas laborales, mudanza, nacimientos, problemas interpersonales, etc. Mientras que en los culturales están: sentirse insuficientemente preparados, ignorantes del panorama social y cultural, cambios de hábitos y costumbres, etc.(24)

#### 2.1.5. Clasificación del estrés

##### a) Según sus efectos

- **Eustrés:** También conocido como estrés positivo, debido a que es aquel donde el individuo interactúa con el estrés y a su vez mantiene su creatividad y empatía, preparándose física y psicológicamente para una función impecable. Este estado de estrés se caracteriza porque el pensamiento, emoción y sensación aparentan organizarse para generar un efecto universal de alegría, satisfacción y energía vital. Los individuos que presentan estrés positivo suelen caracterizarse por ser creativos y motivados, siendo esto lo que los mantiene viviendo y trabajando. Se entiende que el Eustrés, además de incrementar la vitalidad, la energía y la salud, facilita el proceso de toma de decisiones que permite la iniciativa de desarrollo como persona, accediendo a un grado de conciencia apto para sentir la vida como un aprendizaje único y provechoso. Algunos estresores positivos son alegrías, triunfos profesionales, exámenes exitosos, satisfacción a nivel sentimental, trabajo agradable, congregación de amigos, señales de simpatía y admiración, ir de paseo etc.
- **Distrés:** También llamado estrés negativo ya que este estrés deteriora e incómoda al individuo. Este modelo de estrés suele producir una sobrecarga de cansancio que no es fácil de asimilar, la cual en algún momento puede llegar a desencadenar un

desequilibrio psicológico y fisiológico, ya que las catecolaminas (neurohormona que ayuda a responder ante estrés y miedo) pueden generar una aceleración en las funciones y éstas empiezan a actuar distantes del punto de equilibrio, provocando hiperactividad, estrechamiento muscular, somatizaciones, en suma: envejecimiento prematuro, Algunos de los estresores negativos se relacionan con un mal ambiente de labores, fracaso, quebramiento de la unión familiar, duelo, etc. Cuando los requerimientos están en desequilibrio con los conocimientos y capacidades de afrontamiento o adaptación, genera un estrés negativo que es perjudicial en la salud. El distrés puede provocar una baja productividad laboral e incluso el despido.

**b) Según el tiempo de duración**

- **Estrés agudo:** Es el tipo de estrés que más se presenta, ya que puede surgir por las demás presiones del día a día o también, arrastra presiones del pasado inmediato o para el futuro. El estrés agudo es sugerente y tentador en mínimas dosis, en cambio cuando se sobrepasa tiende a ser agotador.
- **Estrés crónico:** Es un estrés que se origina de forma constante por días, meses o años. El estrés crónico afecta de forma negativa la vida tanto física como psicológica. Puede surgir por situaciones personales como los bajos ingresos económicos, familias disfuncionales, matrimonio conflictivo o en un trabajo donde no se sienta cómodo. Este tipo de estrés se origina cuando el individuo no encuentra una solución factible a sus problemas, haciendo que el nivel de estrés crezca hasta llegar a repercutir en la salud. En el ámbito laboral se puede presentar cuando las tareas tienen condiciones que generan estrés.

c) **Según el contexto en el que se presenta**

- **Estrés laboral o del trabajo:** Se nombra estrés laboral a las molestias y a las afecciones generadas por las exigencias y condiciones de la institución donde se desempeña el trabajo, perjudicando principalmente a trabajadores que son sometidos a una coacción psíquica, y con un alto régimen de actividad mental. Además de otras profesiones o personas que pertenecen a sectores nuevos o innovadores.
- **Estrés no laboral o cotidiano:** Se encuentra ligado con causas personales, familiares y de relaciones interpersonales, manifestándose de distintas maneras entre los más comunes se puede mencionar; convivencia entre familiares que representan el estrés familiar, también el estrés de pareja el cual puede ser causado por conflictos conyugales. El estrés que se presenta en las personas desde los grados escolares hasta cuando termina sus estudios el estrés estimulado por la pérdida de personas amadas, nombrado como estrés por duelo, se le llama estrés académico a la inquietud que provocan las entrevistas, exámenes, por otro lado el miedo a diagnósticos graves, es definido como estrés médico, también consideramos el estrés doméstico y el estrés económico. (25)

#### 2.1.6. Estrés laboral

Se entiende por estrés laboral el estado físico y psíquico causado por un agente que ha producido alteraciones orgánicas en el trabajador, surge al no haber equilibrio entre los requerimientos del trabajo, aptitud del trabajador; y las necesidades, anhelos y proyecciones del trabajador además la negatividad de satisfacerlos. (4)

La OIT define estrés laboral como “La patología que amenaza las economías de países industrializados y con vías de desarrollo. Además de afectar la salud física y mental de los trabajadores lo cual disminuye la productividad”. (6)



Según la OMS, describe estrés laboral como la respuesta que tiene el ser humano frente a demandas y coacciones del trabajo, las cuales no se adecuan a sus conocimientos y aptitudes (5)

### 2.1.7. Tipos del estrés laboral

- **Estrés episódico:** El estrés episódico es llamado así cuando suele presentarse en un momento rápido, ante situaciones que son postergadas por un largo periodo de tiempo y luego que se deciden enfrentar o resolver, el estrés empieza a desaparecer, junto con todos los síntomas que éste ocasionó. Los individuos que padecen este tipo de estrés, suelen ser porque cotidianamente tienen demasiadas tareas asignadas a su cargo, asumiendo muchas responsabilidades que a veces no pueden darse abasto para resolverlas, debido por la gran cantidad de demanda que exige cada una de estas, y las presiones que se están generando por la expectativa de los demás y de uno mismo.
- **Estrés Crónico:** Este tipo de estrés puede presentarse cuando el episodio de estrés tiende a durar un largo periodo y a aparecer cada cierto tiempo; por lo que suele ser común que lo padezcan en su mayoría enfermeras, médicos, periodistas, ejecutivos y otros profesionales; o también cuando éste suele producirse en un corto plazo de tiempo, pero genera un gran impacto, como sucede con los individuos deprimidos y con estrés postraumático. Es de esta manera que los individuos sienten que no pueden mover sus herramientas para disminuir o cambiar esta situación. A menudo suele presentarse cuando factores estresantes están constantemente presente en la vida de las personas, como puede ser: trabajos donde las personas no se sientan cómodas, exceso de actividades laborales, constante presión en actividades o decisiones muy importantes, no haber estimulación hacia los colaboradores, y no contar con las prestaciones laborales adecuadas. (25)

### 2.1.8. Causas

La sobrecarga, altas demandas, y constantes exigencias o la falta de herramientas para manejarlas, pueden ocasionar un incorrecto desarrollo del trabajo, una mala administración o afectar en que se presenten las correctas condiciones laborales. De la misma manera, estos factores pueden provocar que el colaborador no sienta, o incluso reciba muy poco apoyo de sus compañeros, y en otras ocasiones que no tenga suficiente manejo sobre sus actividades y las exigencias que conllevan estas.

En conclusiones de anteriores estudios demostraron que la forma de trabajo que favorece el estrés, es aquel en que las demandas y presiones, suelen sobrepasar el conocimiento y experiencia que posee el trabajador, haciendo que no existan o sean casi nulas las oportunidades de ejercer la correcta toma de decisión para poder tomar el control, haciendo que el trato y respeto que se reciba de los demás, sea mínimo.

La mayoría de los factores etiológicos del estrés laboral, tienen relación con el concepto que se tiene de trabajo y la forma en que lo manejan las empresas o entidades. Es por ello que algunos de estos factores son considerados dañinos, llegando a denominarlos peligros relacionados con el estrés. Comúnmente, en la bibliografía acerca del estrés se acepta la existencia de 8 factores y peligros relacionada con el estrés:

Condiciones del puesto

Volumen y ritmo de trabajo

Horario de trabajo

Participación y control

Perspectiva profesional, estatus y salario

Papel en la entidad

Relaciones interpersonales

Cultura institucional. (26)

### 2.1.9. Sintomatología

El estrés puede manifestarse de diversas maneras trayendo consigo consecuencias en el ambiente laboral y personal. Las consecuencias que genera el estrés se pueden clasificar en tres categorías:

**a) Síntomas Fisiológicos:** Como su nombre lo dicen, se encuentran relacionados al metabolismo del cuerpo y a los diferentes cambios que se pueden producir cuando se sufre de estrés, tales como taquicardia, taquipnea, aumento de la presión arterial, además de generar dolores de cabeza y favorecer que a futuro se sufra de ataques al corazón.

**b) Síntomas Psicológicos:** El estrés laboral, puede repercutir tanto en la salud mental como en la salud física. A nivel psicológico puede generar insatisfacción en el trabajo, el cual es el efecto más sencillo y común, ya que es el momento donde se sufre más estrés; pero también puede generar estados psicológicos dañinos como, ansiedad, irritabilidad, problemas de presión y poca concentración.

**c) Síntomas Conductuales:** Este tipo de síntomas se relacionan con los cambios en el comportamiento de la persona, incluyen cambios en la energía del ambiente, menor producción, inasistencias de los empleados, así como también cambios en la alimentación, a veces produce el deseo de consumir tabaco y alcohol, agitación, habla rápida, y trastornos del sueño. (27)

### 2.1.10. Consecuencias del estrés laboral

En la mayoría de los casos, los trabajadores que presentan estrés laboral suelen manifestar síntomas, o signos clínicos, entre ellos, los más comunes son: al momento de hablar se puede presentar temblores, dificultad para pronunciar, hacerlo de forma rápida, haciendo difícil que se entienda. También se puede observar arrebatos emocionales, ganas de comer sin tener apetito, risas o bostezos sin explicación o muy frecuentes, pérdida de apetitos, entre otras.

**a) Consecuencias físicas:** La inadecuada respuesta del cuerpo ante las situaciones de estrés laboral pueden generar: problemas gastrointestinales, trastornos cardiovasculares, alteraciones respiratorias, problemas endocrinos, afecciones dermatológicas, trastornos musculares y otros.

**b) Consecuencias psíquicas:** A nivel psíquico se ha demostrado que el estrés laboral también puede producir efectos dañinos para la salud mental del trabajador y está a su vez afectar en su ambiente interpersonal y además, suprime la creatividad, afecta el autoestima y la aspiración personal y social. Dentro las consecuencias negativas generadas por el estrés tenemos comúnmente la excesiva preocupación, la sensación de confusión, el no poder tomar decisiones, los sentimientos de pérdida de control, la presentir desorientación, la dificultad para enfocar la atención, la incapacidad para mantenerla, olvidarse las cosas, problemas al reaccionar, sentir alto grado de sensibilidad ante los comentarios, incremento en pensar en negativo y el consumo de sustancias tóxicas y dañinas para la salud.

**c) Consecuencias para la organización:** El estrés laboral no sólo afecta al trabajador, sino que también pueden ser perjudicial en el ámbito laboral, ya que influye de forma negativa en las relaciones interpersonales y a largo plazo en la productividad y el rendimiento; llegando a inducir al trabajador hacia la enfermedad, incluso a la incapacidad laboral y por ende el ausentismo laboral, lo que podría traducirse para la

entidad como problemas considerables de gestión, producción y recurso humano. Por tanto, el estrés laboral es indicado como la reducción de la productividad en cuanto a calidad, cantidad o incluso ambas. (28)

#### **2.1.11. Estrés laboral en el personal de salud**

El estrés en el sector laboral de salud se presenta desde la formación, es decir en la universidad. De hecho, la transición de la educación superior al mundo laboral es la principal causa de estrés en los futuros profesionales.

En sus carreras, los factores generadores de estrés son inherentes a la industria, porque cuidar a las personas genera satisfacción personal, pero en ocasiones puede afectar la salud de los profesionales de la salud. Como por ejemplo los profesionales que atienden a pacientes con Alzheimer, ya que a medida que avanza la enfermedad, los pacientes necesitan más cuidados y el personal de salud se sienten menos satisfechos consigo mismos.

Otro factor que ejerce presión sobre los profesionales de la salud son las organizaciones, que primero se centran en el conflicto de roles, la ambigüedad y sobrecarga de roles. Además, debido a la falta de relación con los compañeros y la reciprocidad en las relaciones interpersonales, existe una falta de recursos y ambiente de trabajo necesario para realizar el trabajo correctamente.

El estrés significa pérdida de potencial y sufrimiento para el capital social y humano de nuestra organización. El estrés laboral puede afectar el grado de comodidad, es decir satisfacción, e incluso el desempeño en el trabajo. Esto tiene mayor importancia entre los profesionales de la salud que realizan el trabajo con las personas y se involucran más emocionalmente. Estos trabajadores no solo esperan una compensación económica, sino también una satisfacción personal, sentido de uso y reconocimiento social de su trabajo. (29)

### 2.1.12. Recomendaciones ante el estrés:

Los profesionales de salud pueden actuar contra el estrés laboral, primero identificando cuales son los agentes estresores presentes en su medio al momento de trabajar. según los autores Lazarus y Folkman, clasificaron las estrategias de reconocimiento y afrontamiento de dos formas complementarias: una es la dirigida al problema, está orientada a modificar la situación hacia otra que no suponga una amenaza al sujeto y la segunda es dirigida a la emoción e incluye reducir la respuesta emocional negativa a una situación estresante, que puede ser percibida como amenaza o estancamiento, o bien, como oportunidad y aprender a salir adelante.

En base a esta valoración, el sujeto es capaz de aceptar la realidad de la situación e identifica si tiene los recursos necesarios para hacerle frente y salir adelante. Lazarus y Folkman señalan que la forma en que la persona afronta la situación está asociada a los recursos de los cuales disponga para enfrentar las distintas demandas de la vida. Estos recursos pueden ser propiedades del individuo o ambientales.

Autores como Bensabat, Melgosa y Neidhardt, creen que se debe tomar mayor atención a prevenir aspectos del estrés en la vida cotidiana, ya que esta contribuye al estrés laboral, es por ello que sugieren actividades, tales como: ejercicio físico y descanso, alimentación, salir a la naturaleza, planificar el tiempo libre, poner prioridades en las metas a futuro.

En cuanto al ejercicio y al descanso, se menciona que la mayoría de las personas que sufren estrés no realizan ejercicio físico ni descansan lo suficiente, lo que provoca un ciclo de salida difícil. Comenzar a hacer ejercicio es la forma más sencilla y eficiente de salir de este círculo, y el ejercicio regular puede ayudarle a recuperar la energía.

El ejercicio físico aporta muchas cosas positivas al organismo contrarios a los efectos del estrés, entre ellos: puede mejorar el funcionamiento cardiaco, favorece una buena

circulación sanguínea, baja el colesterol en sangre, facilita el aumento de endorfinas que juegan un papel importante en la salud, evita que los músculos se tensen, disminuye el deterioro de las articulaciones, facilita el gasto de energía para mantenerlo en un peso ideal; promover el oxígeno celular y ayudar a controlar la presión arterial alta; de manera similar, puede promover el descanso, ayudar a eliminar toxinas, mejorar la capacidad mental y la agilidad.

La actividad sexual ayuda a mejorar el estado de ánimo, promueve el buen sentido del humor y fortalece la autoestima. En cuanto al descanso, debe ser diario, semanal y anual. Además, cuando se toma, este debe ser de alta calidad para que el cuerpo pueda recuperarse del desgaste físico y de las presiones mentales.

En la alimentación, poseer hábitos adecuados resulta de mucha importancia para hacer frente ante situaciones de estrés, esto se debe a que si el individuo padece de estrés, suele comer más de lo necesario o en momentos inadecuados en lugar de lo que su cuerpo necesita. Además, cuando el cuerpo está bajo estrés, consume mucha energía y rápidamente, lo que aumentará la carga sobre el sistema cardiovascular.

Algunas sugerencias sobre salud alimentaria son: tomarse tiempo para comer y masticar los alimentos correctamente a la hora prescrita; controlar la grasa en los alimentos que se consumen, comer muchas frutas, verduras y cereales integrales; reducir al mínimo la azúcar, sal y condimentos; asegurar la ingesta de vitamina B y vitaminas C, porque la vitamina B es esencial para mantener el equilibrio nervioso y el buen funcionamiento del cerebro. Trate de minimizar la compra e ingesta de productos con grasa animal para así reducir los niveles de colesterol, controle su peso y beba la cantidad de agua necesaria. Se recomienda tomar de uno a un litro y medio de agua con las comidas, y proceder de la naturaleza del alimento.

Salir a la naturaleza de vez en cuando puede resultar en una anécdota relajante holística y ayuda a prevenir el estrés. Esta persona gana paz y salud al interactuar con

ella. La naturaleza aporta muchos beneficios: las vistas y los colores reproducen la vista, los sonidos de la naturaleza reproducen los oídos, el olor a caza, el sabor de los alimentos saludables ingeridos.

El uso adecuado del tiempo libre también puede reducir el padecer de estrés, ya que puede compensar los efectos negativos del sobre trabajo o el aprendizaje, ayudar a fortalecer las relaciones con familia y amigos, y puede modificar el ritmo y resolver problemas diarios.

El ordenar la vida personal también puede ayudar a prevenir el estrés. Se recomienda tomar dos pasos: Primero, determinar los objetivos personales determinando el alcance de las prioridades y categorizando las cosas que son realmente importantes para el individuo. En segundo lugar, organice el tiempo disponible de la mejor manera, por ejemplo, para desarrollar un plan de actividades práctico para que puedan completar sus tareas sin demasiada presión.

De acuerdo con el autor Bensabat, sugiere algunas actividades que ayudan a reducir el estrés laboral, entre ellas: hacer una lista de los situaciones comunes de estrés y tratar de eliminarlos; no dudar en cancelar o agendar una junta de trabajo, si esta genera mucha presión; realizar breves descansos o pausas durante el horario de trabajo o estudio, es decir, separarse de los demás, relajarse y no pensar en nada; no intentar siempre satisfacer a todas las personas de nuestro medio, pues de todos modos es imposible; no participar en situaciones que no son de tu agrado; ser más egoísta y pensar más en uno mismo y procurarse de su propio bienestar; empezar a usar el pensamiento positivo y de resolución ante las situaciones complicadas; no retraerse emociones e ideas que se quieren expresar; no conceder más importancia de la que se merecen algunas situaciones, ya que esto solo resulta en una pérdida de tiempo y de energía; aprender a entender que no siempre se gana; sentir pasión por lo que haces y vivir al ritmo con el cual te sientas más cómodo. (8)



### 2.1.13. Satisfacción laboral

Si se habla de satisfacción laboral, Robbins (2008) refiere su concepto como la actitud que se tiene hacia el puesto de labores. Un individuo con elevado nivel de satisfacción, posee conductas asertivas, en cambio el individuo que presenta insatisfacción para con su trabajo, posee conductas negativas hacia él.

Para Andresen, Domsch y Cascorbi, la satisfacción laboral es “una etapa sensitiva y emocional, agradable que deriva de la práctica constante del trabajo; esta condición es lograda satisfaciendo necesidades individuales mediante su labor”. (10-30)

### 2.1.14. Historia de la satisfacción laboral:

Existen muchos estudios que delimitan la presencia de la satisfacción laboral como un eje principal en el desarrollo del trabajo. En el año 1924-1933 el estudio de Elton Mayo con la Harvard Business Studies, que observó la presencia de distintas características que perjudican la productividad del personal, se observó que las condiciones que el trabajador tiene influye en el desarrollo de su trabajo, así como también la interacción que tiene con su grupo de trabajo.

En 1935 Happock consideró que la satisfacción laboral se relaciona altamente con la aptitud del personal para su adaptación a situaciones y relacionarse con los demás, así también que la satisfacción laboral está estrechamente relacionada con la satisfacción general de la vida.

Por el año 1950, Maslow expone el orden de necesidades humanas donde incluye varios aspectos que intervienen en la satisfacción, basado en esta jerarquía en 1959 Herzberg, desarrolla una teoría de la satisfacción del trabajo.

Así mismo existen varias teorías vinculadas a la satisfacción laboral que tienen relación con las expectativas, la primera teoría del ámbito organizacional “Path- goal theory” de

Georgopoulos, Mahoney, y Jones en el año 1957, "Instrumentally theory", para Martinez Gullen, está relacionada a las probabilidades, la valencia y la instrumentalidad del trabajador, finalmente Castle, Engberg y Anderson (2007) con la teoría de la satisfacción, relacionada a los aspectos internos como actividades actuales, importancia del deber, logros, responsabilidades, estabilidad, seguridad, estatus, ética, valores y recompensas. (10-30)

#### **2.1.15. Constructos que influyen en la satisfacción laboral**

**Motivación:** Según estudios realizados, indican que la motivación está estrechamente relacionada a la satisfacción laboral, esto precedente a indicar a la satisfacción laboral como una actitud complicada, la motivación un proceso y el nivel de motivación un estado. La motivación hace referencia a la predisposición que tiene el empleado para realizar sus labores, así mismo generalmente si se encuentra una motivación los resultados serán favorables y la satisfacción laboral positiva. Esta motivación puede ser intrínseca y extrínseca, se espera que ambas modalidades se reciban del lugar de trabajo.

**Cultura Organizacional:** Hace referencia a la percepción que posee el personal de su trabajo, así como también lo que quiere transmitir el empleador a sus trabajadores. Muchas veces la preocupación por la calidad del trabajo, la cantidad, la estimulación de la creatividad y la orientación, si no es de manera favorable da como resultado una mala satisfacción laboral. Esto nos quiere decir que el cambio y la mejora del trabajo hacen que no se vuelva monótono y mejore la satisfacción laboral, así mismo la confianza entre empleador y empleado fomenta la participación de todos en la toma de decisiones.

**Clima Organizacional:** Así como la cultura organizacional, el clima organizacional se refiere al conjunto de percepciones que tienen los empleados para con su trabajo, y que llegan a constituir la personalidad o el sentir sobre el empleador. Muchos estudios señalan que el clima organizacional percibido influye en el comportamiento que tiene el

trabajador, asimismo si se tiene un buen clima organizacional, en muchos casos, se tiene también una satisfacción laboral positiva.

**Comunicación:** Este punto es muy importante, ya que se relaciona con el anterior, si existe un buen clima organizacional, la comunicación fluye tanto entre trabajadores como entre el empleador y el empleado. En ocasiones se busca tratar al empleador como un cliente, esto para contar con que tenga una experiencia muy buena y lo lleve a tener una satisfacción laboral positiva. Además, el trabajador siente que es parte fundamental de la empresa, y observa que se toma en cuenta su opinión así como sentirse libre de comunicar cualquier molestia.

**Supervisión:** El trabajador tiene en cuenta que su trabajo tiene que ser supervisado, pero si esta supervisión es muy constante, al punto de incomodar al empleado, puede resultar en una satisfacción laboral negativa, es importante hacer sentir al trabajador en confianza consigo mismo libre de tomar decisiones y que se confía en él. Así el trabajador estará seguro de sus propias decisiones y se sentirá más responsable de su trabajo, sabiendo que al momento de la supervisión todo estará de manera correcta.

**Satisfacción Familiar:** Se menciona que, si el personal de salud tiene un buen clima familiar, es decir satisfacción familiar, al momento de trabajar esto se pone en manifiesto porque viene motivada por su familia misma.

**Tecnología:** Las constantes capacitaciones que se dan al trabajador tienen mucho que ver con la tecnología, esto debido a que en el contexto de pandemia, todo es sistematizado y el uso de estas herramientas como el conocimiento sobre ellas favorece a una buena satisfacción laboral siendo todo lo contrario cuando el trabajador no se siente familiarizado con la tecnología.

**Rol del empleado:** Como se mencionó anteriormente el trabajador espera sentir por parte de la empresa que su trabajo y opinión son tomadas en cuenta así como ser tratado como persona y no como un objeto en busca de resultados. (31)

#### **2.1.16. Importancia de la satisfacción laboral en el ámbito organizacional:**

Todo jefe de personal debe tener en claro la importancia de sus recursos humanos, ya que de ellos depende la producción de su trabajo, y en un gran porcentaje el buen funcionamiento, el recurso humano debe ser lo más valioso de la empresa, se espera que el trabajador esté comprometido, sea productivo y eficaz, pero para eso influyen varios factores, ya antes mencionados, y muchos de ellos solo la empresa puede satisfacerlos. (31-32)

#### **2.1.17. Influencia de la satisfacción laboral en el trabajo**

La satisfacción laboral influye considerablemente en el trabajo del empleado, debido a que la actitud del trabajador se forma en relación a todos los agentes que intervienen para moldear esta satisfacción. Se dice que un trabajador con un elevado nivel de satisfacción con su labor, posee actitudes provechosas hacia su trabajo; un individuo que está insatisfecho con su puesto, tiene actitudes negativas hacia su puesto. (33)

#### **2.1.18. Impacto del covid-19 en el personal de salud**

Durante la pandemia del Coronavirus (COVID-19), el personal de salud manifiesta varios problemas de salud mental entre ellos el estrés, ansiedad, síntomas depresivos, insomnio, negación, ira, temor, entre otros. Un estudio identificó que el % de ansiedad del personal de salud fue del 23,04%, mayor en mujeres que en hombres y mayor entre las enfermeras que entre los médicos, además de un 8,1% de estrés. (34)

Esta pandemia refleja el desafío de cuidar la salud mental del personal de salud que se enfrenta a diario con el virus, muchas veces sin esperar nada a cambio, el uso de

instrumentos cortos de detección de problemas de salud mental, validados en nuestra población, es de mucha utilidad para los retos de salud pública que se deben desarrollar en el país. (35)

Ignacio Ricci e Isabel Ruiz mencionan que frente a la emergencia sanitaria global causada por la actual pandemia de Covid-19, el personal de salud supone uno de los mayores desafíos en su carrera debido a que deben lidiar con estrés laboral, el riesgo de contagio y la falta de medios adecuados tanto materiales y humanos para afrontar la pandemia, sumado a la situación de cuarentena, esto sucede tanto a nivel nacional como internacional, voces expertas coinciden en señalar que podrían causar problemas importantes de salud mental a los profesionales sanitarios al frente de la actual pandemia.(8)

## **2.2. MARCO CONCEPTUAL**

**2.2.1. Motivación:** Según estudios realizados, indican que la motivación está estrechamente relacionada a la satisfacción laboral, esto precedente a indicar a la satisfacción laboral como una actitud complicada, la motivación un proceso y el nivel de motivación un estado. La motivación hace referencia a la predisposición que tiene el empleado para realizar sus labores, así mismo generalmente si se encuentra una motivación los resultados serán favorables y la satisfacción laboral positiva. Esta motivación puede ser intrínseca y extrínseca, se espera que ambas modalidades se reciban del lugar de trabajo.

**2.2.2. Cultura Organizacional:** Hace referencia a la percepción que posee el personal de su trabajo, así como también lo que quiere transmitir el empleador a sus trabajadores. Muchas veces la preocupación por la calidad del trabajo, la cantidad, la estimulación de la creatividad y la orientación, si no es de manera favorable da como resultado una mala satisfacción laboral. Esto nos quiere decir que el cambio y la mejora del trabajo hacen

que no se vuelva monótono y mejore la satisfacción laboral, así mismo la confianza entre empleador y empleado fomenta la participación de todos en la toma de decisiones.

**2.2.3. Clima Organizacional:** Así como la cultura organizacional, el clima organizacional se refiere al conjunto de percepciones que tienen los empleados para con su trabajo, y que llegan a constituir la personalidad o el sentir sobre el empleador. Muchos estudios señalan que el clima organizacional percibido influye en el comportamiento que tiene el trabajador, asimismo si se tiene un buen clima organizacional, en muchos casos, se tiene también una satisfacción laboral positiva.

**2.2.4. Comunicación:** Este punto es muy importante, ya que se relaciona con el anterior, si existe un buen clima organizacional, la comunicación fluye tanto entre trabajadores como entre el empleador y el empleado. En ocasiones se busca tratar al empleador como un cliente, esto para contar con que tenga una experiencia muy buena y lo lleve a tener una satisfacción laboral positiva. Además, el trabajador siente que es parte fundamental de la empresa, y observa que se toma en cuenta su opinión así como sentirse libre de comunicar cualquier molestia.

**2.2.5. Supervisión:** El trabajador tiene en cuenta que su trabajo tiene que ser supervisado, pero si esta supervisión es muy constante, al punto de incomodar al empleado, puede resultar en una satisfacción laboral negativa, es importante hacer sentir al trabajador en confianza consigo mismo libre de tomar decisiones y que se confía en él. Así el trabajador estará seguro de sus propias decisiones y se sentirá más responsable de su trabajo, sabiendo que al momento de la supervisión todo estará de manera correcta.

**2.2.6. Satisfacción Familiar:** Se menciona que, si el personal de salud tiene un buen clima familiar, es decir satisfacción familiar, al momento de trabajar esto se pone en manifiesto porque viene motivada por su familia misma.

**2.2.7. Tecnología:** Las constantes capacitaciones que se dan al trabajador tienen mucho que ver con la tecnología, esto debido a que en el contexto de pandemia, todo es sistematizado y el uso de estas herramientas como el conocimiento sobre ellas favorece a una buena satisfacción laboral siendo todo lo contrario cuando el trabajador no se siente familiarizado con la tecnología.

## **2.3. HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN**

### **2.3.1. Hipótesis general**

El estrés laboral está relacionado con la satisfacción laboral del personal de salud que labora durante la pandemia covid-19 en el hospital Carlos Cornejo Rosello Vizcardo - Azangaro.

### CAPÍTULO III

#### METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

##### 3.1. ZONA DE ESTUDIO

El estudio se realizará en el Hospital Carlos Cornejo Rosello Vizcardo de la Ciudad de Azángaro, concretamente en el servicio de Centro Quirúrgico, cuya dirección legal es “jr. Francisco Bolognesi N° 557”. Es una institución de salud del Estado Peruano, que forma parte de la Cordillera Oriental, se encuentra ubicada en la zona Nor-central del departamento de Puno. Está localizada entre las coordenadas geográficas 14°54'24" de Latitud Sur y 70°11'36" de Longitud Oeste del Meridiano de Greenwich, ubicada en el eje principal de la vía Transoceánica y a 3,559 msnm. Tiene una extensión territorial de 706,13 km<sup>2</sup>, una densidad poblacional de 39,4 habitantes que perteneciente a la provincia de Azángaro es una de las trece provincias que conforman el departamento de Puno en el Sur del Perú. Limita: Con la provincia de Carabaya por lado norte; con la provincia de San Antonio de Putina y la provincia de Huancané por el Este ; con la provincia de San Román y la provincia de Lampa por el Sur; y por el Oeste con la provincia de Melgar.

##### 3.2. TAMAÑO DE MUESTRA

**Población.** Estuvo constituida por 60 personas, las cuales desempeñan labores de personal de salud.



**Muestra.** Para hallar la muestra se utilizará el muestreo probabilístico específicamente el muestreo aleatorio simple, cuya fórmula orienta es la siguiente:

$$n = \frac{k^2 * p * q * N}{(e^2 * (N-1)) + k^2 * p * q}$$

Donde:

n: es el tamaño de la muestra (número de encuestas que vamos a hacer)

k: es una constante que depende del nivel de confianza=1.96

e: es el error deseado. El error muestral es la diferencia que puede haber entre el resultado que obtenemos preguntando a una muestra de la población y el que obtendremos si preguntamos al total de ellas.

N: Es el tamaño de la población.

p: es la proporción de individuos que poseen en la población la característica de estudio. Este dato es generalmente desconocido y se suele suponer  $p=q=0.5$  que es la opción más segura.

q: es la proporción de individuos que no poseen esa característica, es decir es  $1-p$ .

Reemplazando en la fórmula hallamos el tamaño de muestra:

$$n=32$$

Entonces la muestra estará conformada por 32 trabajadores del Hospital Carlos Cornejo Rosello Vizcardo de la Ciudad de Azángaro.

### **3.3 MÉTODOS Y TÉCNICAS**

#### **3.3.1 Técnica e instrumentos de recolección de datos.**

Para la recolección de información se usará la encuesta y será aplicado al personal de salud del Hospital Carlos Cornejo Rosello Vizcardo de la Ciudad de Azángaro.

El instrumento que se utilizará será el cuestionario en escala de Likert el cual se muestra en los anexos 1 y anexo 2.

#### **3.4 IDENTIFICACIÓN DE VARIABLES.**

Variable independiente: Estrés

Variable dependiente: Satisfacción laboral

#### **3.5. MÉTODO O DISEÑO ESTADÍSTICO.**

El análisis estadístico será descriptivo y se presentará la información en tablas y gráficos.

Con los datos recolectados mediante los cuestionarios se elaborará una base de datos ordenados de acuerdo a los objetivos de la investigación. Posteriormente para el análisis inferencial se realizará la relación que existe entre el estrés y la satisfacción laboral para ello se aplicará la prueba de Correlación de Pearson esta prueba nos permite identificar el nivel de relación entre las variables en estudio.

3.6. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de Medición
V. I. 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	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	<p>Sobrecarga de trabajo</p> <p>Actividades laborales</p> <p>Desequilibrio entre esfuerzo y retribución</p> <p>Apoyo institucional</p>	<p>Exceso de actividades</p> <p>Tiempo</p> <p>Exceso de esfuerzo</p> <p>Responsabilidad</p> <p>Impotencia</p> <p>Insatisfacción</p> <p>Reconocimiento</p> <p>Frustración</p> <p>Expectativas</p> <p>Indiferencia</p> <p>Necesidades</p> <p>Condiciones</p>	Likert (anexo 1)

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de Medición
V.D. Satisfacción laboral	<p>“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 institución, la calidad del trabajo y los niveles de rentabilidad y productividad”</p>	<p>La variable laboral será medida por el trabajador del sector salud</p>	<p>Condiciones de trabajo</p> <p>Beneficios económicos</p> <p>Reconocimiento personal y/o social</p>	<p>Relación favorable con el jefe</p> <p>Comodidad del ambiente de trabajo.</p> <p>Valoración del jefe al esfuerzo</p> <p>Insatisfacción del salario</p> <p>Cubrir expectativas económicas</p> <p>Sueldo aceptable</p> <p>Reconocimiento personal</p> <p>Reconocimiento social</p>	<p>Likert (anexo 1)</p>

## CAPÍTULO IV

### EXPOSICIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

Los resultados se presentan en orden a los objetivos específicos planteados, luego de haber recolectado los datos, estos fueron procesados mediante el paquete de Excel, siendo presentado los resultados en tablas y gráficos estadísticos, teniendo en cuenta el marco teórico para el análisis e interpretación.

#### 4.1. PRESENTACIÓN DE RESULTADOS DE LOS OBJETIVOS ESPECÍFICOS

**Tabla 01:** Correlación nivel de sobrecarga de trabajo y la satisfacción laboral en el personal de salud durante la pandemia covid-19 en el hospital carlos cornejo rosello vizcardo - azangaro.

			Sobrecarga de trabajo	Nivel de satisfacción laboral
Sobrecarga de trabajo	de	Correlación de Pearson	1	0.62
Nivel de satisfacción laboral		Correlación de Pearson	0.62	1

**Fuente:** Paquete estadístico IBM SPSS v. 26

**Interpretación.-** Se contrasta los niveles de sobrecarga de trabajo y satisfacción laboral, según la correlación de Pearson se obtuvo  $r=0.62$  por lo que podemos afirmar que existe relación moderada entre la sobrecarga de trabajo y la satisfacción laboral del personal de salud durante la pandemia covid-19 en el hospital Carlos Cornejo Rosello Vizcardo - Azangaro.

**Tabla 02:** Correlación nivel de desgaste emocional y la satisfacción laboral en el personal de salud durante la pandemia covid-19 en el hospital carlos cornejo rosello vizcardo - azangaro.

			<b>Desgaste emocional</b>	<b>Nivel de satisfacción laboral</b>
<b>Desgaste emocional</b>	Correlación de Pearson	de	1	0.72
<b>Nivel de satisfacción laboral</b>	Correlación de Pearson	de	0.72	1

**Fuente:** Paquete estadístico IBM SPSS v. 26

**Interpretación.-** Se contrasta los niveles de desgaste emocional y satisfacción laboral, según la correlación de Pearson se obtuvo  $r=0.72$  por lo que podemos afirmar que existe relación fuerte entre el desgaste emocional y la satisfacción laboral del personal de de salud durante la pandemia covid-19 en el hospital Carlos Cornejo Rosello Vizcardo - Azangaro.

**Tabla 03.** Correlación nivel de apoyo institucional y la satisfacción laboral en el personal de salud durante la pandemia covid-19 en el hospital carlos cornejo rosello vizcardo - azangaro.

		<b>Apoyo institucional</b>	<b>Nivel de satisfacción laboral</b>
<b>Apoyo institucional</b>	Correlación de Pearson	de 1	0.648
<b>Nivel de satisfacción laboral</b>	Correlación de Pearson	de 0.648	1

**Fuente:** Paquete estadístico IBM SPSS v. 26

**Interpretación.-** Se contrasta los niveles de apoyo institucional y satisfacción laboral, según la correlación de Pearson se obtuvo  $r=0.648$  por lo que podemos afirmar que existe relación moderada entre el apoyo institucional y la satisfacción laboral del personal de de salud durante la pandemia covid-19 en el hospital Carlos Cornejo Rosello Vizcardo - Azangaro.

#### 4.2. PRESENTACIÓN DE RESULTADOS DEL OBJETIVO GENERAL

**Tabla 04.** Nivel de estrés del personal de salud según su satisfacción laboral durante la pandemia covid-19 en el hospital Carlos Cornejo Rosello Vizcardo, durante la pandemia COVID- 19, Azangaro 2022.

Nivel de estrés laboral	Nivel de satisfacción laboral				Total	
	Satisfecho		Insatisfecho		N°	%
	N°	%	N°	%		
Sin estrés	2	33.33	0	0	2	6.25
Estrés leve	4	66.67	11	42.31	15	46.875
Estrés moderado	0	0.00	10	38.46	10	31.25
Estrés severo	0	0.00	5	19.23	5	15.625
<b>Total</b>	<b>6</b>	<b>100</b>	<b>26</b>	<b>100</b>	<b>32</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Datos obtenidos de la encuesta realizada al personal de salud del hospital Carlos Cornejo Rosello Vizcardo

**Interpretación.-** La tabla 4, nos muestra el nivel de estrés laboral y satisfacción laboral del personal de salud durante la pandemia covid-19 en el hospital Carlos Cornejo Rosello Vizcardo – Azangaro. De esta tabla nos muestra que el 46% del personal encuestado presenta un nivel de estrés leve, dentro del cual un 66% están satisfechos con su trabajo y solo un 42% están insatisfecho con su trabajo; por otro lado, de la tabla nos muestra que un 31% del personal encuestado presenta un estrés moderado, dentro del cual ningún personal está satisfecho con su trabajo; de igual manera pasa con el personal que tiene estrés severo.



## CONCLUSIONES

Se determinó que según la correlación de Pearson donde se obtuvo  $r=0.8$  por lo que podemos afirmar que existe relación estadísticamente significativa entre el estrés laboral y la satisfacción laboral del personal de de salud durante la pandemia covid-19 en el hospital Carlos Cornejo Rosello Vizcardo - Azangaro.

Se contrasta los niveles de sobrecarga de trabajo y satisfacción laboral, según la correlación de Pearson se obtuvo  $r=0.62$  por lo que podemos afirmar que existe relación moderada entre la sobrecarga de trabajo y la satisfacción laboral del personal de de salud durante la pandemia covid-19 en el hospital Carlos Cornejo Rosello Vizcardo - Azangaro.

e contrasta los niveles de desgaste emocional y satisfacción laboral, según la correlación de Pearson se obtuvo  $r=0.72$  por lo que podemos afirmar que existe relación fuerte entre el desgaste emocional y la satisfacción laboral del personal de de salud durante la pandemia covid-19 en el hospital Carlos Cornejo Rosello Vizcardo - Azangaro.

Se contrasta los niveles de apoyo institucional y satisfacción laboral, según la correlación de Pearson se obtuvo  $r=0.648$  por lo que podemos afirmar que existe relación moderada entre el apoyo institucional y la satisfacción laboral del personal de de salud durante la pandemia covid-19 en el hospital Carlos Cornejo Rosello Vizcardo - Azangaro.

## RECOMENDACIONES

1. A las autoridades del hospital fortalecer la gestión del riesgo del estrés en los servicios críticos como emergencia, que permita solucionar problemas que se suscitan en el horario y lugar de trabajo con la finalidad de contribuir con la salud del trabajador.
2. Se recomienda a los directivos y jefatura de enfermería del Carlos Cornejo Rosello Vizcardo de Azangaro, un monitoreo constante para la identificación de este problema de salud en el personal de salud y desarrollar acciones o estrategias individuales, grupales e institucionales para manejar el estrés laboral.
3. A los investigadores, profundizar en el tema a través de investigaciones pre o cuasi experimentales que generen impacto en la disminución de este problema de salud en el personal de salud que repercutirá en una mejor calidad de atención a los usuarios externos.

## BIBLIOGRAFÍA

1. Velandia F., Ardón N. y Jara M. Satisfacción y calidad: análisis de la equivalencia o no de los términos [Internet] Rev. Scielo. Vol.6 no.13 [Bogotá] 2007; [Citado el 15 de setiembre de 2020] Recuperado de: [http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1657-70272007000200008](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1657-70272007000200008)
2. Naranjo M. Una revisión teórica sobre el estrés y algunos aspectos relevantes de este en el ámbito educativo. Revista Educación. [Internet]. 2009 [citado el 15 septiembre del 2020]; 33(2), 171-190. Extraído de: <https://www.redalyc.org/pdf/440/44012058011.pdf>
3. Avella, P. & Naranjo, H., Estrés percibido y calidad de vida relacionada con la salud en personal sanitario asistencial. PSIENCIA Revista Latinoamericana de Ciencia Psicológica [Internet]. 2020 [citado 2020 Sep 30];8(1). Extraído de: <http://www.psiencia.org/ojs/index.php/psiencia/article/view/186/224>
4. Organización Mundial de la Salud (2010) Concepto de estrés. [Internet] [Citado el 01 de Octubre del 2020] Extraído de: [https://umivale.es/dam/web-corporativa/Documentos-prevenci-n-y-salud/Riesgos-psicosociales/105281\\_8.Estres.pdf](https://umivale.es/dam/web-corporativa/Documentos-prevenci-n-y-salud/Riesgos-psicosociales/105281_8.Estres.pdf)
5. Organización Mundial de la Salud. Concepto de estrés laboral. [Internet] "La organización laboral y el estrés" [Citado el 01 de Octubre del 2020] Extraído de: [http://www.who.int/occupational\\_health/publications/pwh3sp.pdf?ua=1](http://www.who.int/occupational_health/publications/pwh3sp.pdf?ua=1)
6. Stavroula L, Griffiths A, Cox T. La organización del trabajo y el estrés. [Internet] [Reino Unido] Serie protección de la salud de los trabajadores n°3. 2004 [Citado el 09 de septiembre del 2021] Recuperadode:[https://www.who.int/occupational\\_health/publications/pwh3sp.pdf](https://www.who.int/occupational_health/publications/pwh3sp.pdf)

7. Sanchez K., Loli R. y Hernán M. Prevalencia de estrés laboral en el personal asistencial prehospitalario del programa de sistema de atención móvil de urgencias -Instituto de Gestión de Servicios de Salud (SAMU - IGSS) [Internet] Rev enferm Herediana. ;8(2):3-10. [Perú] 2015; [Citado el 15 de setiembre de 2020] Recuperado de:[https://faenf.cayetano.edu.pe/images/2017/revistavol8/julio/prevalencia\\_estres\\_laboral.pdf](https://faenf.cayetano.edu.pe/images/2017/revistavol8/julio/prevalencia_estres_laboral.pdf)
8. Ricci I, Ruiz I. El impacto de la pandemia por COVID-19 sobre la salud mental de los profesionales sanitarios. [Internet] Escuela Andaluza de Salud Pública. 2020 [Citado el 25 de julio del 2021] Recuperado de: <https://www.easp.es/web/coronavirusysaludpublica/el-impacto-de-la-pandemia-por-covid-19-sobre-la-salud-mental-de-los-profesionales-sanitarios/>
9. Aguado J., Bátiz A.y Quintana S. El estrés en personal sanitario hospitalario:estado actual. Medicina y Seguridad del Trabajo [Internet]. 2013 Jun [citada 2020 Sep 30]; 59(231):259–75. Extraído de: [http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0465-546X2013000200006#:text=La%20OMS%20define%20el%20estr%C3%A9s,de%20conocimiento%2C%20destreza%20o%20habilidades.](http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0465-546X2013000200006#:text=La%20OMS%20define%20el%20estr%C3%A9s,de%20conocimiento%2C%20destreza%20o%20habilidades.)
10. Sánchez S, Fuentes F. y Artacho C. La Satisfacción Laboral desde la Perspectiva de Género: Un Análisis empírico mediante modelos Logit y Probit. [Internet] Conocimiento, innovación y emprendedores: Camino al Futuro. [Córdoba] 2007; [Citado el 14 de setiembre del 2021] Recuperado de: [https://www.researchgate.net/publication/28143616\\_La\\_satisfaccion\\_laboral\\_desde\\_la\\_perspectiva\\_de\\_genero\\_un\\_analisis\\_empirico\\_mediante\\_modelos\\_logit\\_y\\_probit](https://www.researchgate.net/publication/28143616_La_satisfaccion_laboral_desde_la_perspectiva_de_genero_un_analisis_empirico_mediante_modelos_logit_y_probit)
11. Villca J., Moreno R., Gomez C. y Vargas A. Influencia de la pandemia del COVID-19 en la salud mental de los trabajadores en salud [Internet] Gaceta Médica Boliviana. 2021, vol.44, n.1, pp.75-80. ISSN 1012-2966. [Bolivia] 2021; Citado el 12 de agosto

- del 2021] Recuperado de:  
[http://www.scielo.org.bo/scielo.php?pid=S1012-29662021000100013&script=sci\\_abstract&tlng=en](http://www.scielo.org.bo/scielo.php?pid=S1012-29662021000100013&script=sci_abstract&tlng=en)
12. Garcia M. Lujan M. y Martinez M, Satisfacción laboral del personal de Salud. [Internet] Medigraphic. Rev Enferm Inst Mex Seguro Soc 2007 [Citado el 15 de Julio de 2021] 15(2); 63-72. Recuperado de:  
<https://www.medigraphic.com/cgi-bin/new/resumenI.cgi?IDARTICULO=18895>
13. Gerencia Regional de Salud Arequipa (GRSA). Microred Andagua [Internet] [Citado el 15 de Julio de 2021] Recuperado de:  
[https://www.transparencia.gob.pe/enlaces/pte\\_transparencia\\_enlaces.aspx?id\\_entidad=14040&id\\_tema=5&ver=](https://www.transparencia.gob.pe/enlaces/pte_transparencia_enlaces.aspx?id_entidad=14040&id_tema=5&ver=)
14. Echavarría A., Gómez S., Pineda J., Figueroa O., Estrés laboral en los empleados de un Hospital de III nivel para el año 2019. Vol. 10, Núm. 2 (2019) [citado 2020 Sep 29]. Disponible en:  
<http://www.escolme.edu.co/revista/index.php/cies/article/view/263>
15. Sarsosa K. y Charria V. Estrés laboral en personal asistencial de cuatro instituciones de salud nivel III de Cali, Colombia. Universidad y Salud [Internet]. 2017 Dec 29 [citado 2020 Sep 30];20 (1):44. Extraído de:  
<https://revistas.udenar.edu.co/index.php/usalud/article/view/3204>
16. Usma, Y. Estrés laboral y estrategias de afrontamiento entre los profesionales de enfermería hospitalaria. Enfermería Global [Internet]. 2016 [citado 2020 Oct 8], Vol15, N°44, pp. 288–98. Extraído de:  
[http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1695-61412016000400012](http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1695-61412016000400012)
17. Navarro L. La satisfacción laboral y su relación con el estrés laboral. [Internet] [España] 2016 [Citado el 24 de Octubre del 2020] Disponible en:

<https://riull.ull.es/xmlui/bitstream/handle/915/3133/La%20satisfaccion%20laboral%20y%20su%20relacion%20con%20el%20estres%20laboral.pdf?sequence=1>

18. Rojas N. Satisfacción laboral y calidad del cuidado de enfermería en tiempos COVID-19. Servicio de neonatología del Hospital Víctor Lazarte Echegaray. [internet] [Trujillo] 2020. [Citado el 27 de Octubre del 2020] Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/48583>
19. Sánchez C. Clima organizacional y satisfacción laboral del personal de salud en tiempos del COVID-19. Hospital Distrital Santa Isabel-2020. [Internet] [Trujillo] 2020. [Citado el 30 de Octubre del 2020] Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/51227>
20. Visitación M. Estrés laboral y satisfacción laboral en los colaboradores de la Dirección de Apoyo a la Gestión Educativa Descentralizada del Ministerio de Educación [Internet] [Lima] 2017. [Citado el 27 de Octubre del 2020] Disponible en: [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/8727/Visitaci%C3%B3n\\_FM.pdf?sequence=1](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/8727/Visitaci%C3%B3n_FM.pdf?sequence=1)
21. Rodriguez J. Factores de riesgo asociado al estrés en el personal de Enfermería del servicio de emergencia del HRHD. [Internet] Repositorio UNSA [Arequipa] 2018. [Citado el 03 de Noviembre del 2020] Disponible en: <http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/6523/MDMroparm.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
22. Arias W., Muñoz A, Delgado Y, Ortiz M. y Quispe M. Síndrome de Burnout en Personal de Salud de la Ciudad de Arequipa (Perú). [Internet] Medicina y Seguridad del Trabajo. 2017; 63(249):331 – 44 [Citado el 27 de Agosto del 2020] Recuperado de: <https://scielo.isciii.es/pdf/mesetra/v63n249/0465-546X-mesetra-63-249-00331.pdf>

23. Slipak E. Historia del estrés. [Internet] Rev. Argentina de Clínica Neuropsiquiátrica [Citado el 27 de Agosto del 2020] Recuperado de: [https://www.alcmeon.com.ar/1/3/a03\\_08.htm#:~:text=Estr%C3%A9s%20deriva%20de%20griego%20STRINGERE,%20STRESSE%20STREST%20y%20STRAISSE.](https://www.alcmeon.com.ar/1/3/a03_08.htm#:~:text=Estr%C3%A9s%20deriva%20de%20griego%20STRINGERE,%20STRESSE%20STREST%20y%20STRAISSE.)
24. Bizneo. Cómo evitar el estrés laboral. [Internet] Bizneo Blog. Clima Laboral. [Citado el 09 de Setiembre del 2021] Recuperado de: <https://www.bizneo.com/blog/estres-laboral/>
25. Miller L, Smith A. Los distintos tipos de estrés. [Internet] American Psychological Association. 2017 [Citado el 2 de Febrero del 2021] Recuperado de: <https://www.apa.org/centrodeapoyo/tipos>
26. Diaz, A. Adaptación y Estrés laboral en el personal de las unidades Médico–Quirúrgicas. [Internet] Revista Iberoamericana de las Ciencias Sociales y Humanísticas. Vol. 2, Num.3 2013 [Citado el 10 de septiembre del 2021] Recuperado de: <http://Dialnet-AdaptacionYEstresLaboralEnElPersonalDeLasUnidadesM-5056006.pdf>
27. Izquierdo F. Estrés Laboral: no dejes que entre en tu vida. [Internet] Blog Impulso Vital, Fundación Española del Corazón N°72 2020 [Citado el 05 de Setiembre del 2021] Recuperado de: <https://fundaciondelcorazon.com/blog-impulso-vital/2499-estres-laboral-no-dejes-que-entre-vida.html>
28. Ayclaborytax. Consecuencias del estrés laboral para tu empresa que desconoces. [Internet] Ayclaborytax Blog. 2019 [Citado el 17 de Marzo del 2021] Recuperado de: <https://www.ayclaborytax.com/blog/consecuencias-del-estres-laboral-para-tu-empresa/>

29. Lozano A. Impacto de la epidemia del Coronavirus (COVID-19) en la salud mental del personal de salud y en la población general de China. [Internet] Revista de Neuro-Psiquiatría. Vol 83 N°1 [Lima] 2020 [Citado el 23 de Julio del 2021] Recuperado de: [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0034-85972020000100051](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0034-85972020000100051)
30. Perez P. Satisfacción Laboral, una revisión actual de la aplicación del concepto de Satisfacción Laboral y su evaluación – Hacia un Modelo Integrador. [Internet] Universidad Abierta Interamericana. 2011 [Citado el 16 de enero del 2021] Extraído <https://imgbiblio.vaneduc.edu.ar/fulltext/files/TC110592.pdf>
31. Huanca C. Clima laboral y estresores laborales de los docentes a tiempo completo de la Universidad Alas Peruanas filial cusco, 2019[Internet] Universidad Alas Peruanas [Cuzco] 2019; [Citado el 15 de agosto del 2021] Recuperado de: <http://repositorio.autonomadeica.edu.pe/handle/autonomadeica/884>
32. Arista A. Clima organizacional y su relación con el estrés laboral en los docentes de la Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga, Ayacucho 2017. [Internet] Universidad San Ignacio de Loyola [Ayacucho] 2018; [Citado el 15 de agosto del 2021] Recuperado de: <http://repositorio.unsch.edu.pe/handle/UNSCH/2300>
33. Portugal F. Gestión administrativa y satisfacción laboral docente de la Facultad de Educación de la Universidad Nacional Federico Villarreal 2018 [Internet] Universidad Nacional Federico Villarreal [Perú] 2019; [Citado el 15 de agosto del 2021] Recuperado de: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/24571>
34. Andía D. Satisfacción laboral de los docentes de la facultad de estomatología de la universidad Inca Garcilaso de la Vega [Internet] Universidad Inca Garcilaso de la Vega [Perú] 2018; [Citado el 15 de agosto del 2021] Recuperado de: <http://repositorio.uigv.edu.pe/handle/20.500.11818/3109>



35. Campos G, Nolberto V, y Coras D. Satisfacción laboral en profesionales de enfermería de un instituto especializado de Perú. [Internet] Rev Enferm Herediana. 2018; 11(1):11-17 [Citado el 14 de setiembre del 2021] Recuperado de: <https://revistas.upch.edu.pe/index.php/RENH/article/view/3520>
36. Ortega J. Y Quispe M. Estrés laboral, satisfacción laboral y bienestar psicológico en personal de salud de la microred Ampliación Paucarpata. [Internet]. 2016 [citado 2020 Sep 12]; Disponible en: <http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/3536/Psorjr.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
37. Sanchez E. y Dominguez M. Estrés y satisfacción laboral en tiempos de covid-19, en el personal de salud del centro de salud alto inclán Mollendo, 2020.[Internet] 2021[citado 2020 Sep 12]; Disponible en <https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/62686/DominguezAMR-Sanchez CED-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
38. Mostacero R. y Francesqui M. Relación entre el estrés y satisfacción laboral en una muestra de docentes peruanos de educación básica regular. [Internet]. 2021 [citado 2020 Sep 12]; Disponible en: [https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12840/4543/Ruth\\_Tesis\\_Licenciatura\\_2021.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12840/4543/Ruth_Tesis_Licenciatura_2021.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
39. Simón G. Nivel de Satisfacción Laboral del Personal de Salud del Samco Carlos Pellegrini. [Internet] Capacita Salud. 2012 [Citado el 10 de Septiembre del 2021] Recuperado de: [http://capacitasalud.com/archivos/2016/Trabajos%20Finales/Tesis\\_MGSSS\\_Simon.df](http://capacitasalud.com/archivos/2016/Trabajos%20Finales/Tesis_MGSSS_Simon.df)
40. Holguín Y, Contreras C. Satisfacción laboral del personal en el Servicio de Nefrología del Hospital Guillermo Kaelin de la Fuente (Villa María) en 2019. [Internet] [Scielo]

[Lima] Horizonte Medico Vol.20 N°2 2020 [Citado el 10 de setiembre del 2021]

Recuperado de:

[http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1727-558X20200002000](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1727-558X20200002000)

09

ANEXOS

**ANEXO N° 01: CUESTIONARIO DE ESTRÉS LABORAL**

**INTRODUCCIÓN.**

El presente instrumento forma parte del trabajo de investigación titulado: estrés y satisfacción laboral en el personal de salud durante la pandemia covid-19 del Hospital Carlos Cornejo Rosello Vizcardo de la Ciudad de Azángaro.

**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.

<b>VARIABLE 1: ESTRÉS LABORAL</b>						
	<b>Dimensión 1: Sobrecarga de trabajo</b>	0	1	2	3	4
<b>1</b>	Me siento rebasado por la dificultad de las tareas.					
<b>2</b>	Haga lo que haga, mi trabajo no es valorado.					
<b>3</b>	Siento impotencia ante la falta de resultados en ciertos casos.					
<b>4</b>	ECD					
<b>5</b>	Las tareas que realizo me implica demasiada responsabilidad.					
<b>6</b>	Hago el mínimo esfuerzo en lo que realizo.					
<b>7</b>	Las actividades que realizo me implica demasiado esfuerzo.					
<b>8</b>	Estoy insatisfecho con mi trabajo.					
	<b>Dimensión 2: Actividades laborales</b>					

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.					
	<b>Dimensión 3: Desequilibrio de esfuerzo y retribución</b>					
16	Siento frustración respecto de mis expectativas de crecimiento laboral.					
17	Es insuficiente el pago que recibo.					
18	Pienso en el trabajo como un sacrificio necesario.					
19	Me siento sin ganas de ir a trabajar.					
20	Me siento tenso sólo de pensar en mi trabajo.					
21	Me agobia la idea de no cumplir con mi trabajo.					

22	Pienso que el tiempo en que debo dar respuesta a mis actividades es insuficiente.					
23	Me siento exhausta emocionalmente cuando llega mi día de descanso.					
24	Me siento desmotivado para realizar mi trabajo.					
25	Pienso que es imposible realizar la cantidad de actividades que se me solicitan.					
<b>Dimensión 4: Apoyo institucional</b>						
26	Prefiero ser indiferente ante lo que me desagrada de mi trabajo.					
27	Me es difícil dar resultados en las condiciones en que trabajo.					
28	Terminé agotado emocionalmente al final de la jornada.					
29	Pienso que ascender en esta institución no depende de mi esfuerzo.					
30	Estoy fatigado emocionalmente debido a mi trabajo.					

**DATOS ESPECÍFICOS**

- 0 Nunca
- 1 Casi nunca
- 2 A veces
- 3 Frecuentemente

## ANEXO N° 02: CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN LABORAL

## INTRODUCCIÓN.

El presente instrumento forma parte del trabajo de investigación titulado: estrés y satisfacción laboral en el personal de salud durante la pandemia covid-19 del Hospital Carlos Cornejo Rosello Vizcardo de la Ciudad de Azángaro.

**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.

VARIABLE 1: SATISFACCIÓN LABORAL						
	Dimensión 1: Condiciones de trabajo	0	1	2	3	4
1	Estoy satisfecho con la claridad de las instrucciones que recibo de mi jefe inmediato.					
2	Estoy satisfecho con el nivel de desafío que representan las tareas que realizo.					
3	Estoy satisfecho por realizar tareas que aumentan mis habilidades.					
4	Estoy satisfecho por tener el tiempo necesario para realizar mis tareas.					
	Dimensión 2: Beneficios económicos					
5	Estoy satisfecho con las compensaciones no económicas y beneficios (capacitación y aprendizaje, flexibilidad horaria).					

	<b>Dimensión 3: Reconocimiento personal y/o social</b>					
6	Estoy satisfecho con el reconocimiento (aprobación, valorización, elogios, etc.) que recibo de mi jefe inmediato/supervisor, por mi esfuerzo.					
7	Estoy satisfecho con el reconocimiento (aprobación, valorización, elogios, etc.) que recibo de mi jefe inmediato/supervisor, por los resultados de mi trabajo.					