

# FACULTAD DE NEGOCIOS

Carrera de Administración

“ESTRÉS LABORAL Y SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA DE UN HOSPITAL NIVEL III DE LA REGIÓN CALLAO EN EL MARCO DE LA PANDEMIA COVID-19 –2021”

Tesis para optar el título profesional de:

Licenciada en Administración

Autora:

Kimberly Stefania Carbonero Jesusi

Asesor:

Mg. María Jeanett Ramos Caveró

Lima - Perú

2021



## ÍNDICE

<b>DEDICATORIA .....</b>	<b>2</b>
<b>AGRADECIMIENTO.....</b>	<b>3</b>
<b>CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>9</b>
<b>1.1 Realidad problemática .....</b>	<b>9</b>
<b>1.2 Justificación.....</b>	<b>12</b>
<b>1.3 Limitaciones .....</b>	<b>13</b>
<b>1.4 Objetivos .....</b>	<b>14</b>
<b>1.4.1 Objetivo general .....</b>	<b>14</b>
<b>1.4.2 Objetivos específicos .....</b>	<b>14</b>
<b>1.5 Hipótesis.....</b>	<b>15</b>
<b>1.5.1 Hipótesis general.....</b>	<b>15</b>
<b>1.5.2 Hipótesis específicas.....</b>	<b>15</b>
<b>1.5.3 Antecedentes.....</b>	<b>16</b>
<b>1.5.4 Bases teóricas.....</b>	<b>19</b>
<b>CAPÍTULO II. METODOLOGÍA .....</b>	<b>26</b>
<b>3.1 Tipos de Diseño de Investigación.....</b>	<b>26</b>
<b>3.2 Materiales.....</b>	<b>27</b>
<b>3.2.1 Unidad de Estudio .....</b>	<b>27</b>
<b>3.2.2 Población.....</b>	<b>28</b>
<b>3.2.3 Muestras.....</b>	<b>28</b>
<b>3.3 Métodos .....</b>	<b>28</b>
<b>3.3.1 Técnicas de Recolección y Análisis de Datos.....</b>	<b>28</b>
<b>3.3.2 Procedimiento de Recolección de Datos.....</b>	<b>31</b>
<b>CAPÍTULO III. RESULTADOS.....</b>	<b>32</b>
<b>CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES .....</b>	<b>43</b>
<b>4.1 Discusión .....</b>	<b>43</b>

<b>4.2 Conclusiones .....</b>	<b>45</b>
<b>RECOMENDACIONES .....</b>	<b>47</b>
<b>REFERENCIAS .....</b>	<b>48</b>
<b>ANEXOS .....</b>	<b>54</b>
<b>ANEXO 01: Matriz de consistencia .....</b>	<b>54</b>
<b>ANEXO 02: Operacionalización de variables de estrés laboral .....</b>	<b>55</b>
<b>ANEXO 03: Operacionalización de variables de satisfacción laboral .....</b>	<b>56</b>
<b>ANEXO 04: Cuestionario sobre estrés laboral adaptado para el Hospital Nivel III de la Región Callao, en el marco de la pandemia Covid- 19.....</b>	<b>57</b>
<b>ANEXO 05: Cuestionario sobre satisfacción laboral adaptado para el Hospital Nivel III de la Región Callao, en el marco de la pandemia Covid- 19. ....</b>	<b>58</b>
<b>ANEXO 06: Cuestionario virtual de estrés y satisfacción laboral.....</b>	<b>59</b>
<b>ANEXO 07: Guía de evaluación de expertos – Especialista N°1 .....</b>	<b>60</b>
<b>ANEXO 08: Guía de evaluación de expertos – Especialista N°2.....</b>	<b>61</b>
<b>ANEXO 09: Guía de evaluación de expertos – Especialista N°3.....</b>	<b>62</b>
<b>ANEXO 10: Rol de las enfermeras - UCI.....</b>	<b>63</b>
<b>ANEXO 11: Rol de las enfermeras - Neurocirugía.....</b>	<b>64</b>
<b>ANEXO 12: Rol de las enfermeras – 6B Cirugía.....</b>	<b>65</b>
<b>ANEXO 13: Rol de las enfermeras – 7B Medicina .....</b>	<b>66</b>
<b>ANEXO 14: Rol de las enfermeras – Cirugía Pediátrica .....</b>	<b>67</b>
<b>ANEXO 15: Rol de técnicos de enfermería –Neurocirugía .....</b>	<b>68</b>
<b>ANEXO 16: Rol de técnicos de enfermería – 6B Cirugía .....</b>	<b>69</b>
<b>ANEXO 17: Rol de técnicos de enfermería – UCI.....</b>	<b>70</b>
<b>ANEXO 18: Rol de técnicos de enfermería – 7B Medicina .....</b>	<b>71</b>
<b>ANEXO 19: Rol de técnicos de enfermería – Cx. Pediátrica .....</b>	<b>72</b>
<b>ANEXO 20: Tabulación del Cuestionario Estrés Laboral .....</b>	<b>73</b>
<b>ANEXO 21: Tabulación del Cuestionario Satisfacción Laboral .....</b>	<b>75</b>
<b>ANEXO 22: Resultados generales de variable Estrés Laboral .....</b>	<b>77</b>
<b>ANEXO 23: Resultados generales de variable Satisfacción Laboral .....</b>	<b>77</b>

## ÍNDICE DE TABLAS

TABLA 1. ....	32
Estadísticas de Fiabilidad de la variable: Estrés Laboral .....	32
TABLA 2. ....	33
Estadísticas de Fiabilidad de la Variable: Satisfacción Lab. ....	33
TABLA 3. ....	33
Estadísticos del total de encuestados por tipo de trabajador. ....	33
TABLA 4. ....	34
Estadísticos del total de encuestados por sexo. ....	34
TABLA 5. ....	34
Estadísticos del total de encuestados por Condición Laboral. ....	34
TABLA 6. ....	35
Índice de estadísticos del estrés Laboral y la Satisfacción Laboral del personal de enfermería de un Hospital Nivel III de la Región Callao, 2021. ....	35
TABLA 7. ....	36
Índice de dimensiones de estrés laboral del personal de enfermería de un Hospital Nivel III de la Región Callao,2021. ....	36
TABLA 8. ....	36
Índice de dimensiones de la satisfacción laboral del personal de enfermería de un Hospital Nivel III de la Región Callao,2021. ....	36
TABLA 9. ....	37
Prueba de Kolmogorov - Smirnov.....	37
TABLA 10. ....	38
Estadístico de prueba Rho Spearman entre Estrés Laboral y Satisfacción Laboral.....	38
TABLA 11. ....	39
Estadístico de prueba Rho Spearman entre Estrés Laboral y de Satisfacción en el trabajo .....	39
TABLA 12. ....	39
Estadístico de prueba Rho Spearman entre Estrés Laboral y Presión en el trabajo.....	39
TABLA 13. ....	40

<b>Estadístico de prueba Rho Spearman entre Estrés Laboral y Relaciones Personales.....</b>	<b>40</b>
<b>TABLA 14. ....</b>	<b>40</b>
<b>Estadístico de prueba Rho Spearman entre Estrés Laboral y Distensión en el trabajo.....</b>	<b>40</b>
<b>TABLA 15. ....</b>	<b>41</b>
<b>Estadístico de prueba Rho Spearman entre Estrés Laboral y Adecuación en el trabajo.....</b>	<b>41</b>
<b>TABLA 16. ....</b>	<b>41</b>
<b>Estadístico de prueba Rho Spearman entre Estrés Laboral y Control sobre el trabajo .....</b>	<b>41</b>
<b>TABLA 17. ....</b>	<b>42</b>
<b>Estadístico de prueba Rho Spearman entre Estrés Laboral y Variedad de tareas.....</b>	<b>42</b>
<b>TABLA 18. ....</b>	<b>42</b>
<b>Información resumida de contrastación de hipótesis entre la variable estrés laboral y las dimensiones de la satisfacción laboral .....</b>	<b>42</b>

## INDICE DE FIGURAS

<b>FIGURA 1.</b>	<b>Calculo Tamaño de muestra con la fórmula de población finita. ....</b>	<b>30</b>
------------------	---	-----------

## **NOTA DE ACCESO**

**No se puede acceder al texto completo pues contiene datos confidenciales.**

## REFERENCIAS

- Adriana M. (2019). Claves de la adecuación entre persona y puesto. España.: Hrtrends By Infoempleo. Recuperado de <https://empresas.infoempleo.com/hrtrends/adecuacion-persona-puesto>
- Aldazabal-Puma, Y. (2020). Estrés durante la pandemia en enfermeros que laboran primera línea en un hospital COVID-19 en Lima. *Revista de Investigación Científica Ágora*, 07(02), 107-113. <https://doi.org/10.21679/arc.%20v7i2.178>
- Alteco Consultores. (s.f.). Diseño del Trabajo. Modelo de Hackman y Oldham. Granada, España.: Alteco consultores desarrollo y gestión. Recuperado de <https://www.aiteco.com/disenio-del-trabajo/>
- Armas R. (2019). Por qué son importantes las relaciones sociales. C. Juana Blanca, España.: Psicólogo en casa. Siempre contigo. Recuperado de: <https://www.psicologoencasa.es/por-que-son-importantes-las-relaciones-sociales/>
- Asún, R., Ruiz, S., Aceituno, R., Venegas, J. I., & Reinoso, A. (2012). Integración subjetiva y apoyo institucional percibido entre estudiantes de secundaria en Chile. *Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales, Niñez y Juventud*, 10(1), pp. 321-338.
- Bakker AB, Demerouti E. (2013). La teoría de las demandas y los recursos laborales. *Job Demands-Resources Model. Journal of Work and Organizational Psychology*. 29(3):107-15.
- Bellido, M. R. S., Gamarra, C. M. E., Aguilar, G. J. L., Pastor X. K. H., y Morales, P. B. (junio del 2021). Efectos de la Covid-19 en el estrés laboral. *Universidad Ciencia y Tecnología, Universidad, Ciencia y Tecnología*. 25(109), 124-130.
- Biggs, A., Brough, P. y Drummond, S. (2017). Teoría de afrontamiento y estrés psicológico de Lázaro y Folkman. *El manual del estrés y la salud: una guía para la investigación y la práctica*, 1, 351–364. <https://doi.org/10.1002/9781118993811.ch21>
- Caballero, K. (2002). El concepto de “satisfacción en el trabajo” y su proyección en la enseñanza. *Profesorado. Revista de Currículum y formación de profesorado*, 6(1-2), 1-10.
- Canchanya, P. E. G. (2017). Nivel de satisfacción laboral en el personal operativo de la empresa estrategias corporativas de servicios SAC de Ransa San Agustín-Callao, 2017. (Trabajo de suficiencia profesional). Universidad Inca Garcilaso de la Vega, Lima, Perú.
- Carrasco-Crivillero, O. P., Castillo-Saavedra, E. F., Salas-Sánchez, R. M. y Reyes-Alfaro, C. E. (2020) Estresores laborales y satisfacción en enfermeras peruanas durante la



pandemia de COVID – 19. Scielo PrePrints.  
<https://doi.org/10.1590/SciELOPreprints.1468>

Chiang, M., Gómez, N., e Hidalgo, J. (2017). Satisfacción laboral de trabajadores chilenos. Un modelo de ecuaciones estructurales. *Cuadernos de Administración*, 33(57), 48-60.  
<http://dx.doi.org/10.25100/cdea.v33i57.4538>

Chulca, S. A. S. (2021). Análisis del estrés laboral del personal en la Empresa de Explotación Minera EXPLOKEN MINERA SA usando la escala de estrés laboral de la OIT-OMS (tesis de pregrado). Escuela Politécnica Nacional, Quito-Ecuador.

Crego, A. (2014). Equipos de trabajo, control sobre la tarea y estrés laboral. [Mensaje en un blog]. Recuperado de <https://www.investigacionyciencia.es/blogs/psicologia-y-neurociencia/52/posts/equipos-de-trabajo-control-sobre-la-tarea-y-estrés-laboral-12558>

Cruz, F. N., González, R. M. T., y Vanegas, F. M. T. (2018). Modelo estructural para explicar el bruxismo desde la teoría transaccional del estrés. *Ansiedad y Estrés*, 24(2-3), 53-59.  
doi: 10.1016/j.anyes.2018.03.002

Cuesta-Santos, A. (2020). Evaluación de la satisfacción laboral. Retos de la Dirección, Recuperado de: <https://revistas.reduc.edu.cu/index.php/retos/article/view/3913>

De Ríos, S. L. O., Fleitas, V. M. C., Soler, M. D. P. T., y Riveros, G. S. N. (2020). Estrategias de motivación implementadas a funcionarios administrativos del Rectorado de la Universidad Nacional de Pilar (UNP), en el año 2018. *Arandu Utic*, 7(2), 199-212.

Díaz, M. J. Y., y Díaz, E. M. (18 de Mayo del 2021). Diagnóstico del impacto de la pandemia por sars cov 2 en los profesionales de la salud, Perú, 2020. *Centro Sur*. Recuperado de: <https://centrosureditorial.com/index.php/revista/article/view/119/313>

Domestica tu economía. (12/ 04/2019). Cómo fomentar la diversión en el trabajo para mejorar el rendimiento personal. España.: Domestica tu economía. consumo ahorro y economía. Recuperado de: <http://www.domesticatueconomia.es/como-fomentar-la-diversion-en-el-trabajo-para-mejorar-el-rendimiento-del-personal/>

Empresa Peruana de Servicios Editoriales. (04 de abril de 2020). Decreto Supremo N°068-2020-EF Bonificación extraordinaria a favor del personal de la salud. *El Peruano*, p.4-5.

Empresa Peruana de Servicios Editoriales. (15 de marzo de 2020). Decreto Supremo N°044-2020-PCM Decreto Supremo que declara Estado de Emergencia Nacional por las graves circunstancias que afectan la vida de la Nación a consecuencia del brote del COVID-19. *El Peruano*, p.2.

- Equipo de Periodismo visual y de datos de FT (01 de octubre de 2021). Rastreador de coronavirus: las últimas cifras mientras los países luchan contra el resurgimiento del Covid-19. Financial Times. Recuperado de: <https://www.ft.com/content/a2901ce8-5eb7-4633-b89c-cbdf5b386938>
- Fernández, A. J. M. (2017). Modelo Demandas-Control-Apoyo social en el estudio del estrés laboral en el Perú. *Revista Médica Herediana*, 28(4), 281-282.
- Fernández, L. J. A., Fernández, F. E., y Siegrist, J. (2005). El trabajo y sus repercusiones en la salud. El modelo "Desequilibrio Esfuerzo-Recompensa - DER". *Revista de Calidad Asistencial*, 20 (3), 165-170.
- Gangotena, G. G. (2017). Evaluación de los riesgos psicosociales a los que están expuestos los empleados administrativos de una compañía multinacional de venta directa de cosméticos en la ciudad de Quito (Tesis de Maestría). Universidad Andina Simón Bolívar, Ecuador.
- Gómez Rojas, P., Hernández Guerrero, J., y Méndez Campos, M. D. (2014). Factores de riesgo psicosocial y satisfacción laboral en una empresa chilena del área de la minería. *Ciencia y trabajo*, 16 (49), 9-16.
- González, R. M. T. (2011). Síntomas psicosomáticos y estrés: comparación de un modelo estructural entre hombres y mujeres. *Revista Ciencia UANL*, 4, 403-410. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/402/40211412.pdf>
- Greenglass, E.R., Burke, R.J. y Moore, K.A. (2003). Reacciones al aumento de la carga de trabajo: efectos sobre la eficacia profesional de las enfermeras. *Applied Psychology: An International Review*. 52, 580-597.
- Hernández, L. H., & Viera, A. O. (2018). Factores psicosociales laborales relacionados con el work engagement desde el modelo de Demanda-Recursos laborales en trabajadores cubanos. *Revista Cubana de salud y trabajo*. 19(2), 19-23.
- Hernández, R. y Mendoza C. (2018). Metodología de la investigación. Mc Graw Hill Education. México. Recuperado de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/48687/Amez\\_LJC-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/48687/Amez_LJC-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, P. (2014) Metodología de la investigación. Santa Fe, México D.F.: Interamericana Editores.
- Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud. (s.f). El control sobre el tiempo de trabajo, clave para la salud, el bienestar y la conciliación. España.: Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud. Recuperado de <https://istas.net/el-control-sobre-el-tiempo-de-trabajo-clave-para-la-salud-el-bienestar-y-la-conciliacion>

- Johnson, J. y Johansson, G. (1991). *The Psychosocial Work Environment: Work Organization, Democratization and Health*. Amityville, Nueva York: Baywood.
- Karasek, R. (1979). Demandas Laborales, latitud de decisión laboral y tensión mental: implicaciones para el rediseño laboral. *Ciencia Administrativa Trimestral*, 24, 285-308
- Karasek, R. y Theorell, T. (1990). *Trabajo saludable - el estrés, la productividad y la reconstrucción de la vida laboral*. Nueva York: Basic Books.
- León, R. P., Lora, L. M. G., y Rodríguez, V. J. (2021). Relación entre estilo de vida y estrés laboral en el personal de enfermería en tiempos de COVID-19. *Revista Cubana de Enfermería*, 37(1), 1-15. Recuperado de <http://www.revenfermeria.sld.cu/index.php/enf/article/view/4043>
- Martínez, L. M. (2020). Riesgos psicosociales y estrés laboral en tiempos de COVID-19: instrumentos para su evaluación. *Revista de Comunicación y Salud*, 10(2), 301-321.
- Merino, A. (21 de marzo del 2020). Contexto: Decrecimiento y COVID-19. *Nueva Acción Crítica*. Recuperado de [https://www.celats.org/images/nac7/Revista\\_Nueva\\_Accion\\_Critica\\_7.pdf](https://www.celats.org/images/nac7/Revista_Nueva_Accion_Critica_7.pdf)
- Moreno, L., García, J., Valdehita, S., Ramiro, E. (2004). Factores Psicosociales en el entorno laboral, estrés y enfermedad. *EduPsykhé*, (3), 95-108.
- Muñoz, C. I. (2015) *Metodología de la investigación*. Delegación Cuathémoc, México D.F.: Editorial Progreso.
- Núñez M. (2019). Trabajo bajo presión ¿habilidad laboral?. *Cadena Política Periódico Digital*. Recuperado de: <http://cadenapolitica.com/2019/05/15/trabajo-bajo-presion-habilidad-laboral/>
- Organización Internacional del Trabajo. (2020). El impacto de la emergencia sanitaria en las economías de América Latina y el Caribe. *Panorama Laboral 2020*. América Latina y el Caribe. Recuperado de [https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/documents/publication/wcms\\_764630.pdf](https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/documents/publication/wcms_764630.pdf)
- Organización Internacional del Trabajo. (2020). Gestión de los riesgos psicosociales relacionados con el trabajo durante la pandemia de COVID-19. Organización Internacional del Trabajo. Recuperado de: [https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed\\_protect/---protrav/---safework/documents/instructionalmaterial/wcms\\_763314.pdf](https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_protect/---protrav/---safework/documents/instructionalmaterial/wcms_763314.pdf)
- Ortega, V. Á. G. (2020). La satisfacción laboral en el desempeño individual de instituciones públicas. *Emthymós Revista de Estudios Empresariales*, 1(2), 147-157.

- Pedraza, M. N. A. (2020). El clima y la satisfacción laboral del capital humano: factores diferenciados en organizaciones públicas y privadas. *Innovar*, 30(76), 9-23.
- Peraza de Aparicio, C.X. (2020). Salud laboral frente a la pandemia del COVID-19 en Ecuador. *Medisur*, Recuperado de <http://medisur.sld.cu/index.php/medisur/article/view/4713/3157>
- Pereira, F., Stebnicki, M., Gray, K., Meibner, N., y Pick, F., (2020). Síndrome de burnout o de desgaste profesional. *Kreuzberg-Berlín.*: Ada. Recuperado de <https://ada.com/es/conditions/burnout/#prevencion>
- Pérez, J. (2013). Efectos del burnout y la sobrecarga en la calidad de vida en el trabajo. *Estudios gerenciales*. 29(129), 446.
- Ponce de León, Z. (2021). Sistema de Salud en el Perú y el COVID-19. Documento de política pública. *Política y Debates Públicos PUPC*, 2, 1-8. Recuperado de <https://escuela.pucp.edu.pe/gobierno/wp-content/uploads/2021/05/La-salud-en-tiempos-de-covid-VF.pdf>
- Quintero Angarita, J. R. (2011). *Teorías y Paradigmas Educativos*. Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7673568>
- Rodríguez, B. L. (2018). *Estrés laboral: modelo demanda, control y apoyo social en los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Sachaca, Arequipa, 2018*. (Tesis de posgrado). Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa. Arequipa –Perú.
- Rothan, H. A., y Byrareddy, S. N. (2020). The epidemiology and pathogenesis of coronavirus disease (COVID-19) outbreak. *Journal of Autoimmunity*, 109, 1-4. doi: <https://doi.org/10.1016/j.jaut.2020.102433>
- Salazar L. B. (2018). ¿En qué consiste el modelo Lawler? .*ABC Finanzas*. Recuperado de: <https://abcf Finanzas.com/administracion-financiera/modelo-lawler/>
- Sandín, B. (2003). El estrés: un análisis basado en el papel de los factores sociales. *Revista Internacional de Psicología Clínica y de la Salud*, 3 (1), 141-157.
- Serrano, V., Ortega, P., Reyes, I., y Riveros, A. (2015). Traducción y adaptación al español del cuestionario de satisfacción laboral para profesores. *Acta de Investigación Psicológica*, 5(3), 2112-212. doi: [https://doi.org/10.1016/s2007-4719\(16\)30004-7](https://doi.org/10.1016/s2007-4719(16)30004-7)
- Spector, P. (1985). Medición de la satisfacción del personal de servicios humanos: desarrollo de la Encuesta de Satisfacción Laboral. *Medición de la satisfacción del personal de servicios humanos: Desarrollo de la encuesta de satisfacción laboral*. *Revista*

Worldometers. (2021). Pandemia de Coronavirus. Casos notificados y defunciones por país o territorio. Recuperado de: <https://www.worldometers.info/coronavirus/>

Zhang, S.X., Liu, J., Afshar, J. A., Nawaser, K., Yousefi, A., Li, J., y Sun, S., (2020). En el apogeo de la tormenta: las condiciones de salud y la satisfacción laboral del personal de atención médica y sus predictores asociados durante el pico epidémico de COVID-19. *Brain, Behavior, and Immunity*, 1–2. doi: <https://doi.org/10.1016/j.bbi.2020.05.010>