



UNIVERSIDAD PERUANA  
**CAYETANO HEREDIA**  
FACULTAD DE PSICOLOGÍA

# SATISFACCIÓN LABORAL ANTES Y DURANTE LA CRISIS SANITARIA EN EL SECTOR SALUD

TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO DE  
LICENCIADA EN PSICOLOGÍA

ASHLEY ACHÁ SABOGAL

LIMA – PERÚ

2022



## **MIEMBROS DEL JURADO**

Mg. Patricia Dora Iparraguirre Baltazar  
**Presidente**

Lic. Nidia Mercedes Torres Muñoz  
**Vocal**

Lic. Giuliana Salazar Alvarez  
**Secretaria**

**ASESOR DE TESIS**

Lic. Jorge Luis Izaguirre Barrantes

## **DEDICATORIA**

A mis padres y a mis abuelitos.

Gracias por siempre guiarme y confiar en mí.

## **AGRADECIMIENTOS**

A Dios, por darme fortaleza y guiarme en el camino.

A mis padres por su esfuerzo, apoyo y amor incondicional. Sin ellos esto no hubiera sido posible.

Agradezco a mi asesor por su disposición y paciencia durante el proceso de este proyecto.

A los profesores de mi institución educativa por su apoyo y dedicación a lo largo de estos años de carrera.

A mis amistades y seres queridos, por sus palabras de aliento y compañía.

## TABLA DE CONTENIDOS

**RESUMEN**

**ABSTRACT**

<b>1. INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>1</b>
<b>2. ANÁLISIS DEL ESTADO DEL ARTE.....</b>	<b>6</b>
<b>2.1. Conceptualización y alcance del tema.....</b>	<b>6</b>
2.1.1. Satisfacción Laboral.....	6
2.1.2. Crisis Sanitaria.....	10
<b>2.2. Métodos de estudio del tema.....</b>	<b>14</b>
<b>2.3. Estudios acerca del tema.....</b>	<b>17</b>
2.3.1. Satisfacción laboral antes de la Crisis Sanitaria.....	17
2.3.2. Satisfacción laboral durante la Crisis Sanitaria.....	20
2.3.3. Satisfacción laboral y teletrabajo durante el COVID-19.....	24
2.3.4. Satisfacción laboral relacionada con otras variables.....	26
<b>2.4. Reflexiones teóricas sobre el tema.....</b>	<b>32</b>
<b>2.5. Impacto teórico y social del tema.....</b>	<b>36</b>
<b>3. CONCLUSIONES.....</b>	<b>39</b>
<b>REFERENCIAS.....</b>	<b>46</b>

## **RESUMEN**

La presente investigación tiene como objetivo la revisión y análisis de información detallada en diferentes estudios y/o artículos científicos sobre la satisfacción laboral, antes y durante la crisis sanitaria del COVID – 19 en el sector de salud enfocado principalmente en la realidad peruana. El sector, al presentar una sobrecarga laboral, incrementó el nivel de estrés en los trabajadores. Por ello, la relevancia del presente estado del arte radica en poder conocer el grado de satisfacción laboral del personal sanitario, porque bajos niveles de satisfacción, generan un impacto en el bienestar y en la estabilidad emocional del individuo; afectando el rendimiento del servicio brindado y, por ende, en el bienestar del paciente. Luego de la revisión de estudios, sin embargo, se encontró que aún no se puede afirmar con certeza si el estado de emergencia sanitaria afectaría la satisfacción laboral del personal de salud.

**PALABRAS CLAVES:** satisfacción laboral, sector salud, pandemia, COVID-



## **ABSTRACT**

The objective of this investigation is to review and analyze detailed information in different studies and scientific articles about job satisfaction, before and during the COVID – 19 pandemic in the healthcare sector focused mainly on the Peruvian context. The sector, by presenting a work overload, increased the level of stress in workers. Therefore, it is relevant to be able to know the degree of job satisfaction of the health staff, because low levels of this variable, can cause an impact on the well-being and emotional stability of the individual; affecting the performance of the service provided and, hence, the well-being of the patient. However, after reviewing articles, it was found that it is still not possible to say with certainty whether the state of health crisis would affect the job satisfaction of health workers.

**KEY WORDS:** job satisfaction, healthcare sector, pandemic, COVID-19

## **1. INTRODUCCIÓN**

En enero del 2020, se declaró el brote de un nuevo coronavirus (COVID-19) como un caso de Emergencia de Salud Pública de Importancia Internacional. Debido a la propagación rápida de esta enfermedad, en el mes de marzo, la Organización Mundial de la Salud (OMS), anunció que nos encontrábamos frente a una pandemia (WHO, 2020).

Esta pandemia, es además una crisis a nivel económico, social y psicológico, debido a que ha generado repercusiones rápidamente en diferentes ámbitos de nuestras vidas; desde cómo vivimos e interactuamos hasta cómo trabajamos y nos comunicamos. Ha interrumpido el comercio y los movimientos mundiales, las diversas industrias como el turismo se han visto afectados, por lo que la economía mundial se encuentra en declive (Haleem et al., 2020; Mishra, 2020).

Uno de los impactos significativos a nivel laboral es el incremento del desempleo. La OIT señala un aumento del desempleo a nivel mundial que oscila entre 5,3 millones en el caso más favorable y 24,7 millones de personas en el peor escenario (OIT, 2020). En América Latina, la caída económica agregará 12 millones de personas dentro del grupo de desempleados y llevará a 28.7 millones de personas adicionales a la pobreza (CEPAL, 2020). Frente a la emergencia nacional en el Perú, se prevé la pérdida de empleo de más de 500.000 trabajadores de microempresas y de 570.000 trabajadores de pequeñas empresas (Gestión, 2020)

Actualmente, en nuestro país, se puede observar que durante el aislamiento la población económicamente activa (PEA) de Lima Metropolitana alcanzó los 2 millones 935 mil 300 personas. Esta cifra, comparada con el mismo trimestre del

año pasado, ha disminuido en un 40,2% (1 millón 972 mil 900 personas) (INEI, 2020). Adicionalmente, la Emergencia Sanitaria ha mostrado el alto nivel de informalidad que existe en el Perú; cifra que se encuentra alrededor del 70 % (Gestión, 2020). Este grupo ha sido más propenso a afrontar impactos desmedidos, en cuanto a trabajo y pérdida de ingresos (OIT, 2020), debido a la cuarentena implementada por el gobierno.

Asimismo, en vista a las normas establecidas de distanciamiento social para la prevención de contagio, desde el 15 de marzo que se declara emergencia nacional según el Decreto Supremo N° 044-2020-PCM (El Peruano, 2020), diversas empresas tomaron la medida de implementar la modalidad de trabajo remoto o *home office*.

Sin embargo, a pesar de los beneficios que conlleva el teletrabajo, este puede tener un impacto negativo en los colaboradores por diversos factores. En primer lugar, se puede presentar una disminución de las habilidades sociales del individuo al no interactuar con sus compañeros y encontrarse en aislamiento; afectando de esta manera el trabajo en equipo (Castro et al., 2017). Otro elemento que se puede producir debido al *home office*, es el alargamiento de la jornada laboral, por una mayor carga laboral. Además, es común que se presenten situaciones de estrés por dificultades con el uso de la tecnología y de distribución del tiempo entre el trabajo y la familia, inquietando la dinámica familiar. También, puede generar que factores como una ergonomía inadecuada y el sedentarismo afecten el bienestar de la persona (Arellano, 2018; BCN, 2018; Giraldo y Alarcón, 2018; Castro et al., 2017; Gamen y Mieth, 2015).

No todas las empresas han implementado esta modalidad de trabajo. Existen sectores esenciales que prestan servicios de manera presencial, como el rubro de alimentos, salud, servicios financieros, de saneamiento, de agua, energía, entre otros (Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, 2020). Especialmente, el sector de salud, además de estar en un constante riesgo de contagio de la COVID-19, presenta sobrecarga laboral (Santana-López et al., 2019); lo cual ha generado que incremente el nivel de estrés en los trabajadores (OPS, 2020).

La salud mental de los trabajadores de salud que atienden pacientes con COVID-19, se encuentra entre las repercusiones más significativas de la crisis sanitaria. Esto se debe al riesgo que puedan desarrollar trastornos psicológicos y enfermedades mentales (Torres-Muñoz et al., 2020). Factores como la exclusión y rechazo de algunos miembros del personal sanitario dentro de sus comunidades, la exposición continua a las muertes de pacientes (Figueroa, 2020), toma de decisiones sobre el tratamiento de pacientes en un contexto de bajos recursos que ponen al personal de salud en un dilema ético y moral, son elementos considerados como un problema de riesgo psicosocial en las instalaciones de salud (Traub y Sapag, 2020).

Debido a estos factores y a las diversas manifestaciones de los profesionales de salud; en el mes de junio el Ministerio de Salud del Perú (MINSA) publicó un cuadro con las escalas de remuneración referencial para el personal sanitario que brindan servicios a los pacientes de COVID-19 durante el estado de emergencia (Gestión, 2020). Sin embargo, en el mes de septiembre siguieron las protestas por parte del personal médico y de salud, declarando que no habían recibido el bono COVID ni reconocimiento salarial por las horas complementarias. Protestaron por mejoras salariales y por equipos de protección personal (EPPs), elementos los

cuales el MINSA se había comprometido a proveer, pero no lo habían realizado con eficacia (Gestión, 2020).

El trabajo constituye un medio de supervivencia económica y de desarrollo en diversos aspectos para el ser humano. Más allá del salario que conlleva el estar empleado, el trabajo es una fuente de identidad, autoestima, de crecimiento y de integración de la persona en la sociedad, lo cual le genera bienestar (Blanch, 2012). De esta manera, la satisfacción laboral, se vuelve una clave esencial; pues está relacionada con el pleno desarrollo y dignidad de los empleados como individuos (Cruz, 2014).

En este contexto de cambios y crisis en el entorno sociolaboral, es relevante realizar un estudio documental que nos permita examinar las variaciones en la satisfacción laboral de los trabajadores del sector salud, antes y durante la crisis sanitaria. Así mismo, detallar si se presenta una diferenciación según las condiciones de género, la naturaleza de la entidad (pública / privada) y los roles o cargos en la institución.

Según Duche, et al. (2019), la satisfacción laboral es un conjunto de actitudes hacia el trabajo, la cual va a determinar la conducta positiva o negativa del individuo en el entorno laboral. La satisfacción laboral es un constructo significativo en el campo de la psicología organizacional y en el mercado laboral, al ser una variable esencial relacionada con la calidad de vida del ser humano y al impacto que esta genera para el crecimiento de la empresa y del individuo.

Al conocer sobre este tema, las empresas podrían desarrollar estrategias de intervención para medir la satisfacción laboral de sus trabajadores, especialmente durante la crisis sanitaria y luego de la misma para la recuperación de la salud

mental de los trabajadores. Debido a que, además de ser un factor esencial para la calidad de vida, el desarrollo y dignidad del ser humano; según Sánchez y Sánchez (2016) y Beltrán y Palomino (2014), la satisfacción laboral también conlleva grandes beneficios a nivel empresarial, al generar mayor compromiso y motivación de parte del trabajador, lo cual va a influir en los niveles de productividad y de menor rotación.

## **2. ANÁLISIS DEL ESTADO DEL ARTE**

### **2.1. Conceptualización y alcance del tema**

#### **2.1.1. Satisfacción Laboral**

La satisfacción laboral es materia de diversas investigaciones en el campo de la Administración y Gestión de Personas, ya que, es considerado un factor determinante en el nivel de bienestar que un trabajador experimenta con su empleo (Sánchez y García, 2017).

Existen diversos enfoques para definir la satisfacción laboral; en primera instancia, varios autores enfatizan en que esta variable parte de estados emocionales o sentimientos. Según Chiang, Martin y Núñez (2010), autores como Crites (1969), Locke (1976), Newstrom y Davis (1993), entre otros; refieren que la satisfacción laboral es un conjunto de sentimientos favorables o desfavorables que los trabajadores presentan en las organizaciones en las que laboran.

La más reconocida dentro de este enfoque que varios investigadores utilizan, es la definición según Locke (Yañez, Arenas y Ripoll, 2010) la cual propone que la satisfacción laboral es un estado emocional positivo en consecuencia a las experiencias laborales del individuo.

Otros autores parten del enfoque en que la satisfacción laboral es un producto de actitudes de la persona ante el trabajo en que se encuentran. Según Vargas et al., (2018), autores como Beer (1964), Blum (1976), Harpaz, (1983); Davis y Newstrom (2002), realizan la definición de este constructo según el aspecto actitudinal de la persona en su entorno laboral. Según Hannoun, (2011), la satisfacción laboral es una actitud frente al trabajo, que sirve como una herramienta para predecir la conducta tanto en el aspecto laboral como personal.

En el presente estudio, se tomará en consideración, la definición que utiliza ambos enfoques, debido a que es una concepción más completa de la satisfacción laboral. Para autores como Sáez (1999), citado en (Carrillo, Ríos, Fernández et al., 2015), la satisfacción laboral es un conjunto de actitudes que está conformada por elementos afectivos, cognitivos y comportamentales; incluyendo de esta manera el factor emocional.

En relación a las teorías y modelos de satisfacción laboral la más reconocida es la Teoría Bifactorial de Frederick Herzberg (1959), esta sustenta que los seres humanos presentan dos clases de necesidades en su entorno laboral. En primer lugar, existen las necesidades de higiene o extrínsecas, las cuales agrupan las características que tiene que tener un trabajo. Entre estas, se encuentran el ambiente, la infraestructura, medios, materiales, recursos y el salario. Según Walczak (2020), estos factores extrínsecos por si solos no generan felicidad a los colaboradores; sino que se relacionan con la insatisfacción laboral cuando se encuentran ausentes. Como menciona Gutiérrez (2015), este factor solo logra evitar la insatisfacción laboral del empleado y no promueve un aumento a largo plazo de la satisfacción laboral del individuo.

Por otro lado, existen los factores intrínsecos o motivacionales, los cuales enfatizan el reconocimiento de su trabajo. Marín y Placencia (2017), lo detallan como elementos directamente relacionados con la satisfacción del individuo como la responsabilidad, desafíos, reconocimiento de logros, desarrollo profesional, oportunidad de crecimiento y autorrealización personal.



Según Moreno (2020) los factores motivacionales producen satisfacción a largo plazo. De esta manera, cuando los factores motivacionales de satisfacción aumentan, los factores higiénicos de insatisfacción disminuyen.

Tomando en consideración los factores mencionados por Herzberg y aplicándolos en el Teletrabajo, este podría afectar positivamente en la Satisfacción Laboral si se tiene una implementación adecuada y se regularizan las normas correspondientes (Ulate, 2020). En una investigación realizada por Gutiérrez y Solano (2020) sobre el teletrabajo en el contexto de la pandemia en Costa Rica, se encontró que, de 188 personas encuestadas, el 84,5% presenta un nivel de satisfacción muy alto. Este resultado asociado a la Teoría Bifactorial, podría explicar los resultados altos en factores motivacionales medidos en el estudio como *reconocimiento, responsabilidad, crecimiento y logro*; esto a pesar que el 94% no recibieron equipos ni internet para realizar su trabajo, costo que fue asumido por el colaborador; elementos que se podrían considerar dentro de los factores higiénicos. Asimismo, 70% de las empresas contaban con programas de teletrabajo para una parte de los trabajadores, obteniendo de esta manera una implementación más estructurada y menos espontánea como otras empresas que se tuvieron que adaptar a la nueva modalidad.

La teoría propuesta por Locke (1976), establece que la satisfacción laboral depende en gran medida de los valores de la empresa que se consideren relevantes para el trabajador, en relación además con las propias necesidades personales del individuo; los cuales se pueden lograr con el rendimiento de alguna tarea.

De esta manera, el ambiente laboral debe de cumplir los valores y necesidades mencionadas anteriormente con el fin de generar un nivel alto de satisfacción en los

trabajadores. En otras palabras, se podría decir que las metas de la empresa deben de encontrarse alineadas con las metas planteadas por el mismo trabajador. En caso el empleado perciba o sienta que los valores y necesidades no se cumplen, se produce una discrepancia entre el deseo del individuo y la realidad laboral, la cual se ve reflejada a través de la insatisfacción (Locke, 1984).

Asimismo, Locke (1976), propone tres componentes que se presentan en el proceso de discrepancia:

En primer lugar, se habla de la satisfacción con las dimensiones, la cual hace referencia a la contemplación del ámbito afectivo de parte del individuo en relación a las diversas dimensiones que conlleva el puesto en el que se encuentra. Luego, se presenta la descripción de las dimensiones, la cual a diferencia del primer elemento esta no toma en consideración el lado emocional sino solo la percepción de las experiencias netamente relacionadas al empleo. Finalmente, se da lugar a la relevancia de las dimensiones, en el que se otorga un significado sustancial a las dimensiones.

Es así que esta teoría, principalmente se enfoca en que la satisfacción laboral, se manifiesta por la atribución que el trabajador le concede a cada dimensión, en relación al valor que posee sobre esta, y cómo esta es congruente con lo que se deseaba alcanzar con la realidad.

Por otro lado, el Modelo de las Determinantes de la satisfacción laboral según Lawler (1973), señala que la satisfacción laboral del empleado nace de un sentimiento de expectativa y recompensa en los diferentes ámbitos laborales en los que el trabajador se desempeña (Lacayo, 2017).

Según Padrón (1995), citado en (Lacayo, 2017), la satisfacción para este modelo se puede entender desde dos instancias. Primero, la perspectiva personal la cual involucra la satisfacción del trabajo que el mismo empleado realiza el cual cubre sus propias necesidades. Segundo, la perspectiva profesional definida por el entorno social del trabajador y la autosuficiencia en sus labores. Por ende, se entiende que la satisfacción laboral del empleado yace en acotar la distancia entre sus expectativas y la realidad, mientras que el caso contrario aumentaría la insatisfacción laboral.

### **2.1.2. Crisis Sanitaria**

A lo largo de la historia, se han presentado diversas pandemias; desde enfermedades como el Cólera, el SIDA, la influenza, dengue, SARS (Síndrome respiratorio agudo grave), entre otras. La influenza, conocida como la Gripe Española de los años 1918-1919, es considerada como la epidemia más catastrófica de la historia, al haber matado a más de 20 millones de personas alrededor del mundo (WHO, 2011; citado en Qiu et al., 2017).

Actualmente, nos encontramos en una crisis sanitaria debido al brote de la COVID-19. Algunos de los factores que abarca la crisis sanitaria, son los siguientes:

#### **a. Repercusiones en el Personal de Salud**

En el Perú, según Galán-Rodas, et al. (2020), entre los grupos de mayor riesgo en esta pandemia del COVID-19 se encuentra el personal de salud. El sistema de salud precario que mantiene el país, influye en gran medida a que los médicos, enfermeras y técnicas se contagien y hasta puedan perder la vida. Teniendo un panorama general de la situación nacional las estadísticas a 100 días del estado de

emergencia sanitaria indican que se contaba con 1867 médicos infectados por COVID-19 y 65 fallecidos; de los cuales el 68,4 % de casos se dieron en las regiones de Lima, Loreto, Piura, Lambayeque, Ucayali y La Libertad.

Desde el mes de marzo hasta el mes de octubre del año 2020, según el Colegio Médico del Perú, el total de médicos contagiados es de 11.720 y 281 fallecidos (CMP, 2020). Así como también hay una gran cantidad de médicos contagiados, el personal de enfermería y técnicos se han visto afectados. Según el diario Gestión (2020), hasta el mes de agosto, más de 5500 enfermeras se han contagiado del COVID-19, ocasionando que 71 de estas profesionales y 92 técnicos en enfermería fallecieran.

A pesar de las medidas tomadas por el MINSA para la prevención de contagio, el personal de salud de diversos hospitales se ha manifestado a través de los medios de comunicación reclamando sobre la falta de entrega de EPPs y falencias en cuanto a la infraestructura y organización en relación al control de infecciones.

Aparte de la preocupación de contagio y del riesgo de transmitir el virus a su familia; también es necesario enfatizar en el aumento considerable de pacientes por la crisis sanitaria. Estos factores mencionados anteriormente, junto con la sobrecarga laboral, pueden incrementar los niveles de estrés del personal sanitario (Marquina y Jaramillo-Velarde, 2020). De esta manera, el aumento de la carga laboral, contribuye al estrés crónico en el personal médico, también conocido como síndrome de burnout (Vinueza et al., 2020).

Ante esta continua exposición de estrés durante la pandemia, el personal de salud puede presentar síntomas de ansiedad, depresión, ira, insomnio, somatización y estrés post traumático (Lozano, 2020; Santamaría et al., 2020). En un metanálisis

en el cual se realizó una revisión sistemática y metarregresión para determinar la prevalencia del estrés, depresión y ansiedad en los trabajadores de salud de primera línea que atienden a pacientes COVID-19, se analizaron 29 artículos científicos con una muestra total de 22.380, publicados desde diciembre del 2019 hasta junio del 2020. Se encontró que la prevalencia de depresión en el personal sanitario es del 24,3%, la ansiedad es del 25,8% y la prevalencia del estrés es del 45%. Asimismo, se pudo observar que a medida que la muestra incrementaba de tamaño, los niveles de depresión y ansiedad disminuían significativamente. (Salari et al., 2020).

En un estudio realizado en China a 1257 trabajadores de área de salud en 34 hospitales, se pudo concluir que un gran porcentaje del personal sanitario habían experimentado síntomas de depresión (50.4%), ansiedad, (44.6 %), insomnio (34 %) y angustia (71.5%). Además, se encontró que principalmente las mujeres, las enfermeras, de Wuhan y el personal médico de primera línea presentaban estos síntomas en un grado más severo (Lai et al., 2020).

Se realizó una investigación en Chile, con el objetivo de determinar la salud mental de 125 trabajadores de salud durante la pandemia. Se encontró que el 65,6% de participantes presentaba depresión, el 74,4% manifestaba ansiedad, el 64,8% insomnio y finalmente el 56,8% presentaba distrés. Un hallazgo interesante fue que las mujeres tenían un porcentaje mayor de estos síntomas que los hombres (Urzúa et al., 2020); dato que ha sido reportado en otros estudios.

#### **b. Gestión Sanitaria**

La crisis sanitaria evidencia las deficiencias en la gestión de los servicios de salud pública en el Perú. El servicio de salud es precario y se encuentra fragmentado en el sistema público y el privado. Sobre este contexto, en el año 2019, el MINSA

realizó una evaluación tomando en consideración la infraestructura y equipamiento de sus instalaciones; obteniendo como resultado que el 55% de establecimientos del primer nivel de atención del MINSA y el 83% de EsSALUD presentan deficiencias. Asimismo, se halló que el 79% de hospitales del MINSA y el 69% de EsSALUD muestran falencias; con una brecha de especialistas de 10,639 (RedGE, 2020). Como consecuencia, la cobertura de servicios es escasa, el personal de salud trabaja bajo condiciones inadecuadas y con insuficientes medidas de bioseguridad, por la falta de inversión y gestión del estado peruano (Delgado, 2020). En las medidas que implementó el MINSA, como respuesta ante la epidemia, se encuentra la centralización del Hospital Ate Vitarte para que cuente con la máxima capacidad posible.

## 2.2. Métodos de estudio del tema

Según Boada (2019), Arcos (2015) y Cruz (2014) existen métodos directos e indirectos para estudiar la variable de satisfacción laboral.

En cuanto a los métodos directos, se utilizan herramientas como cuestionarios o encuestas. Normalmente se manejan escalas tipo Likert, en las que ofrecen varias alternativas de respuesta en relación a la intensidad (Cruz, 2014). En cuanto a los *instrumentos* de este tipo, se pueden encontrar los siguientes:

En el año 1986, Meliá, Peiró y Calatayud elaboraron el cuestionario de satisfacción laboral S4/82, con 82 ítems en seis factores. Estos factores miden la *Supervisión y la Participación en la Organización, Ambiente físico de trabajo, Prestaciones Materiales y Recompensas Complementarias, Satisfacción Intrínseca del trabajo, Remuneración y las Prestaciones básicas*, y por último *las Relaciones Interpersonales en la empresa*.

Sin embargo, este cuestionario conllevaba una gran cantidad de tiempo; por lo que, en 1989, Meliá y Peiró realizaron las versiones S20/23 y S10/12 que constan de 23 ítems y 5 factores, y de 12 ítems y tres factores respectivamente. Estos tres factores son *Satisfacción con la Supervisión, con el ambiente físico y con las prestaciones recibidas*.

Otro instrumento para medir la satisfacción laboral es el cuestionario elaborado por Font Roja en 1988, para el sector de salud. Este considera nueve dimensiones: *Satisfacción por el trabajo, Tensión laboral, Competencia profesional, Presión del trabajo, Promoción profesional, Relación Interpersonal con los jefes, Relación Interpersonal con los compañeros, Características Extrínsecas del estatus y Monotonía Laboral* (Rodríguez et al., 2017).

Por otro lado, Porcel-Gálvez et al., (2014), construyeron un cuestionario de 10 ítems, utilizando como base el cuestionario Font Roja adaptado a las variables del estudio. Este se construyó y validó tomando como muestra a 134 profesionales de enfermería en las Unidades de Gestión Clínica en el Sistema Sanitario Público Andaluz en el país de España. El resultado del alfa de Cronbach fue de 0,76, lo cual indica que el instrumento presenta una adecuada consistencia interna y es fiable. Asimismo, el AFC corroboró 4 dimensiones (*Clima laboral, Relaciones laborales, Motivación y Reconocimiento*). Un elemento que este cuestionario no tomó en cuenta a diferencia de otros instrumentos que miden la satisfacción laboral fue el factor de la *incentivación económica*.

Asimismo, un instrumento de origen nacional para medir la satisfacción laboral es la escala de satisfacción laboral SL-SPC, elaborada por Sonia Palma en el año 1999. Esta versión de la prueba está conformada por 36 ítems, agrupados en siete factores, la cual se aplicó a 952 trabajadores de Lima, Metropolitana. Sin embargo, en 2005 Palma elaboró una adaptación a su prueba compuesta por 27 ítems. Los factores que evalúa, son: *Significación de la tarea, Condiciones de Trabajo, Reconocimiento Personal y/o Social; y Beneficios Económicos*.

Adicionalmente, otros métodos directos para evaluar la satisfacción laboral son entrevistas semiestructuradas, grupos de trabajo (Arcos, 2015) y el método de los incidentes críticos (Navarro, 2017), el cual se relaciona con la teoría propuesta por Herzberg. En este método se les pide a los trabajadores que comenten sobre situaciones en las cuales se han sentido satisfechos o insatisfechos en su trabajo.

Entre los métodos indirectos utilizados, el individuo desconoce que está revelando información sobre su satisfacción laboral, según menciona Ortiz (2013),



se encuentran las pruebas proyectivas como frases incompletas, escala del rostro de la persona e interpretación de dibujos. Sin embargo, a pesar de que esta información puede ser más precisa y verdadera, los métodos indirectos pueden presentar dificultades en cuanto a la subjetividad de la interpretación y en la cuantificación de las respuestas de las personas (Labraña y Sainz, 2017; Navarro, 2017; Cruz, 2014; Ortiz, 2013).

Finalmente, también entre los métodos de estudio de la satisfacción laboral, se encuentran las investigaciones cuantitativas y cualitativas.

Bajo la exploración cualitativa, se pueden encontrar diversos artículos que estudian la satisfacción laboral. Entre ellos, se encuentra la investigación realizada por Sánchez y García (2017), en la cual se quería determinar el grado en que las condiciones de trabajo se relacionan con la satisfacción laboral; por lo que se utilizó un enfoque cualitativo para evaluar las expectativas de los colaboradores en relación a su entorno laboral. Otro estudio bajo esta metodología, tuvo como objetivo conocer y describir las necesidades y percepciones del personal de enfermería en relación a la satisfacción laboral y cómo es que esta variable generaba un impacto en la calidad de vida de la muestra. Se realizó una revisión literaria hasta alcanzar la saturación de los datos y se usó como herramienta de recolección de datos, los grupos de discusión (Carrillo, Ríos, Castaño et al., 2014).

En relación a la metodología cuantitativa, se pueden encontrar investigaciones como la realizada por García, Moro, et al., (2010), la cual tuvo como objetivo describir las dimensiones que tiene una mayor valoración de la satisfacción y clima laboral. Se utilizó un método cuantitativo, al utilizar un cuestionario adaptado de la encuesta de satisfacción Osakidetza.

## **2.3. Estudios acerca del tema**

### **2.3.1. Satisfacción laboral antes de la Crisis Sanitaria**

#### *Internacionales*

En una investigación realizada en Bogotá, Colombia; se quiso conocer el grado de satisfacción laboral en una muestra de 83 personas del área de enfermería de una institución de salud de cuarto nivel de atención. Se realizó un estudio censal cuantitativo de tipo descriptivo transversal y se aplicó el cuestionario Font-Roja. Como resultado se encontró que el personal presentó un nivel de satisfacción media de 2.91. Sin embargo, las mujeres presentaron un mayor nivel de insatisfacción laboral, mostrando valores bajos en las dimensiones relacionadas con la “*Presión del trabajo*” y “*Promoción Profesional*”, a diferencia de los enfermeros varones. Un hallazgo importante fue que a medida que el personal era mayor, presentaban menor *satisfacción con sus labores, competencia y relación con supervisores* (Cifuentes y Manrique, 2014). Este estudio nos permitió conocer más a detalle la diferenciación de la variable de satisfacción laboral entre hombres y mujeres, sin embargo estos resultados se circunscriben solo al personal de enfermería y no entre otros grupos de salud.

En España, se realizó un estudio con el objetivo de determinar el grado de satisfacción laboral en una muestra de 546 profesionales del área de salud de un Hospital Público Universitario. El diseño de la investigación es ex post facto retrospectivo y un muestreo por conveniencia. Se utilizaron como herramientas de recolección de datos un cuestionario general de aspectos sociodemográficos y la escala Overall Job Satisfacción adaptada y validada en castellano. Sobre los resultados hay que considerar que la muestra fue seleccionada de manera no

aleatoria. Este estudio arrojó que, la satisfacción media de la muestra estudiada fue de 71.37, lo cual indica que los profesionales del área sanitaria se encuentran satisfechos con su trabajo. Además, dos dimensiones que obtuvieron puntuaciones altas fueron los “*Compañeros de trabajo*” y la “*Relación con el Supervisor*”. Por lo tanto, se considera importante las relaciones laborales al influir positivamente en los trabajadores luego de una jornada laboral tediosa. Asimismo, los grupos que presentan un nivel más elevado de satisfacción son el área de gestión, seguido por el de médicos residentes; mientras que los especialistas de área, enfermería y auxiliares de enfermería, manifiestan niveles más disminuidos de satisfacción laboral (Carrillo, Martínez et al., 2015).

### ***Nacionales***

En una institución privada de salud de Lima, se quiso conocer el grado de satisfacción laboral del personal técnico médico del área de Rayos X. El estudio es de tipo cuantitativo, descriptivo, prospectivo y transversal, mientras que la muestra es no probabilística y censal. Se utilizó el cuestionario de Satisfacción Laboral S10/12 de Meliá y Peiró en una muestra de 22 personas y se concluyó que la mayoría de los participantes se encontraban satisfechos con su trabajo (86.4%). La dimensión con más puntaje fue la “*Relación con los Supervisores*”; mientras que el “*Ambiente físico*” como las instalaciones, fue la dimensión con menor puntaje obtenido (Román et al., 2015). Estos resultados si bien se encuentran limitados por el tamaño y tipo de muestra usada para el desarrollo del estudio, sin embargo, nos permite tener una visión sobre la satisfacción del personal de Servicios de Rayos X, del ambiente físico de esta área y cómo este debe de mejorar.

Por otro lado, una investigación realizada en la ciudad de Huacho, tuvo como objetivo conocer los niveles de satisfacción laboral y de salud mental; así como la relación que existe entre ambas variables del Hospital Regional de Huacho. La muestra estuvo conformada por 92 enfermeras de hospitalización de dicha institución. El estudio es de enfoque cuantitativo, descriptivo - correlacional y se aplicó la fórmula de muestreo de W. Cochran. Se utilizó como instrumento la Escala para evaluar la Salud Mental por Teresa Lluch y la Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC. Como resultado, se encontró que el 55,43% y el 58,70% de enfermeras presentan un nivel de satisfacción laboral y salud mental medio respectivamente. Se menciona que la satisfacción laboral para los participantes se centra en recibir apoyo y oportunidades para su crecimiento profesional. Además, se halló una relación significativa entre las variables satisfacción laboral y salud mental, por lo que la disposición ante el trabajo influye en esta última (Reyes, 2019). Sobre este estudio se plantea que las limitaciones se centran en el horario de aplicación y se sugiere mayor representividad.

De igual manera, Duche-Pérez y Rivera (2019), realizaron un estudio con el objetivo de analizar la relación entre la satisfacción laboral y la felicidad en una muestra de 83 enfermeras de un hospital perteneciente a EsSALUD en Arequipa. En cuanto a la metodología, esta fue cuantitativa, con diseño no experimental, transversal-correlacional y muestreo probabilístico - estratificado. Se aplicó la escala de Satisfacción Laboral SL-SPC y la escala de Felicidad de Alarcón. En relación a los resultados obtenidos, se encontró que el personal de enfermería presenta un nivel de satisfacción bajo, con menor puntuación en la dimensión de “*Política administrativa*” y “*Condiciones físicas y/o materiales*”. La dimensión con

mayor puntuación en la escala de felicidad fue la “*Satisfacción con la vida*”. Por otra parte, se identificó una correlación directa con las dimensiones “*Relaciones sociales*” y “*Desarrollo personal*” de la Satisfacción Laboral con el factor “*Alegría de vivir*” de la variable Felicidad. Los resultados podrían permitirnos identificar vacíos de las políticas laborales como la relación entre el ámbito laboral y personal de los trabajadores.

Es relevante que, en estas investigaciones revisadas, se mencione disconformidad de parte del personal de salud femenino. Según diversos estudios internacionales, específicamente en el personal de enfermería, factores como el ambiente laboral, salarios y las bajas oportunidades de crecimiento profesional, son fuente de insatisfacción laboral (Silveira et al., 2019).

En otros estudios se ha encontrado que las oportunidades de crecimiento laboral para las madres trabajadoras son bastante escasas, lo cual repercute en su desarrollo personal y profesional; de esta manera se sienten insatisfechas, además de presentar poco tiempo para cuidar a sus hijos. Por lo que, en la actualidad, varias mujeres están optando por no ser madres, al ser percibido como un obstáculo en su vida profesional (Gaete y Salgado, 2019).

### **2.3.2. Satisfacción Laboral durante la Crisis Sanitaria**

#### ***Internacionales***

Un estudio realizado por Zhang et al., (2020), tuvo como objetivo determinar la salud física y mental, el nivel de ansiedad, depresión, angustia y la satisfacción laboral de trabajadores del área de salud en Irán durante la pandemia actual. La muestra estuvo conformada por 304 personas del personal de salud de instituciones públicas y privadas, incluidos doctores, enfermeras, técnicos, entre

otros. Se utilizó el instrumento SF-12 para medir las variables mencionadas. Si bien no se determina en el artículo la metodología empleada, debido a sus resultados se puede inferir que el estudio es de tipo cuantitativo - descriptivo. Se encontró que el personal que no estaba seguro si eran COVID-19 positivos, presentaban baja satisfacción laboral y niveles más altos de ansiedad y depresión. Asimismo, el personal femenino presentaba mayor nivel de diestrés y depresión. Por otro lado, los trabajadores de instituciones privadas manifestaron un mejor nivel de salud mental que los de instituciones públicas. La correcta implementación de EPPS influye en que los trabajadores tengan un mejor nivel de satisfacción laboral al encontrarse más seguros. Además, por la sobrecarga y presión laboral, se considera que el personal de salud es más vulnerable de experimentar situaciones de estrés, angustia y baja satisfacción laboral.

Una investigación realizada en Filipinas, tuvo como objetivo determinar el estrés y satisfacción laboral de un grupo de enfermeras. La muestra estuvo conformada por 261 enfermeras de tres hospitales públicos y de dos instituciones de salud privadas. El diseño del estudio es de corte transversal y se aplicó la escala de satisfacción de Schriesheim y Tsui, la escala de estrés de House & Rizzo y la escala de miedo al COVID-19 desarrollada por Ahorsu en 2020. Si bien este diseño sirve para determinar el comportamiento de las variables investigadas, no se podría establecer un vínculo causal entre estas. Se obtuvo como resultado que un alto nivel de miedo ante el COVID-19, se encontraba relacionado con una baja satisfacción laboral y un nivel de estrés incrementado. Adicionalmente, las enfermas con turno part time presentaban mayores niveles de miedo al COVID-19 que otras enfermeras. (Labrague y De los Santos, 2020). Se podría decir en base a estos

resultados, que el miedo a contagiarse de las enfermeras, genera una actitud negativa hacia el centro laboral, provocando una baja satisfacción laboral al no sentirse seguras en su trabajo.

Por otro lado, un estudio analizó el efecto de los riesgos psicosociales y la inteligencia emocional (IE) sobre la salud, el bienestar, el síndrome de burnout y la satisfacción laboral de 125 enfermeras de tres hospitales públicos durante el aumento y el pico principal de la pandemia en España. Para medir la variable de (IE) se utilizó el Trait Meta-Mood Scale-24, la batería de la UNIPSIICO fue utilizada para medir los riesgos psicosociales (en la cual una de las escalas fue satisfacción laboral), la Frankfurt Emotion Work Scales (FEWS) evaluó el trabajo emocional de los empleados y por último se empleó el Cuestionario para la Evaluación del Síndrome de Burnout (CESQT). Se encontró que la dimensión de “*Soporte Social*” de riesgos psicosociales y la “*Reparación emocional*” son predictores positivos de la satisfacción laboral; la última mencionada también actúa como predictor del síndrome de burnout y perturbaciones psicosomáticas (Soto-Rubio et al., 2020). Del mismo modo, cabe señalar que los estudios transversales hacen difícil establecer relaciones causales entre las variables.

Finalmente, otra investigación realizada por Yu et al., (2020), tuvo como objetivo averiguar la satisfacción laboral de 455 personas del staff médico (enfermeras, doctores y técnicos) que fueron enviados a hospitales de diversas provincias de China. Se utilizó como instrumento el Cuestionario de Satisfacción Laboral de Minnesota (MSQ). Se encontró que el personal médico presentaba un nivel de satisfacción intermedio, a diferencia de otros estudios realizados. Considero que factores como la relación entre otros compañeros, influyó en gran

medida a que la satisfacción laboral se incremente. Sin embargo, igual se debería de implementar estrategias para fortalecer las necesidades del personal de salud. En futuras investigaciones se sugiere que no se omitan variables relevantes como factores organizacionales.

### *Nacionales*

En cuanto a investigaciones nacionales, se encontró la investigación realizada por Jiménez (2020), la cual determinó el grado de satisfacción laboral y salud mental del personal de salud asistencial (técnico de enfermería, médico, enfermera, tecnólogo médico y otros profesionales) de primera y segunda línea en el Hospital III Daniel Alcides Carrión de EsSALUD. El personal de primera línea hace referencia a todo profesional de salud que se encuentra en contacto directo con pacientes de COVID-19; mientras que la segunda línea no labora en esta área. El diseño del estudio es epidemiológico, relacional y de corte transversal. La muestra estuvo conformada por 99 personas y los instrumentos que se utilizaron fueron el Cuestionario Font Roja y el General Health Questionnaire – 12. Los resultados muestran un grado de satisfacción laboral y bienestar psicológico adecuados. Asimismo, el área COVID-19 presenta un menor grado de satisfacción laboral que el personal de segunda línea. Cabe enfatizar que el estudio estuvo realizado al inicio del aislamiento social obligatorio, por lo que los resultados podrían estar limitados por este factor.

Un dato relevante de la investigación fue que ciertas ocupaciones como los médicos, técnicos de enfermería y tecnólogos médicos presentaron menor satisfacción que otros puestos, probablemente por los recursos insuficientes de EPPS.



### **2.3.3. Satisfacción laboral y teletrabajo durante el COVID-19**

Algunas investigaciones realizadas antes de la crisis sanitaria mundial, tuvieron como tema de análisis el trabajo remoto. Estos indican que trabajar desde casa puede incrementar los niveles de satisfacción laboral, así como también el desempeño y lealtad de los trabajadores; además de propiciar un mejor equilibrio entre la vida personal y el trabajo. Sin embargo, debido a la pandemia del COVID-19, diversas empresas tomaron el teletrabajo como una medida para mantener la distancia social y la aglomeración de personas; la cual puede generar un impacto negativo en la satisfacción laboral de los colaboradores al ser de manera repentina y obligatoria.

Esta medida implementada sin necesariamente la aceptación de parte de los trabajadores, puede afectar el equilibrio entre la vida y el trabajo, ya que se puede convertir en un desafío para los colaboradores por el incremento de las horas laborales. Además, por la clausura de los colegios, los padres de familia deben de estar al cuidado y pendientes de la educación en casa de sus hijos menores. De esta manera, los conflictos en cuanto la administración del tiempo del trabajo y actividades personales se complican, especialmente para las familias monoparentales o los padres cuyos hijos presentan alguna dificultad cognitiva, la situación puede llegar a ser muy estresante (ILO, 2020).

El teletrabajo durante la pandemia, puede significar la exposición a diversos riesgos psicosociales y físicos como se menciona en ILO (2020), los cuales se detallan a continuación:

- El estrés y/o la adicción a la tecnología, al igual que la sobrecarga laboral puede influir en la persona a través de la irritabilidad, el agotamiento y las dificultades para desconectarse del trabajo.
- Al trabajar desde casa, se presenta el riesgo de aislamiento social, en el cual el individuo se puede sentir excluido. Así mismo, puede llevarlo al consumo de sustancias psicoactivas o de mejora del rendimiento; las cuales pueden generar emociones negativas y hacerlo menos productivo.
- La conducta sedentaria prolongada, al trabajar en la misma posición durante un largo periodo puede aumentar el riesgo a que el trabajador presente problemas de salud como fatiga visual, obesidad, enfermedades cardíacas, trastornos músculo esqueléticos (TME), entre otros.

Además, no se dispone de elementos que se pueden encontrar en el ambiente de oficina como una silla cómoda, un área diseñada específicamente para el trabajo y un sistema de aire acondicionado; lo cual puede afectar el desempeño al ser relacionados como factores de higiene, según la Teoría Bifactorial de Herzberg.

Los trabajadores que sufren problemas musculo esqueléticos como dolor de cuello y dolor de espalda baja, presentan menor satisfacción laboral al trabajar bajo la modalidad de *home office* por no contar con los factores ergonómicos necesarios (Moretti, Menna, Aulicino, Paoletta, Liguori y Iolascon, 2020).

Como se ha señalado anteriormente, el teletrabajo podría afectar positivamente en la satisfacción laboral si se tiene una implementación adecuada y se regularizan las normas correspondientes (Ulate, 2020). Sin embargo, en el estudio de Gutiérrez y Solano (2020), a pesar de obtener resultados positivos en

satisfacción, motivación y desempeño laboral debido a altos niveles de factores motivacionales, se encontró que los colaboradores presentaban estrés y sobrecarga laboral. Investigaciones mencionan que el *home office* ha generado cambios o estados positivos en cuanto a satisfacción, pero al mismo tiempo ha sido motivo de un incremento de estrés, estados negativos como la depresión, problemas músculo esqueléticos y aislamiento (Tavares, 2017).

#### **2.3.4. Satisfacción laboral relacionada con otras variables**

##### ***Clima Organizacional***

En un estudio realizado en Chile por Chiang, Salazar, Martín y Núñez (2011), se planteó como objetivo determinar la relación entre el Clima Organizacional y Satisfacción laboral y conocer las diferencias que existen en los trabajadores de hospitales de alta o baja complejidad en relación a estas variables. Es una investigación de tipo empírica transversal descriptivo y la muestra estuvo compuesta por 1239 trabajadores de tres hospitales públicos. Se obtuvo como resultado que las dimensiones de clima mantienen una correlación significativa con las dimensiones de satisfacción laboral. No se encontraron diferencias significativas en los niveles de clima y satisfacción según la complejidad del hospital. Asimismo, las relaciones más altas en los hospitales de alta y baja complejidad son entre la dimensión de “*Relación con el jefe*” (satisfacción laboral) y la dimensión de “*Apoio e Innovación*” (clima organizacional) respectivamente.

Se realizó una investigación para determinar la correlación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en una muestra de 230 personas del personal de salud del Hospital General Regional en México. El tipo de estudio es observacional, transversal, descriptivo y analítico y se aplicó al personal médico

como también al área de enfermería, administrativa y de servicios básicos. Se utilizó como instrumento una escala mixta de Likert y Thurstone para medir el clima laboral y la escala SL-SPC para evaluar la satisfacción laboral. En conclusión ambas variables presentan una alta correlación positiva, indicando que, a mayor satisfacción laboral, mejor clima laboral. Asimismo, se encontró que los trabajadores de turno nocturno presentaban menor nivel de satisfacción y clima organizacional que el personal de turno matutino (Juárez, 2012).

En un estudio realizado en Ecuador, se utilizó como instrumento el cuestionario CL-SPC y la prueba SL-SPC, con el objetivo de identificar la influencia del clima en la satisfacción laboral. La muestra estuvo conformada por 166 colaboradores del distrito de salud 18D04 Pelileo - Patate. Como resultado, a diferencia de otras investigaciones mencionadas anteriormente, se concluye que el clima laboral no influye en la satisfacción laboral del personal de la muestra. En cuanto las dimensiones con menor nivel de satisfacción laboral, estas fueron las “*Condiciones Físicas*” y el “*Desarrollo Personal*”. Se encontró que los elementos físicos y materiales facilitan una disposición positiva al trabajo y que el reconocimiento influye en la autorrealización percibida del desempeño laboral del colaborador (Pérez, 2016).

Para determinar si existe una relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral, se estableció una investigación en 110 funcionarios de dos Centros de Salud Familiar de una comuna en Chile. Es un estudio analítico de corte transversal y se utilizó como herramienta para medir la satisfacción laboral una adaptación del cuestionario de los autores Meliá y Peiró, realizada por Chiang, Salazar, Huerta y Núñez. En cuanto al clima organizacional se utilizó una

adaptación del cuestionario de Koys & Decottis, elaborado por Chiang, Salazar Huerta y Nuñez en el año 2010. Se obtuvo como resultado que un mayor nivel percibido de clima organizacional se relaciona con un nivel de satisfacción laboral alto. Asimismo, un dato relevante que considero que se encontró en el estudio, fue que los funcionarios más jóvenes, presentaban un nivel más alto de satisfacción laboral y los hombres se encontraban satisfechos mientras que las mujeres manifestaban un nivel medio de satisfacción laboral. Además, las dimensiones con mayor grado de satisfacción, fueron la “*Forma en que se realiza su trabajo*”, la “*Satisfacción por área y con la empresa*”. Para futuros estudios se recomienda abarcar una mayor muestra que permita generalizar los resultados (Salgado y Giacomozzi, 2019).

### ***Síndrome de Burnout***

#### ***Internacionales***

En una investigación se quiso evaluar la presencia del síndrome de burnout y su relación entre el estrés percibido y la satisfacción laboral en una muestra por conveniencia de 411 profesionales de seis Áreas Sanitarias de Castilla-La Mancha en España. Por lo que se realizó un estudio descriptivo observacional de carácter transversal y multicéntrico, incluyendo a todos los profesionales de medicina y enfermería de los 97 equipos de atención primaria. Se utilizaron como instrumentos el Perceived Stress Scale y el Maslach Burnout Inventory, ambos validados en la población española y el cuestionario Font-Roja. Se encontró que el personal de salud que presentaba burnout, mostraba mayor estrés percibido y menor satisfacción laboral. De esta manera, existe una relación entre la insatisfacción laboral y niveles altos de burnout. Asimismo, se encontró una prevalencia del

síndrome de burnout del 20 %; obteniendo altos puntajes en al menos una subescala en más de la mitad del personal encuestado (Párraga et al., 2018). Se tiene que tomar en consideración que el instrumento utilizado no establece un diagnóstico con certeza, así como también la muestra por conveniencia puede no representar las características del resto.

En un estudio realizado en Chile, se obtuvo el mismo resultado que la investigación antes mencionada, al mantener una correlación negativa estadísticamente significativa entre el síndrome de burnout y la satisfacción laboral. Esta investigación es de tipo cuantitativa, descriptiva-correlacional, transversal y no experimental y la muestra estuvo conformada por 166 profesionales de salud del área de emergencias, anestesia y pabellón, medicina interna y cirugía del Hospital Clínico Herminda Martín. Se utilizaron como instrumentos el Maslach Inventory para burnout y el S20/23 de J. M. Peiró y J. M. Meliá para medir la variable de satisfacción laboral. Un resultado que se puede destacar, es que el personal que se encuentra en la unidad de medicina y emergencias, mantiene un nivel más alto de burnout; mientras que los profesionales de anestesia y pabellón presentan niveles bajos de esta variable y mayor nivel de satisfacción laboral (Vásquez et al., 2019).

### ***Nacionales***

En un estudio para determinar la relación entre el síndrome de burnout y la satisfacción laboral en una muestra de 177 profesionales de salud de dos hospitales de Perú, se utilizaron como instrumentos el inventario de burnout de Maslach (MBI) y la escala de satisfacción laboral (SL-SPC). En cuanto a la metodología del estudio este es cuantitativo, observacional, correlacional de corte transversal. Como conclusión, existe una relación funcional significativa y negativa entre el burnout y

la satisfacción laboral; esto quiere decir que el burnout es predictor de la satisfacción laboral ya que, a menor nivel de síndrome de burnout, mayor nivel de satisfacción laboral. Asimismo, se encontró como en la mayoría de estudios, que el personal de salud presenta un nivel alto de burnout, que se puede deber a varios factores como la sobrecarga laboral, reconocimiento mínimo de desempeño, etc. En cuanto a la satisfacción laboral, las dimensiones predominantes fueron los “Beneficios Económicos” y la “Significación de tareas”, los cuales pueden influir en gran medida a la insatisfacción del colaborador. Una limitación de la investigación fue que algunos participantes se encontraban de licencia y otros no aceptaron participar con el consentimiento informado, lo cual pudo afectar en los resultados (Yslado et al., 2019).

### ***Inteligencia Emocional***

En una investigación realizada en el año 2017, se planteó determinar la relación entre la inteligencia emocional y satisfacción laboral en 44 profesionales de enfermería de la Micro red de Juliaca. En el estudio de tipo descriptivo correlacional, no experimental y de corte trasversal, se demostró que existe una correlación positiva significativa entre las variables; esto quiere decir que la inteligencia emocional (IE) influye en la satisfacción laboral de los profesionales de enfermería (Condori, 2017). Si bien es cierto, los individuos que trabajan en el área de salud, especialmente las enfermeras suelen presentar un nivel alto de insatisfacción laboral debido a la sobrecarga de tareas, desgaste emocional entre otros aspectos (García, Martínez et al., 2016), en este caso se puede apreciar que la mayoría de enfermeros presentan un nivel promedio de satisfacción al igual que un nivel promedio de IE. De esta manera, se podría decir que la inteligencia emocional

podría actuar como un recurso para mantener una buena satisfacción laboral, ya que la IE según este estudio influye de forma directa en la satisfacción.

### ***Satisfacción laboral y Factores Relacionados***

Se realizó un estudio descriptivo- correlacional y no experimental, con el objetivo de establecer cómo afectan los factores que determinan la satisfacción laboral. Este estudio se realizó en 384 egresados de la Universidad Católica San Pablo de entre 23 y 30 años de todas las carreras. Se llegó a la conclusión, entre otras, que uno de los indicadores para una satisfacción laboral alta es el *Ambiente Laboral* con un fuerte énfasis en el subindicador de *Relación con compañeros y superiores* (Yépez y Quiroz, 2017). La generación Millennial tiende a buscar el trabajo en equipo y a interactuar con otros. La tendencia de una mayor satisfacción laboral a causa de una buena relación con otros, indicaría que una inteligencia emocional adecuada, podría ayudar al empleado a tener mejor relación con sus colegas y, por ende, mayor satisfacción laboral.



## **2.4. Reflexiones teóricas sobre el tema**

En relación a las investigaciones encontradas antes de la crisis sanitaria, se puede apreciar que hay estudios que señalan que existe una relación significativa y negativa entre el síndrome de burnout y la satisfacción laboral en la población del sector salud; indicando que el burnout podría ser un predictor de una baja satisfacción. Estos artículos, demuestran que el personal sanitario se encuentra bajo constante estrés por una sobrecarga laboral, así como también reciben poco reconocimiento de sus supervisores. Además, mencionan que en el país, los beneficios económicos y la significación de tareas influyen en gran manera a la satisfacción percibida de parte de los trabajadores.

En los estudios realizados por (Párraga et al, 2018; Yslado et al, 2019 y Vásquez et al, 2019), el personal de salud presenta una baja satisfacción laboral al mostrar un alto nivel de burnout. De esta manera, se considera que durante la crisis sanitaria actual los niveles de satisfacción laboral podrían verse disminuidos al haber un exceso de trabajo para el personal de salud.

En cuanto a las investigaciones internacionales, antes de la crisis sanitaria, se encontró que los participantes presentaban una media de (2.91) y (71,37), es decir que mostraban un nivel de satisfacción medio y alto respectivamente (Cifuentes et al., 2014 y Carrillo, Martínez et al., 2015). Por otro lado, en los estudios nacionales, los participantes de las tres investigaciones presentaban un nivel alto, medio y bajo de satisfacción laboral (Román et al, 2015 y Reyes, 2019).

Un aspecto en común en estas investigaciones fue que los participantes les dieron mayor importancia a las relaciones con los compañeros y con el supervisor para sentir una actitud positiva en el ambiente de trabajo. Esto es algo común ya

que, según diversos estudios, las relaciones interpersonales en el trabajo se relacionan de manera significativa y positiva con la satisfacción laboral, especialmente en las relaciones con jefaturas (Yañez, et. al, 2010; Ramos, 2015; León y Pérez, 2019).

Como menciona Ramírez (2019), siguiendo la teoría de necesidades de Abraham Maslow, las relaciones sociales forman parte de las necesidades déficit del ser humano y si estas no son cumplidas, pueden interferir de forma negativa en la autorrealización; de esta manera de no satisfacer esta necesidad, se puede producir una insatisfacción laboral.

Asimismo, un elemento esencial dentro de las relaciones interpersonales es la confianza, ya que es clave para que se genere un buen desarrollo y duración de una relación positiva (Ramírez, 2019). Dentro de una organización, como en cualquier otro contexto, se forman relaciones entre los individuos. El centro laboral es donde los colaboradores pasan gran parte de su día, por lo que es esencial mantener relaciones positivas con los compañeros y superiores.

Otro factor que influye en la satisfacción laboral es el crecimiento profesional. Por ejemplo, el personal de enfermería, especialmente las mujeres no percibían este elemento por lo que no sentían apoyo de parte de la institución de salud. Por otro lado, en cuanto a las investigaciones nacionales, un elemento que influía en un bajo nivel de satisfacción laboral eran las condiciones físicas y/o de ambiente.

Respecto a las investigaciones realizadas sobre satisfacción laboral durante la crisis sanitaria, se encontraron solo cuatro investigaciones, de las cuales 3 eran internacionales y una nacional.

Algunos de los estudios internacionales muestran que el personal de salud como médicos, técnicos y enfermeras presentan niveles altos de ansiedad y depresión. Asimismo, un alto nivel de miedo ante el COVID-19 y la falta de implementación adecuada de EPPs, se relaciona con un bajo nivel de satisfacción laboral (Zhang et al, 2020 y Labrague et al., 2020).

Por otro lado, las otras dos investigaciones manifiestan que las poblaciones estudiadas presentan un nivel medio de satisfacción laboral. En cuanto al estudio realizado en China, señala que la relación con los compañeros de trabajo actuó como un soporte ante el estrés laboral (Yu et al, 2020). Asimismo, en la investigación de la provincia de Tacna en Perú, a pesar que el nivel de satisfacción de la población estudiada se encontraba en un nivel medio, el personal de primera línea especialmente los médicos y enfermeras, presentaban menor satisfacción (Jiménez, 2020).

En base a las investigaciones encontradas, se considera importante que las instituciones de salud proporcionen los EPPS adecuados al personal que se encuentren en contacto con pacientes COVID-19; así como también que implementen la toma de pruebas moleculares constantemente a los trabajadores para que no sientan temor al contagio y perciban un ambiente laboral seguro. Además, es necesario que mantengan un tiempo para relacionarse con los compañeros de trabajo y supervisores, los cuales pueden influir positivamente en ellos.

Por otro lado, se encontró una investigación de satisfacción laboral en el trabajo remoto o *home office* durante la crisis sanitaria, la cual mencionaba que los trabajadores podrían presentar dificultades en mantener un equilibrio entre su vida

personal y laboral, así como problemas ergonómicos; lo cual podía influir en que presenten un nivel bajo de satisfacción laboral. Sin embargo, en las páginas de artículos científicos consultadas, no se encontraron estudios que midan la satisfacción laboral en la modalidad de *home office* durante la pandemia en el sector salud. Por lo que se deberían de realizar estudios al respecto, para comparar si existen diferencias entre los resultados de satisfacción laboral en el sector salud de manera presencial y de forma remota.

Analizando los resultados de estas investigaciones antes y durante la crisis sanitaria, no se podría afirmar con certeza que se presenta una diferencia en cuanto al nivel de satisfacción laboral del personal sanitario en la modalidad presencial.

Finalmente, las limitaciones que se encontraron en diversos estudios fue que no presentan muestras representativas para poder generalizar los resultados, al igual que se esta atravesando por una situación nueva y cada contexto es diferente.

## **2.5. Impacto social y teórico del tema**

El estudio sobre la evolución del estado del arte de la satisfacción laboral desde hace diez años antes de la declaración de la emergencia sanitaria y durante esta en el sector de salud, presenta un impacto en la ciencia de la psicología; especialmente en la psicología positiva.

La psicología positiva se entiende como un enfoque dentro del campo de la psicología, la cual presenta un interés hacia la identificación y comprensión de las virtudes de las personas; con la finalidad de promover condiciones que permiten al ser humano tener una vida feliz y productiva. Por lo que se enfoca en el bienestar, las emociones positivas y en potenciar el crecimiento del individuo (García-Álvarez et al., 2020).

Se han encontrado investigaciones que identifican que la felicidad y la presencia equilibrada de actitudes positivas, generan un alto nivel de satisfacción laboral, así como un compromiso cognitivo y buen rendimiento en el trabajo (Moccia, 2016).

De esta manera, al conocer más sobre la variable de satisfacción laboral, específicamente si el nivel de esta se ha visto afectado por la coyuntura actual debido al COVID-19; sería de gran aporte a la psicología positiva, con la finalidad de que se estudie más el tema y se puedan idear estrategias para potenciar el bienestar y crecimiento tanto personal como profesional de los trabajadores.

El Perú, presenta un sistema de salud deficiente, debido a que los establecimientos en el país son precarios, desorganizados y no cuentan con los materiales, equipos y recursos humanos suficientes para brindar un servicio de atención de calidad a los pacientes que ingresan (Lazo-Gonzales y Santivañez-

Pimentel, 2018). Por lo que, según Galán-Rodas, et al. (2020), entre los grupos de mayor riesgo en esta pandemia del COVID-19 se encuentra el personal de salud. A pesar de las medidas implementadas por el gobierno para la prevención de contagio, el personal de diversos hospitales se ha manifestado a través de los medios de comunicación reclamando sobre la falta de entrega de EPPs y falencias en cuanto a la infraestructura y organización en relación al control de infecciones. Todos estos factores van a influir en cómo perciben el ambiente laboral y su actitud ante este; afectando negativamente la satisfacción laboral que presentan.

Ante estas circunstancias que se han presentado, es importante que el personal de salud mantenga un equilibrio en cuanto a los tres dominios del bienestar. Estos dominios mencionados en la psicología positiva son la vida placentera, la vida comprometida y la vida con sentido; los cuales según Nitsche (2012) ayudará tanto al bienestar del personal médico como también a un mejor cuidado de los pacientes. Sin embargo, en base a las investigaciones internacionales revisadas, variables relacionadas con la psicología positiva como la satisfacción laboral se han visto disminuidas; por lo que se prevé que la satisfacción laboral en el Perú se verá afectada negativamente durante la crisis sanitaria.

Al estar sumergidos en un sistema de salud inestable, los elementos extrínsecos o de higiene previamente mencionados según la Teoría Bifactorial de Herzberg se ven afectados; debido a que no existe una adecuada protección ante la salud del personal ni beneficios remunerativos a los profesionales sanitarios. Por otro lado, los factores intrínsecos o motivacionales como reconocimientos que ayuden al crecimiento y desarrollo profesional de los trabajadores se ven disminuidos. Es así que se vuelve esencial implementar estrategias con el apoyo de

un equipo de psicólogos para reforzar las relaciones con los compañeros y supervisores. De esta manera, se podría aumentar el sentido de felicidad que el grupo médico percibe en su vida laboral; debido a que según estudios mencionados anteriormente, estos factores se han visto relacionados con una mayor satisfacción laboral en los trabajadores del área sanitaria.

### 3. CONCLUSIONES

No se puede afirmar con certeza si existe una diferenciación entre la satisfacción laboral antes y durante la pandemia en el personal de salud. Hay que tomar en consideración que esto va a depender del contexto en que los trabajadores se desenvuelvan, los recursos que gestionan, los EPPs que presentan, entre otras variables las cuales se deberán de investigar a mayor profundidad.

Antes que ocurriera la pandemia, se encontraron estudios que señalaban en su mayoría que el personal de salud presentaba satisfacción laboral media. Por otro lado, en las investigaciones realizadas durante el COVID-19, se halló que el personal sanitario presentaba un nivel bajo y medio de satisfacción laboral respectivamente; este hallazgo podría estar relacionado con la Teoría de Lawler sobre el modelo de determinantes; donde la satisfacción laboral primaria y secundaria pudo haberse visto afectada por el impacto de la pandemia, ya que según su postulado, la perspectiva personal y profesional no ha sido recompensada desde la expectativa del trabajador durante esta etapa de crisis sanitaria.

Sobre la diferenciación según el género, se encontró que varias investigaciones señalan que las mujeres presentaban un nivel más bajo de satisfacción laboral que los hombres; especialmente en las dimensiones de “*Presión Laboral*” y “*Promoción Profesional*” al presentar pocas oportunidades de desarrollo. Según Vaca (2019), la división de género que existe en el trabajo la cual encasilla a las mujeres en las tareas domésticas reduce la participación de ellas en el avance de sus trayectorias profesionales y sus posibilidades ocupacionales; así como también de sus ingresos.



Según Següel, et al. (2015), resulta común que las enfermeras de las instituciones de salud, se encuentren expuestas a factores de riesgo psicosociales de manera más frecuente, tales como la falta de reconocimiento, desigualdad y la sobrecarga laboral. Acerca de la desigualdad de género, es relevante revisar la información proporcionada por el INEI (2019), donde la puntuación media global en el Índice de Desigualdad de Género en el Perú en el año 2018 es de 0,3762; cifra que muestra las diferencias de género en salud, empoderamiento y mercado laboral. Esta cifra ha disminuido en comparación a años anteriores, pero sigue siendo un problema que persiste en nuestra sociedad. Para el año 2018, se encontró que las mujeres ganan en promedio 29,6% menos que sus pares del sexo masculino y además de sus responsabilidades como trabajadoras remuneradas, dedican 23 horas con 34 minutos semanales más que los hombres al trabajo doméstico (no remunerado).

Estos elementos pueden ser perjudiciales para el bienestar de la mujer al encontrarse bajo presión no solo por la sobrecarga laboral y doméstica sino también, en el caso del personal de salud, por actuar como intermediario del paciente, la familia y el médico; sin tener tiempo para otras actividades.

Asimismo, las mujeres durante la pandemia del COVID-19, presentan un mayor porcentaje de problemas relacionados a la salud mental en comparación con los hombres. Del mismo modo, las mujeres manifiestan niveles más significativos de depresión, ansiedad, insomnio y distres. Según Rueda (2018), diversos estudios epidemiológicos señalan una incidencia más alta de trastornos depresivos en mujeres que en hombres. Esta diferencia entre ambos sexos se puede deber a factores biológicos u hormonales como el embarazo, la perimenopausia, entre otros.

También a factores como el estado socioeconómico, el rol de la mujer como cuidadora de otros y el riesgo a sufrir violencia de género. Según Ductor (2015), las mujeres que se encuentran dentro del personal de enfermería, tienen una alta prevalencia de padecer depresión al estar bajo constante presión, tener turnos rotativos, trabajo nocturno, escaso nivel de autonomía, estar en constante contacto con el paciente, entre otros elementos que pueden alterar su estabilidad emocional; afectando de esta manera su rendimiento y desempeño. Hay que tomar en consideración que también depende del servicio en el cual las enfermeras se encuentran trabajando.

Lo mencionado anteriormente puede presentarse como una de las principales causas de síntomas de problemas de salud mental y bajos niveles de satisfacción laboral en mujeres del sector de salud durante el tiempo de crisis sanitaria, al estar bajo constante estrés.

Sobre la diferenciación según la naturaleza de los centros de salud, no se puede afirmar si se presenta una desigualdad en el nivel de satisfacción laboral entre las entidades públicas y privadas ya que en algunos artículos revisados no detallaban esta información. Sin embargo, en los que si indicaban este dato, se encontró que en los hospitales públicos antes y durante la pandemia, los trabajadores presentaban una satisfacción adecuada e intermedia (Carrillo, Martínez et al., 2015; Reyes, 2019; Yu et al., 2020 y Jiménez 2020) y un nivel de satisfacción bajo en la investigación realizada por Duche-Pérez y Rivera (2019). Asimismo, en una institución de salud privada según Román et al., (2015), el personal técnico médico manifestaba un nivel de satisfacción adecuada.

Un dato relevante que se halló fue que en las entidades de salud privadas los trabajadores presentaban un mejor nivel de salud mental que los trabajadores de entidades públicas (Zhang et al., 2020).

Por otro lado, existe una diferenciación según el tipo de empleo ya que algunos estudios señalan que las enfermeras presentan niveles de satisfacción laboral más bajos que los puestos médicos o técnicos (Carrillo, Martínez et al., 2015; Duche-Pérez y Rivera, 2019). Principalmente, se ha descubierto que el personal que trabaja en primera línea que atienden a pacientes COVID-19 manifiestan un menor nivel de satisfacción laboral (Jiménez, 2020), y salud mental (Lai et al., 2020) que los trabajadores de otras áreas; lo cual se puede deber al miedo a contagiarse y a la constante sobrecarga laboral. Como se ha mencionado anteriormente el miedo a contagiarse se encuentra relacionado con una baja satisfacción (Zhang et al., 2020 y Labrague y De los Santos, 2020).

Además, se encontró según diversas investigaciones que se presenta una relación significativa y negativa entre el síndrome de burnout y la satisfacción laboral en el personal de salud; lo cual quiere decir que el burnout actúa como un predictor de un nivel bajo de satisfacción laboral.

Este se produce por un proceso de desajuste entre las características personales y de la empresa por factores como carga laboral, falta de control y autonomía en decisiones de trabajo, baja percepción en cuanto a recompensas justas (no solo salario sino también reconocimientos), falta de apoyo, problemas con compañeros de trabajo o supervisores y por un conflicto entre lo que el individuo quiere hacer y lo que tiene que hacer (Vásquez, et. al, 2019).

Sin duda la pandemia del COVID-19 ha generado un impacto en los trabajadores alrededor del mundo. Muchos se han tenido que adaptar al trabajo remoto, sin embargo, no muchas actividades permiten esta modalidad, por lo que varios colaboradores han perdido su empleo. El *home office* puede ser beneficioso tanto para la organización como para el trabajador si esta implementada de manera correcta y con anticipación. Sin embargo, en la mayoría de casos tuvieron una adaptación repentina sin previa organización ni planificación.

Según Fournier (2020), en el teletrabajo se puede presentar resistencia al cambio por una brecha generacional entre los líderes con mayor edad que promueven el uso de los métodos tradicionales como el trabajo presencial basado en horarios determinados y la supervisión de los subordinados y los que están a favor del cambio tecnológico. Otros elementos con impacto significativo al momento de migrar actividades durante la pandemia por el *home office*, se pueden convertir en desventajas como la falta de cercanía del individuo con su equipo de trabajo y la motivación que presenta. Sin embargo, el sector de salud no percibió la diferencia entre ambas modalidades ya que continuaron con sus actividades de manera presencial en la mayoría de los casos.

El nivel de satisfacción laboral de las personas en una organización, se refleja en la reputación de la misma, tanto a nivel interno como externo. Los niveles bajos de satisfacción pueden ser potenciales deficiencias, por lo que es necesario evaluar y mejorar esta variable de manera continua. (Aguilar, et al., 2010).

La satisfacción laboral es de gran importancia, ya que no solo es positiva para mejorar los niveles de desempeño, productividad, preservar un clima laboral estable y reducir la rotación de los trabajadores; sino también influye en gran

medida en el bienestar y en la estabilidad emocional del individuo; por lo que, según Perez (2011), es de vital importancia que la organización se asegure que las necesidades de esta, encajen con las necesidades del trabajador. Los objetivos de la empresa se pueden convertir en un conflicto, si las necesidades del individuo no son proveídas por la empresa.

Como estrategias para mantener un nivel adecuado de satisfacción laboral y de salud mental durante la crisis sanitaria en el personal de salud, se recomienda el desarrollo de reglas sobre el uso de los equipos de protección personal con la finalidad de que los trabajadores se sientan más seguros. También se podría promover visitas de orientación y consejería, en la cual puedan enseñarles técnicas de relajación, manejo del estrés y mindfulness (Rodríguez, Fonseca, et al., 2020). Además, el liderazgo, la comunicación efectiva, el apoyo por parte de compañeros, así como el reconocimiento de los supervisores deben de ser elementos esenciales que se presenten en el día a día en el ambiente laboral (Rajhans et al., 2020) para fomentar una satisfacción y motivación adecuada. Esto se podría lograr con talleres de integración y comunicación en horarios de descanso.

Para futuros artículos sobre la satisfacción laboral durante este periodo, se recomienda ampliar la fecha y los instrumentos de búsqueda de información ya que las investigaciones revisadas se realizaron durante el inicio de la pandemia. Asimismo, se deberían de analizar más estudios durante la pandemia que indiquen si existe una diferenciación entre la satisfacción laboral del personal de salud de instituciones públicas y privadas, así como detallar si se presenta una desigualdad entre los diferentes puestos de trabajadores y cómo se ve afectada la salud mental de estos. Por otro lado, en el contexto de la crisis sanitaria, se podría estudiar la

satisfacción laboral antes, durante y después para enriquecer los resultados de la investigación.

## REFERENCIAS

- Aguilar Morales, N., Magaña Medina, D.E. y Surdez Pérez, E. (2010). Importancia de la satisfacción laboral. Recuperado de: <https://www.itson.mx/publicaciones/pacioli/documents/no69/38-importancia de la satisfaccion laboral investigacion ocubre 2010x.pdf>
- Arcos Gutiérrez, P. (2015). La satisfacción laboral y su relación con el desempeño de los trabajadores en una empresa financiera. [Tesis de título, Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Ambato]. Recuperada de: <https://repositorio.pucesa.edu.ec/bitstream/123456789/1077/1/80243.pdf>
- Arellano Zúñiga, G. (2018). Estado del arte sobre legislación laboral y su aplicación al teletrabajo. [Tesis de maestría, Universidad Alberto Hurtado]. Recuperado de: <https://repositorio.uahurtado.cl/handle/11242/24257>
- BCN. (2018). Efectos positivos y negativos del teletrabajo sobre la salud. Recuperado de: <https://obtienearchivo.bcn.cl/obtienearchivo?id=repositorio/10221/26041/1/BCN Efectos del teletrabajo sobre la salud FINAL.pdf>
- Beltrán Maldonado, E. y Palomino Llanos, M. (2014). Propuesta para mejorar la satisfacción laboral de una institución educativa a partir de la gestión del clima laboral. [Tesis de maestría, Universidad del Pacífico]. Recuperado de: [https://repositorio.up.edu.pe/bitstream/handle/11354/1022/Enrique\\_Tesis\\_maestria\\_2014.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.up.edu.pe/bitstream/handle/11354/1022/Enrique_Tesis_maestria_2014.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Blanch, J. M (2012). Trabajar y Bienestar. Barcelona: UOC.PID\_00188804
- Boada, N. (2019). Satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral en una Pyme de servicios de seguridad en el Perú. Journal of Economics,

Finance and International Business, 3(1), 75-103. DOI:  
<http://dx.doi.org/10.20511/jefib.2019.v3n1.398>

Carrillo-García, C., Martínez-Roche, M., Gómez-García, C. y Meseguer-de-Pedro, M. (2015). Satisfacción laboral de los profesionales sanitarios de un Hospital Universitario: análisis general y categorías laborales. *Anales de Psicología*, 31(2), 645-650.  
<https://dx.doi.org/10.6018/analesps.31.2.169791>

Carrillo García, C., Ríos Rísquez, M., Castaño Molina, M., Nicolás Viguera, M., Arnau Sánchez, J. y Martínez Roche, M. (2014). Estudio exploratorio de satisfacción laboral de los profesionales de enfermería generalistas y especialistas. *Cultura de los Cuidados (Edición digital)* 18, 39. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.7184/cuid.2014.39.12>

Carrillo-García, C., Ríos-Rísquez, M.I., Fernández-Cánovas, M.L., Celdrán-Gil, F., Vivo-Molina, M. del C. y Martínez-Roche, M.E. (2015). La satisfacción de la vida laboral de los enfermeros de las unidades móviles de emergencias de la Región de Murcia. *Enfermería Global*. 14, 4 (oct. 2015), 266–275. DOI:  
<https://doi.org/10.6018/eglobal.14.4.198061>.

Castro Mora, P., Galarza Rincón, I. y Sánchez Herrera, S. (2017). Ventajas y desventajas del teletrabajo a nivel psicosocial. Recuperado de:  
[https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/14550/1/2017\\_ventajas\\_desventajas\\_teletrabajo.pdf](https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/14550/1/2017_ventajas_desventajas_teletrabajo.pdf)

CCSA. (2020). How COVID-19 is changing the world: a statistical perspective. Recuperado de: <https://unstats.un.org/unsd/ccsa/documents/covid19-report-ccsa.pdf>



- CEPAL. (2020). Los Efectos Económicos y Sociales del COVID-19 en América Latina y el Caribe. Recuperado de: <https://www.cepal.org/es/presentaciones/efectos-economicos-sociales-covid-19-america-latina-caribe>
- Chiang Vega, M., Martín Rodrigo, M.J. y Núñez Partido, A. (2010). Relaciones entre el clima organizacional y la satisfacción laboral. Madrid: Universidad Pontificia Comillas (Biblioteca Comillas: Economía N°2)
- Chiang Vega, M., Salazar Botello, M., Martín Rodrigo, M.J., y Nuñez Partido, A. (2011). Clima organizacional y satisfacción laboral. Una comparación entre hospitales públicos de alta y baja complejidad. *Salud de los Trabajadores*, 19(1),5-16. ISSN: 1315-0138. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=375839297002>.
- CMP. (2020). Médicos con COVID -19 Positivo (Auto reporte). Recuperado de: <https://www.cmp.org.pe/medicos-con-covid-19-positivo-autoreporte/>
- Cifuentes Rodríguez, J. y Manrique Abril, F. (2014). Satisfacción laboral en enfermería en una institución de salud de cuarto nivel de atención, Bogotá, Colombia. *Avances en Enfermería*, 32(2), 217-227. <https://dx.doi.org/10.15446/av.enferm.v32n2.46207>
- Condori, N. (2017). Inteligencia emocional y satisfacción laboral en profesionales de enfermería de la Micro Red Cono Sur Juliaca – 2017. [Tesis de pregrado, Universidad Peruana Unión, Juliaca]. Recuperado de: <https://repositorio.upeu.edu.pe/handle/20.500.12840/886>
- Cruz, N. (2014). Nivel de satisfacción laboral que poseen los empleados del área de salud de Huehuetenango y su relación con el género. [Tesis de título,

Universidad Rafael Landívar]. Recuperado de:  
<http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2014/05/43/Cruz-Nancy.pdf>

Delgado Pugley, D. (2020). La COVID-19 en el Perú: Una pequeña tecnocracia enfrentándose a las consecuencias de la desigualdad. Recuperado de:  
<https://www.fundacioncarolina.es/wp-content/uploads/2020/05/AC-26.-2020.pdf>

Duche Pérez, A., Gutiérrez Aguilar, O. y Paredes Quispe, F. (2019). Satisfacción laboral y compromiso institucional en docentes universitarios peruanos. Recuperado de: *ISSN 2519-7320versión On-line ISSN 1990-8644*

Duche-Pérez, A. y Rivera Galdos, G. (2019). Satisfacción laboral y felicidad en enfermeras peruanas. *Enfermería Global*, 18(54), 353-373. Epub 14 de octubre de 2019. <https://dx.doi.org/10.6018/eglobal.18.2.334741>

Ductor García, N. (2015). Depresión en la práctica enfermera. *Comparativa Urgencias y Cirugía General*. Recuperado de:  
<http://hdl.handle.net/10810/16038>

El Peruano. (2020). 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. Recuperado de:  
<https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/decreto-supremo-que-declara-estado-de-emergencia-nacional-po-decreto-supremo-n-044-2020-pcm-1864948-2/>

Figuroa, R. (2020). El impacto psicológico de la pandemia de COVID-19 en el personal de salud: Un panorama preocupante. *ARS MEDICA Revista De Ciencias Médicas*, 45(3), 3–5. <https://doi.org/10.11565/arsmed.v45i3.1741>

- Fournier Guimbao, J. (2020). El teletrabajo en la era COVID. Recuperado de:  
[http://www.ieee.es/Galerias/fichero/docs\\_opinion/2020/DIEEEE0128\\_2020 JOAFOU\\_teletrabajo.pdf](http://www.ieee.es/Galerias/fichero/docs_opinion/2020/DIEEEE0128_2020 JOAFOU_teletrabajo.pdf)
- Gaete Contreras, M. y Salgado Moreno, C. (2019). Percepción de equidad de género, equilibrio trabajo-familia y satisfacción laboral en trabajadores de una empresa Vitivinícola, Maule. Recuperado de:  
<http://dspace.usalca.cl/bitstream/1950/11852/5/20190047.pdf>
- Galán-Rodas E., Tarazona-Fernández, A. y Palacios-Celi M. (2020). Riesgo y muerte de los médicos a 100 días del estado de emergencia por el COVID-19 en Perú. *Acta Med Perú.* 2020;37(2):119-21. DOI:  
<https://doi.org/10.35663/amp.2020.372.1033>
- Gamen, F. y Mieth, S. (2015). Luz y sombras del teletrabajo. [Tesis de título, Universidad Argentina de la Empresa]. Recuperado de:  
<https://repositorio.uade.edu.ar/xmlui/handle/123456789/5598>
- García-Álvarez, D., Soler, M., Achard-Braga, L. y Cobo-Rendón, R. (2020). Program of Positive Psychology Applied to Education on the Psychological Wellbeing of Educational Actors. *Revista Electrónica Educare*, 24(1), 1-24.  
<https://doi.org/10.15359/ree.24-1.19>
- García Pozo, A., Moro Tejedor, M. y Medina Torres, M. (2010). Evaluación y dimensiones que definen el clima y la satisfacción laboral en el personal de enfermería. *Revista de Calidad Asistencial* Volume 25, Issue 4, July–August 2010, Pages 207-214
- García, Y., Martínez, M., Rivera, M. y Gutiérrez, G. (2016). Satisfacción laboral del personal de enfermería en dos instituciones de salud públicas: Caso

Hidalgo, México. Recuperado de:  
<https://www.uv.mx/iesca/files/2016/11/04CA201601.pdf>

Gestión. (2020). Alistan medidas para garantizar prestaciones de salud a personas desempleadas. Recuperado de: <https://gestion.pe/economia/coronavirus-alistan-medidas-para-garantizar-prestaciones-de-salud-a-personas-desempleadas-noticia/>

Gestión. (2020). La informalidad en el Perú y el Covid-19. Recuperado de: <https://gestion.pe/opinion/la-informalidad-en-el-peru-y-el-covid-19-noticia/>

Gestión. (2020). Establecen escalas de remuneración para profesionales de la salud que atienden pacientes COVID-19. Recuperado de: <https://gestion.pe/peru/coronavirus-peru-establecen-escalas-de-remuneracion-para-profesionales-de-la-salud-que-atienden-pacientes-covid-19-nndc-noticia/?ref=gesr>

Gestión. (2020). Médicos protestan por mejoras laborales en medio de la pandemia. Recuperado de: <https://gestion.pe/mundo/internacional/medicos-protestan-por-mejoras-laborales-en-medio-de-la-pandemia-noticia/?ref=gesr>

Giraldo Giraldo, N. y Alarcón Rosas, L. (2018). Diseño de una guía de intervención de peligros en el teletrabajo. [Tesis de título, Universidad Militar Nueva Granada]. Recuperado de: <https://repository.unimilitar.edu.co/handle/10654/20521>

Gutiérrez, A. (2015). Influencia de los factores motivacionales y de higiene según Herzberg en el clima organizacional del supermercado metro del distrito de Lambayaque. [Tesis de título, Universidad Católica Santo Toribio de

Mogrovejo]. Recuperado de:  
<https://tesis.usat.edu.pe/handle/20.500.12423/103>

Gutiérrez Durán, J. y Solano Araya, J. (2020). Teletrabajo: Motivación y desempeño laboral en Costa Rica en el contexto de la Pandemia del COVID-19. *Revista Cuadernos de Administración. Volumen 1 (1), 15-28, enero - diciembre 2020*

Haleem, A., Javaid, M. y Vaishya, R. (2020). Effects of COVID-19 pandemic in daily life. Recuperado de:  
<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S2352081720300386?via%3Dihub>

Hannoun, G. (2011). Satisfacción Laboral. Recuperado de:  
[https://bdigital.uncu.edu.ar/objetos\\_digitales/4875/hannouncetrabajodeinvestigacion.pdf](https://bdigital.uncu.edu.ar/objetos_digitales/4875/hannouncetrabajodeinvestigacion.pdf)

Herzberg, F. (1954) *Work of the Nature of Man*, Cleveland: The World of Publishing Company, pp. 71-91.

Herzberg, F. (1959). *The motivation to work*.

ILO. (2020). El teletrabajo durante la pandemia de COVID-19 y después de ella. Recuperado de: [https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed\\_protect/--protrav/---travail/documents/publication/wcms\\_758007.pdf](https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_protect/--protrav/---travail/documents/publication/wcms_758007.pdf)

INEI. (2019). Perú Brechas de Género 2019: Avances hacia la igualdad de mujeres y hombres. Recuperado de:  
[https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones\\_digitales/Est/Lib1716/Libro.pdf](https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib1716/Libro.pdf)

- INEI. (2020). Situación del Mercado Laboral en Lima, Metropolitana. Recuperado de: [http://m.inei.gob.pe/biblioteca-virtual/boletines/informe-de-  
empleo/1/#lista](http://m.inei.gob.pe/biblioteca-virtual/boletines/informe-de-empleo/1/#lista)
- Jiménez Calderón, A. (2020). Satisfacción Laboral y Salud Mental en los Profesionales de salud de Primera y Segunda Línea durante el inicio de la pandemia por SARS-COV-2 en el Hospital III Daniel Alcides Carrión – EsSALUD, Tacna - 2020. [Tesis de título, Universidad Privada de Tacna]. Recuperado de: <http://repositorio.upt.edu.pe/handle/20.500.12969/1464>
- Juárez-Adauta, S. (2012). Clima organizacional y satisfacción laboral. *Revista Médica Del IMSS*, 50(3), 307–314.
- Labrague, L. y De los Santos (2020). Fear of COVID-19, Psychological Distress, Work Satisfaction and turnover intention among frontline nurses. *Journal of Nursing Management*. DOI: [10.1111/jonm.13168](https://doi.org/10.1111/jonm.13168)
- Labraña Ramirez, T. y Sainz Gómez, C. (2017). Evaluación de la satisfacción usuaria del equipo odontológico del centro odontológico Macul, año 2017. [Tesis de título, Universidad Finis Terrae]. Recuperado de: [https://repositorio.uft.cl/xmlui/bitstream/handle/20.500.12254/797/Labra%  
c3%b1a-Sainz%202017.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.uft.cl/xmlui/bitstream/handle/20.500.12254/797/Labra%20c3%b1a-Sainz%202017.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Lacayo, J. (2017). Los factores determinantes de la satisfacción laboral en el personal administrativo y operativo de una empresa que se dedica a la venta de seguros diversos en Guatemala. [Tesis de título, Universidad Rafael Landívar]. Recuperado de: <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2017/05/43/Lacayo-Jose.pdf>

Lai, J., Ma, S., Wang, Y., Cai, Z., Hu, J., Wei, N., Wu, J., Du, H., Chen, T., Li, R., Tan, H., Kang, L., Yao, L., Huang, M., Wang, H., Wang, G., Liu, Z. y Hu, S. (2020). Factors Associated with Mental Health Outcomes Among Health Care Workers Exposed to Coronavirus Disease 2019. *JAMA network open*, 3(3), e203976. <https://doi.org/10.1001/jamanetworkopen.2020.3976>

Lawler, E. (1973). *Motivation in Work Organizations*.

Lazo-Gonzales, O. y Santivañez-Pimentel, A. (2018). Atención de salud con calidad: desafíos. Recuperado de: <https://cmplima.org.pe/wp-content/uploads/2018/06/Libro-Atencion-salud-calidad.pdf>

León Montero, E. y Pérez Viveros, M. (2019). Relaciones interpersonales y su impacto en la satisfacción laboral. [Tesis de título, Universidad Estatal de Milagro]. Recuperado de: <http://repositorio.unemi.edu.ec/bitstream/123456789/4424/1/2.%20RELACIONES%20INTERPERSONALES%20Y%20SU%20IMPACTO%20EN%20LA%20SATISFACCION%20LABORAL.pdf>

Locke, E.A. (1976). *The Nature and Causes of Job Satisfaction*. Chicago: Rand McNally.

Locke, E. (1984) *Job Satisfaction*. Wiley and Sons: Nueva York.

Lozano Vargas, A. (2020). Impacto de la epidemia del Coronavirus (COVID-19) en la salud mental del personal de salud y en la población general de China. *Revista de Neuro-Psiquiatría*, 83(1), 51-56. <https://dx.doi.org/10.20453/rnp.v83i1.3687>

Marín Samanez, H, y Placencia Medina, M. (2017). Motivación y satisfacción laboral del personal de una organización de salud del sector privado.

Horizonte Médico (Lima), 17(4), 42-52.

<https://dx.doi.org/https://doi.org/10.24265/horizmed.2017.v17n4.08>

Marquina Medina, R. y Jaramillo-Valverde, L. (2020). El COVID-19: Cuarentena y su Impacto Psicológico en la población.

<https://doi.org/10.1590/SciELOPreprints.452>

Ministerio de Trabajo y Promoción de Empleo. (2020). Comunicado del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo. Recuperado de:

<https://www.gob.pe/institucion/mtpe/noticias/108985-comunicado-del-ministerio-de-trabajo-y-promocion-del-empleo>

Mishra, M. (2020). The World after COVID-19 and its impact on Global Economy.

Recuperado de: <https://www.econstor.eu/handle/10419/215931>

Meliá, J.L. y Peiró, J.M. (1989) El Cuestionario de Satisfacción S10/12: Estructura factorial, fiabilidad y validez. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 4, 11, pág. 179-187.

Meliá, J. L., Peiró, J. M. y Calatayud, C. (1986) El Cuestionario General de Satisfacción en Organizaciones Laborales: Estudios factoriales, fiabilidad y validez. (Presentación del Cuestionario S4/82) *Millars*, XI, 43-77.

Moccia, S. (2016). Felicidad en el trabajo. *Papeles del Psicólogo*, 37(2),143-151.

ISSN: 0214-7823. Recuperado

de: <https://www.redalyc.org/pdf/778/77846055007.pdf>

Moreno Ulloa, J.L. (2020). El clima organizacional y la satisfacción laboral en los Centros de Salud Mental de la Red Trujillo 2019. [Tesis de maestría,

Universidad César Vallejo]. Recuperado de:

<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/45492>



- Moretti, A., Menna, F., Aulicino, M., Paoletta, M., Liguori, S., y Iolascon, G. (2020). Characterization of Home Working Population during COVID-19 Emergency: A Cross-Sectional Analysis. *International journal of environmental research and public health*, 17(17), 6284. <https://doi.org/10.3390/ijerph17176284>
- Navarro Silva, A. (2017). Diagnóstico de liderazgo y su impacto en el capital humano: Caso de análisis comparativo de dos empresas del sector hotelero. [Tesis de maestría, Universidad Autónoma de Baja California Sur]. Recuperado de: <http://rep.uabcs.mx/bitstream/23080/268/1/te3663.pdf>
- Nitsche R, M.P. (2012). Psicología positiva en educación médica. *Revista médica de Chile*, 140(5), 683. <https://dx.doi.org/10.4067/S0034-98872012000500020>
- OIT. (2020) ¿En qué medida va a afectar el COVID-19 al mundo del trabajo? Recuperado de: [https://www.ilo.org/global/topics/coronavirus/impacts-and-responses/WCMS\\_739398/lang--es/index.htm](https://www.ilo.org/global/topics/coronavirus/impacts-and-responses/WCMS_739398/lang--es/index.htm)
- OIT. (2020) ¿Respuesta rápida a la COVID-19 en un contexto de alta informalidad? El caso del Perú. Recuperado de: [https://www.ilo.org/employment/units/emp-invest/informal-economy/WCMS\\_747776/lang--es/index.htm](https://www.ilo.org/employment/units/emp-invest/informal-economy/WCMS_747776/lang--es/index.htm)
- Ortiz Delgadillo, K.S. (2013). Satisfacción laboral y detección de factores motivacionales en empleados en una organización de la sociedad civil. Recuperado de: <http://eprints.uanl.mx/3634/1/1080256519.pdf>
- Palma, S. (2005). Escala de Satisfacción Laboral (SL-SPC) Manual. Lima: Editora y Comercializadora CARTOLAN EIRL

Párraga Martínez, I., González Hidalgo, E., Méndez García, T., Villarín Castro, A. y León Martín, A.A. (2018). Burnout y su relación con el estrés percibido y la satisfacción laboral en profesionales sanitarios de Atención Primaria de una Comunidad Autónoma. *Revista Clínica de Medicina de Familia*, 11(2), 51-60. Recuperado de

[http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1699-695X2018000200051&lng=es&tlng=es](http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1699-695X2018000200051&lng=es&tlng=es).

Perez Vilar, P.S. (2011). Satisfacción Laboral: Una revisión actual de la aplicación del concepto de Satisfacción Laboral y su evaluación – hacia un modelo integrador. Recuperado de:

<https://imgbiblio.vaneduc.edu.ar/fulltext/files/TC110592.pdf>

Pérez Chipantiza, P. (2016). El Clima Laboral y su Influencia en la Satisfacción Laboral del Personal del distrito de Salud 18D04 Pelileo-Patate. [Tesis de título, Universidad Tecnológica Indoamérica]. Recuperado de:

<http://repositorio.uti.edu.ec/handle/123456789/378>

Porcel-Gálvez, A.M., Martínez-Lara, C., Gil-García, E. y Grao-Cruces, A. (2014). Construcción y validación del cuestionario G\_Clinic para medir la satisfacción laboral en profesionales de enfermería de las unidades de gestión clínica. *Revista Española de Salud Pública*, 88(3), 419-428.

<https://dx.doi.org/10.4321/S1135-57272014000300011>

Qiu, W., Rutherford, S., Mao, A. y Chu, C. (2017). The Pandemic and its Impacts. Vol 9–10 (2016–2017) | ISSN 2161-6590 (online). DOI 10.5195/hcs.2017.221

- Ramos Ollague, V. (2015). Relaciones Sociales en el trabajo y Satisfacción Laboral. [Tesis de título, Universidad Casa Grande]. Recuperado de: <http://dspace.casagrande.edu.ec:8080/bitstream/ucasagrande/618/3/Tesis993RAMr.pdf>
- Ramírez Wong, L. (2019). Relaciones interpersonales en el ámbito laboral. [Tesis de maestría, ITESO]. Recuperado de: <https://rei.iteso.mx/bitstream/handle/11117/5802/Relaciones+interpersonal+en+el+%E1mbito+laboral.pdf?sequence=2>
- Rajhans, P., Sinha Deb, K. y Kumar Chadda, R. (2020). COVID-19 Pandemic and the Mental Health of Health Care Workers: Awareness to Action. *Ann Natl Acad Med Sci (India)*:2020;3:171–176. DOI: <https://doi.org/10.1055/s-0040-1715285>
- RedGE. (2020). Urge garantizar el acceso a tecnologías sanitarias para todos y todas. Recuperado de: <http://www.redge.org.pe/sites/default/files/20200523%20URGE%20GARANTIZAR%20LA%20SALUD%20Y%20ACCESO%20A%20TECNOLOG%20C3%8DAS%20FINAL.pdf>
- Reyes Gomero, Y. (2019). Satisfacción Laboral y Salud Mental en Enfermeras de los servicios de Hospitalización del Hospital Regional de Huacho 2019. [Tesis de título, Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión]. Recuperado de: <http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/3732/SATISFACCION-LABORAL-Y-SALUD-MENTAL.docx--REYES%20GOMERO%20YENNIFER.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Rodríguez Alonso, A., Gómez Fernández, P. y De Dios del Valle, R. (2017). Estudio de la satisfacción laboral en los equipos de atención primaria en un área sanitaria de Asturias. *Enfermería Global*, 16(47), 369-399. Epub 01 de julio de 2017. Recuperado de: <https://dx.doi.org/10.6018/eglobal.16.3.25664>
- Rodríguez Rodríguez, T., Fonseca Fernández, M., Valladares González, A.M. y López Angulo, L.M. (2020). Protocolo de actuación psicológica ante la COVID-19 en centros asistenciales. Cienfuegos. Cuba. Recuperado de: <http://medisur.sld.cu/index.php/medisur/article/view/4671>
- Román Meza, A. H., Matzumura Kasano, J. P. y Gutiérrez Crespo, H. (2015). Satisfacción laboral en el Servicio de Rayos X de una Institución Privada de Salud de Lima, Nivel III-2, 2015. *Revista Horizonte Médico*, 15(3), 20–25.
- Rueda, M.A. (2018). Depresión en la mujer. *Revista Colombiana de Cardiología*. Volume 25, Supplement 1, January 2018, Pg. 59-65. ISSN 0120-5633, <https://doi.org/10.1016/j.rccar.2017.12.007>
- Salari, N., Khazaie, H., Hosseinian-Far, A., Khaledi-Paveh, B., Kazeminia, M., Mohammadi, M., Shohaimi, S., Daneshkhah, A. y Eskandari, S. (2020) The prevalence of stress, anxiety and depression within front-line healthcare workers caring for COVID-19 patients: a systematic review and meta-regression. *Hum Resour Health* 18, 100. <https://doi.org/10.1186/s12960-020-00544-1>
- Salgado, M. y Giacomozzi, A. (2019). Satisfacción laboral y clima organizacional en funcionarios de atención primaria de salud de una comuna en Chile. *Revista Médica de Risaralda*, 25(2), 157-166. Recuperado de:

[http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0122-06672019000200157&lng=en&tlng=es](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0122-06672019000200157&lng=en&tlng=es).

Sánchez-Sellero, M.C. y Sánchez-Sellero, P. (2016). Factores determinantes de la satisfacción laboral en España antes y durante la crisis de 2008. *IC, 2016 – 12(5): 1192-1220 – Online ISSN: 1697-9818 – Print ISSN: 2014-3214*  
<http://dx.doi.org/10.3926/ic.844>

Sánchez Trujillo, M. y García Vargas, M. (2017). Satisfacción Laboral en los Entornos de Trabajo. Una exploración cualitativa para su estudio. *Scientia Et Technica, 22(2),161-166. ISSN: 0122-1701. Disponible en:*  
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=849/84953103007>

Santamaría, M.D., Etxebarria N.O., Rodríguez I.R, Albondiga-Mayor J.J. y Gorrochategui M.P. (2020). Impacto psicológico del COVID-19 en una muestra de profesionales sanitarios españoles. *Revista de psiquiatría y salud mental (Barcelona)* DOI: <https://doi.org/10.1016/j.rpsm.2020.05.004>

Santana-López, N., Santana-Padilla, Y., Martín-Santana, J., Santana-Cabrera, L. y Escot Rodríguez, C. (2019). Creencias y actitudes de trabajadores sanitarios y estudiantes de enfermería de una región de España ante una pandemia de gripe. Recuperado de: DOI:  
<https://doi.org/10.17843/rpmpesp.2019.363.4371>

Següel Palma, F., Valenzuela Süazo, S. y Sanhueza Alvarado, O. (2015). El trabajo del profesional de enfermería: Revisión de la literatura. *Ciencia y enfermería, 21(2), 11-20.* <https://dx.doi.org/10.4067/S0717-95532015000200002>

- Silveira Teixeira, G., Da Penha Silveira, R., Aline Mininel, V., Teixeira Moraes, J. y Da Silva Ribeiro, I. (2019). Calidad de vida en el trabajo y perfil demográfico-laboral de la enfermería en unidad de urgencias. *Enfermería Global*. 18, 3 (jun. 2019), 510–553. DOI: <https://doi.org/10.6018/eglobal.18.3.340861>
- Soto-Rubio, A., Giménez-Espert, M. D. C. y Prado-Gascó, V. (2020). Effect of Emotional Intelligence and Psychosocial Risks on Burnout, Job Satisfaction, and Nurses' Health during the COVID-19 Pandemic. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 17(21). <https://doi.org/10.3390/ijerph17217998>
- Tavares, A. (2017). Telework and health effects review. *International Journal of Healthcare* 2017, Vol. 3, No. 2. <https://doi.org/10.5430/ijh.v3n2p30>
- Torres-Muñoz, V., Farias-Cortés, J.D., Reyes-Vallejo, L.A. y Guillen-Díaz-Barriga, C. (2020). Riesgos y daños en la salud mental del personal sanitario por la atención a pacientes con Covid-19. *Rev. Mex. Urol.* 2020;80(3): pp. 1-9.
- Traub, C. y Sapag, J.C. (2020). Personal Sanitario y Pandemia COVID-19 en Chile: Desafíos en Salud Mental. *Rev Med Chile* 2020; 148: 1371-1380. *Versión online ISSN 0717-6163.*
- Ulate-Araya, R. (2020). Teletrabajo y su impacto en la productividad empresarial y la satisfacción laboral de los colaboradores: tendencias recientes. *Tecnología en Marcha*. Vol. 33, especial Movilidad estudiantil. Pág 23-31. <https://doi.org/10.18845/tm.v33i7.5477>

- Urzúa, A., Samaniego, A., Caqueo-Urizar, A., Zapata Pizarro, A. e Irarrázaval Domínguez, M. (2020). Salud mental en trabajadores de la salud durante la pandemia por COVID-19 en Chile. *Revista médica de Chile*, 2020, vol.148, n. 8, ISSN 0034-9887.
- Vaca Trigo, I. (2019). Oportunidades y desafíos para la autonomía de las mujeres en el futuro escenario del trabajo. Recuperado de: [https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/44408/4/S1801209\\_es.pdf](https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/44408/4/S1801209_es.pdf)
- Vargas, T., Amador, E., Vizzuett, V. y Becerra, L. (2018). La satisfacción laboral y su influencia en la productividad. *Teuken Bidikay - Revista Latinoamericana de Investigación en Organizaciones, Ambiente y Sociedad*. 9. 129-153. DOI: 10.33571/teuken.v9n13a5.
- Vásquez Fonseca, V., Gómez Pasos, J., Martínez, J. y Salgado, A. (2019). Relación entre el burnout y la satisfacción laboral en profesionales de la salud. *Salud (i) Ciencia*, 23(4), 1-10. <https://dx.doi.org/www.dx.doi.org/10.21840/siic/158957>
- Vinueza Veloz, A., Aldaz Pachacama, N., Mera Segovia, C., Pino Vaca, D., Tapia Veloz, E. y Vinueza Veloz, M. (2020). Síndrome de Burnout en médicos/as y enfermeros/as ecuatorianos durante la pandemia de COVID-19. DOI: <https://doi.org/10.1590/SciELOPreprints.708>
- Walczak Radoslaw, B. (2020). Perspectivas psicológicas seleccionadas sobre trabajo digno y satisfacción laboral. *Revista Internacional y Comparada de Relaciones laborales y Derecho del Empleo*. Volumen 8, número 3, julio-septiembre de 2020 – ISSN 2282-2313.

- WHO. (2020). WHO announces COVID-19 outbreak a pandemic. Recuperado de:  
<https://www.euro.who.int/en/health-topics/health-emergencies/coronavirus-covid-19/news/news/2020/3/who-announces-covid-19-outbreak-a-pandemic>
- Yañez Gallardo, R., Arenas Carmona, M. y Ripoll Novales, M. (2010). El impacto de las relaciones interpersonales en la satisfacción laboral general. Recuperado de: <http://www.scielo.org.pe/pdf/liber/v16n2/a09v16n2.pdf>
- Yépez, C. y Quiroz, L. (2017). Factores que determinan la satisfacción laboral y sus efectos en la atraktividad del empleo y la retención del talento humano, en los millennials egresados de la Universidad Católica San Pablo, de 23 a 30 años en Arequipa Metropolitana, 2016. [Tesis de título, Universidad Católica San Pablo]. Recuperado de:  
<http://repositorio.ucsp.edu.pe/handle/UCSP/15267>
- Yslado Méndez, R. M., Norabuena Figueroa, R. P., Loli Poma, T. P., Zarzosa Marquez, E., Padilla Castro, L., Pinto Flores, I. y Rojas Gamboa, A. (2019). Síndrome de burnout y la satisfacción laboral en profesionales de la salud. *Revista Horizonte Médico*, 19(4), 41–49.  
<https://doi.org/10.24265/horizmed.2019.v19n4.06>
- Yu, X., Zhao, Y., Li, Y., Hu, C., Xu, H., Zhao, X., y Huang, J. (2020). Factors Associated with Job Satisfaction of Frontline Medical Staff Fighting Against COVID-19: A Cross-Sectional Study in China. *Frontiers in public health*, 8, 426. <https://doi.org/10.3389/fpubh.2020.00426>
- Zhang, S., Liu, J., Afshar, A., Nawaser, K., Yousefi, A., Li, Y. y Sun, S. (2020). At the height of the storm: Healthcare staff's health conditions and job



satisfaction and their associated predictors during the epidemic peak of  
COVID-19. Recuperado de: [10.1016/j.bbi.2020.05.010](https://doi.org/10.1016/j.bbi.2020.05.010)