

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE LOS ANDES

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

Escuela Profesional de Enfermería



TESIS

“Estrés laboral y desempeño del profesional de enfermería en el área Covid-19 del Centro de Salud Dr. Carlos Alfredo Ayestas la Torre, Abancay 2021”

Presentado por:

Bach. RAMOS CONDORI, Nataly Karina

Bach. CONTRERAS LUPENTA, Nancy

Para Optar el Título Profesional de:

LICENCIADA EN ENFERMERÍA

Abancay - Apurímac - Perú

2023

Tesis

“Estrés laboral y desempeño del profesional de enfermería en el área Covid-19 del Centro de Salud Dr. Carlos Alfredo Ayestas la Torre, Abancay 2021”

Línea de investigación

Salud Pública

Asesora

Dra. Cecilia Clotilde Huamán Nahula



**UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE LOS ANDES
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA**

“ESTRÉS LABORAL Y DESEMPEÑO DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA EN EL ÁREA COVID-19 DEL CENTRO DE SALUD DR. CARLOS ALFREDO AYESTAS LA TORRE, ABANCAY 2021”

Presentado por los Bach. **NATALY KARINA RAMOS CONDORI Y NANCY CONTRERAS LUPENTA**, para optar el título profesional de: **LICENCIADA EN ENFERMERÍA.**

Sustentado y aprobado el 27 de abril del 2023 ante los jurados:

Presidente : Mag. Rubén Márquez Ticona
Primer miembro : Mag. Betty Escobar Hurtado de Palomino
Segundo miembro : Dra. Gilda Lucy Loayza Rojas
Asesora : Dra. Cecilia Clotilde Huamán Nahula

DEDICATORIA

Este estudio va dedicado a Dios, quien ha sido nuestro guía y fortaleza, por encaminarnos en nuestra vida profesional de la salud y culminar con nuestro trabajo de investigación.

A nuestros padres, por habernos apoyado en todo momento con sus consejos y motivarnos día a día hasta lograr nuestras metas.

A mi familia, que es la razón principal para cumplir mis metas, a mi esposo, mis hijas, Mía y Nía que son la motivación de mi vida.

Nataly Karina y Nancy.

AGRADECIMIENTO

Nuestro más sincero agradecimiento a la Universidad Tecnológica de los Andes, a toda la Escuela Profesional de Enfermería, a mis docentes y en especial a la Dr. Cecilia Huamán Nahula, Dr. Gilda Loayza Rojas y Mag. Juana Regina Serrano Utani, quienes con la enseñanza de sus valiosos conocimientos hicieron que podamos crecer día a día como personas y profesionales.

De igual manera, nuestro imperecedero agradecimiento al Centro de Salud Dr. Carlos Alfredo Ayestas la Torre, por brindarnos la oportunidad de elaborar el presente trabajo de investigación profesional, nuestras consideraciones al área COVID-19 por permitirnos aplicar nuestro instrumento de estudio.

Nataly Karina y Nancy.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

PORTADA	i
POSPORTADA	i
DEDICATORIA	iv
AGRADECIMIENTO	v
ÍNDICE DE CONTENIDOS	v
ÍNDICE DE TABLAS	ix
ÍNDICE DE FIGURAS	x
ACRÓNIMOS	xi
RESUMEN	xii
ABSTRACT	xiii
INTRODUCCIÓN	xiv
CAPÍTULO I	16
PLAN DE INVESTIGACIÓN	16
1.1 Descripción de la realidad problemática.....	16
1.2 Identificación y formulación de problemas	20
1.2.1 Problema general	20
1.2.2 Problemas específicos.....	20
1.3 Justificación.....	21
1.4 Objetivos	22
1.4.1 Objetivo general.....	22
1.4.2 Objetivos específicos.....	22
1.5 Delimitación de la investigación	23
1.5.1 Espacial	23
1.5.2 Temporal	23
1.5.3 Social.....	23
1.5.4 Conceptual	23
1.6 Viabilidad de la investigación	24
1.7 Limitaciones	24
CAPÍTULO II	25
MARCO TEÓRICO	25

2.1	Antecedentes de investigación.....	25
2.1.1	A nivel internacional.....	25
2.1.2	A nivel Nacional.....	28
2.1.3	A nivel regional y local.....	32
2.2	Bases teóricas.....	33
2.2.1	Estrés laboral.....	33
2.2.2	Dimensiones del estrés laboral.....	35
2.2.3	Estrés psicológico.....	35
2.2.4	Estrés fisiológico.....	36
2.2.5	Estimulantes estresores.....	36
2.2.6	Desempeño profesional.....	38
2.2.7	Dimensiones del desempeño profesional.....	40
2.2.8	Orientado a resultados.....	40
2.2.9	Capacidad profesional.....	40
2.2.10	Identidad e iniciativa.....	40
2.3	Marco conceptual.....	42
2.3.1	Estrés.....	42
2.3.2	Ansiedad.....	42
2.3.3	Depresión.....	42
2.3.4	Carga mental.....	43
2.3.5	Sobrecarga laboral.....	43
2.3.6	Exhausto.....	43
2.3.7	Pandemia.....	43
2.3.8	Salud mental.....	43
2.3.9	Desempeño.....	44
2.3.10	Desempeño laboral.....	44
2.3.11	Evaluación del desempeño.....	44
2.3.12	Puntualidad.....	44
2.3.13	Realización personal.....	45
2.3.14	Realización profesional.....	45
2.3.15	Relaciones interpersonales.....	45
2.3.16	Responsabilidad.....	45

CAPÍTULO III	46
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	46
3.1 Hipótesis	46
3.1.1 Hipótesis general	46
3.1.2 Hipótesis específicas	46
3.2 Método	47
3.3 Tipo de investigación.....	47
3.4 Nivel o alcance de investigación	47
3.5 Diseño de la investigación.....	47
3.6 Operacionalización de variables	49
3.7 Población, muestra y muestreo.....	50
3.7.1 Población.....	50
3.7.2 Muestra.....	50
3.7.3 Muestreo.....	50
3.8 Técnicas e instrumentos	50
3.9 Procedimientos estadísticos.....	52
3.10 Consideraciones éticas	52
CAPÍTULO IV	53
RESULTADOS Y DISCUSIÓN	53
4.1 Resultados	53
4.1.1 Resultados descriptivos.....	53
4.1.2 Distribución de tabla de contingencia	57
4.2 Discusión de resultados	60
4.3 Prueba de hipótesis.....	63
4.3.1 Resultados inferenciales.....	63
CONCLUSIONES	68
RECOMENDACIONES	70
ASPECTOS ADMINISTRATIVOS	72
Recursos.....	72
Cronograma de actividades	72
Presupuesto y financiamiento	73
Presupuesto.....	73

Financiamiento	73
BIBLIOGRAFÍA	74
ANEXOS	79
Matriz de consistencia.....	80
Instrumento de recolección de información.....	82
Base de datos	85
Prueba piloto.....	86
Consentimiento y asentimiento informado	87
Panel fotográfico	89

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Nivel de la variable estrés laboral y sus dimensiones.	53
Tabla 2. Nivel de la variable desempeño profesional y sus dimensiones.....	55
Tabla 3. Nivel de distribución entre las variables estrés laboral y desempeño profesional.....	57
Tabla 4. Nivel de distribución entre el estrés laboral y orientado a resultados.	57
Tabla 5. Nivel de distribución entre el estrés laboral y capacidad profesional	58
Tabla 6. Nivel de distribución entre el estrés laboral e identidad e iniciativa.....	59
Tabla 7. Prueba de normalidad	63
Tabla 8. Prueba de hipótesis general.....	64
Tabla 9. Prueba de hipótesis específica 1	65
Tabla 10. Prueba de hipótesis específica 2.....	66
Tabla 11. Prueba de hipótesis específica 3.....	67

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Nivel de la variable estrés laboral y sus dimensiones.	54
Figura 2. Nivel de la variable desempeño profesional y sus dimensiones.....	55

ACRÓNIMOS

NNS	: Escala de Estrés de Enfermería.
FEEL	: Formulario de Evaluación del Estrés Laboral.
CDDL	: Cuestionario del Desempeño Laboral.
OMS	: Organización Mundial de la Salud.

RESUMEN

El presente estudio se efectuó con el propósito de analizar la relación que existe entre el estrés laboral y desempeño del profesional de enfermería en el área Covid-19 del Centro de Salud Dr. Carlos Alfredo Ayestas la Torre, Abancay 2021. Investigación estructurada bajo el enfoque cuantitativo, siguiendo el método hipotético deductivo de tipo básica en el nivel correlacional y diseño no experimental de corte transversal. La muestra estuvo conformada por 40 profesionales de enfermería del Centro de Salud Dr. Carlos Alfredo Ayestas la Torre, determinados por muestreo no probabilístico de carácter censal, en la recopilación de los datos se empleó la técnica de la encuesta con el instrumento cuestionario en escala de tipo Likert para cada variable objeto de análisis, debidamente confiable y validado. Los resultados del presente estudio, permiten concluir con un nivel de confianza del 95% alineados a $r=0.669$, a través del coeficiente de correlación de Pearson, la existencia de una relación positiva fuerte entre el estrés laboral y desempeño del profesional de enfermería. en el área Covid-19 del Centro de Salud Dr. Carlos Alfredo Ayestas la Torre, Abancay 2021.

Palabras clave: Estrés laboral, desempeño profesional.

ABSTRACT

The present study was carried out with the purpose of analyzing the relationship that exists between work stress and the performance of the nursing professional in the Covid-19 area of the Dr. Carlos Alfredo Ayestas la Torre Health Center, Abancay 2021. Research structured under the approach quantitative, following the hypothetical deductive method of the basic type at the correlational level and non-experimental cross-sectional design. The sample consisted of 40 nursing professionals from the Dr. Carlos Alfredo Ayestas la Torre Health Center, determined by non-probabilistic sampling of a census nature. In the data collection, the survey technique was used with the questionnaire instrument on a scale of Likert type for each variable under analysis, duly reliable and validated. The results of this study allow us to conclude with a confidence level of 95% aligned to $r=0.669$, through the Pearson's correlation coefficient, the existence of a strong positive relationship between job stress and nursing professional performance. in the Covid-19 area of the Dr. Carlos Alfredo Ayestas la Torre Health Center, Abancay 2021.

Keywords: Work stress, professional performance.

INTRODUCCIÓN

Actualmente vivimos en una emergencia sanitaria que está causando gran morbimortalidad en la población debido al gran impacto en la salud física y mental, situación que no solamente ha perturbado a los pacientes, sino también al personal de enfermería quienes pueden presentar diversos problemas de salud mental, identificándose como un profesional sanitario que está susceptible de padecer niveles de estrés debido a la implicación emocional y psicológica que conlleva el trabajo asistencial enfermero y aspectos relacionados con la carga laboral, clima organizacional y relaciones con los pacientes. Esta situación puede producir consecuencias importantes no solamente el estado de salud de los enfermeros, sino también en su desempeño laboral, en la organización, en el funcionamiento del servicio sanitario y en la calidad de atención al paciente.

El profesional de enfermería, es el integrante del equipo de salud que tiene el primer contacto con el paciente, siendo vital su rol asistencial para el restablecimiento de la salud del mismo. Sin embargo, muchas veces cuando los enfermeros se encuentran en una situación estresante o en donde se percibe una amenaza tal como la sobrecarga laboral, el miedo al contagio, incapacidad para atender a todos los pacientes, o deficiente comunicación con sus compañeros y usuarios, pueden sufrir diversos cuadros de estrés, o preocupación excesiva que les produce inestabilidad emocional y psicológica, afectando en gran manera su salud mental y por ende su desempeño laboral.

En este contexto, en el establecimiento de salud se ha podido observar excesiva carga sanitaria debido a la gran cantidad de pacientes que llegan con diversos problemas de

salud, incluidos los que de una u otra forma contrajeron el virus, situaciones que pueden estar produciendo un desgaste laboral y despersonalización en el personal asistencia y aparición de altos niveles de estrés.

Es así que, con el propósito de mejorar la salud mental y física del personal de enfermería, afianzar sus competencias, así como sus capacidades profesionales y mantener calidad de atención al paciente, el presente estudio tuvo por finalidad determinar la relación entre el estrés laboral y desempeño del profesional de enfermería en el área Covid-19 del Centro de Salud Dr. Carlos Alfredo Ayestas la Torre de la ciudad de Abancay durante el año 2021.

Consecuentemente, al llevar a cabo el presente estudio se obtuvo resultados estadísticos relevantes que nos dan a conocer los principales aspectos del problema a analizar, lo que permitió a su vez plantear alternativas de solución para disminuir los niveles de estrés y mejorar el desempeño laboral del personal de enfermería en el establecimiento hospitalario.

CAPÍTULO I

PLAN DE INVESTIGACIÓN

1.1 Descripción de la realidad problemática

Teniendo en consideración la complejidad de las condiciones impuestas al personal de salud, para continuar con el cumplimiento de su desempeño profesional de enfermería a partir del brote y propagación epidémica del Covid-19; habiéndose comprobado las deficiencias del sistema sanitario para brindar respuestas inmediatas dentro de la emergencia sanitaria en servicios primordiales de atención al paciente, circunstancias que ha suscitado alteraciones esenciales en la salud física como psicológica en los profesionales de la salud en general, afectando su rendimiento laboral en ámbitos hospitalarios a nivel mundial, nacional y local (1).

Ahora bien, la Organización Mundial de la Salud, define el estrés laboral como un conjunto de reacciones emocionales, cognitivas, fisiológicas y de comportamiento a ciertos aspectos adversos o nocivos del contenido, la institución o del ambiente laboral, percibida como la constante sensación de no poder realizar nada frente a la situación, por el estado caracterizado de altos niveles de angustia, preocupación e intranquilidad. , así pues, en la actualidad, el estrés laboral es considerado como uno de los principales problemas que afectan

la salud mental y física de los profesionales asistenciales; y que, como consecuencia, afectan el desempeño óptimo de sus labores asistenciales en el sistema sanitario (2).

En esa línea, Chiavenato (3), manifiesta que el desempeño profesional está íntimamente relacionado con la eficiencia del personal en el desarrollo de sus obligaciones laborales, variable en cada individuo en función a factores vinculados a capacidades, actitudes, habilidades, reconocimiento e incentivos, tal es así, que los profesionales de la salud se encuentran inmersos en el desarrollo de sus obligaciones laborales al servicio de los pacientes, así como los roles propios e inherentes a responsabilidades de gestión institucional, con el máximo grado de satisfacción al concluir, tanto sus labores asistenciales como administrativas (4).

De manera tal, actualmente diversidad de indagaciones a nivel mundial, refieren sobre el impacto ocasionado por la pandemia del coronavirus en los sistemas de salud, comprometiendo las labores asistenciales de los profesionales de la salud por el desencadenamiento de los múltiples factores estresantes, derivados en la adquisición de afecciones mentales, psíquicas y físicas; tal es así, que en los servicios sanitarios basados en la atención primaria en ámbito internacional se presentan resultados con altos porcentajes de estrés laboral en un 95.9 %, relacionados con el desempeño profesional en un nivel regular con el 87.5 %, debido a que las condiciones de afrontamiento de estrés, asociados a la excesiva carga laboral, altas exigencias de resultados satisfactorios en la mejoría de los pacientes e irritabilidad de los familiares, temor a contraer el virus por los altos índices de contagio, además de otros factores mentales y sociales han

incrementado notablemente los casos de estrés laboral, así como la aparición de enfermedades vinculadas a la depresión y ansiedad entre los diferentes profesionales sanitarios; mermando rotundamente el grado de satisfacción laboral, así como su desempeño profesional, donde las oportunidades de controlarlas definitivamente son escasas (5).

En el contexto de la emergencia sanitaria a nivel nacional, la organización de salud, determinó que el 44.1 % de los profesionales en el sistema de salud, entre médicos y personal de enfermería padecen de estrés laboral, debido a lo cual, la calidad de atención a los usuarios de los servicios hospitalarios se encuentra mermado por incidencia del estrés, a razón que experimentan problemas emocionales por la sobre carga laboral, jornadas laborales prolongadas por más de 24 horas por turno, equipos y materiales insuficientes, infraestructuras inadecuadas, conflictos interpersonales, así como otros factores que han deteriorado su salud mental, los mismos que han afectado su desempeño profesional (6).

Igualmente, en nuestra región Apurímac, recientes estudios efectuados en algunos establecimientos de salud dentro del escenario pandémico, han evidenciado que en el personal de enfermería se han encontrado altos índices de estrés, el cual ha afectado de modo relevante su desempeño laboral, como consecuencia que las exigencias en sus funciones asistenciales han alterado su ritmo de vida, puesto que en el momento del incremento perenne de los contagios y decesos por Covid-19, el sistema de salud regional mostró precariedad con respecto a los recursos humanos, técnicos y materiales, así como la puesta en marcha de estrategias de contingencia para enfrentar coyunturas críticas (7).

Por consiguiente, las situaciones descritas anteriormente, no están exceptuadas a la realidad percibida en los nosocomios de nuestra ciudad de Abancay, especialmente en el Centro de Salud Dr. Carlos Alfredo Ayestas la Torre, donde innegablemente a lo largo de la crisis sanitaria, se pudo observar que los profesionales de la salud se han visto en la obligación de combatir el virus pandémico, en muchos casos desde primera línea, con absoluto desconocimiento de los procedimientos a seguir, así como la carencia de recursos humanos, materiales, financieros e insumos de protección y prevención de interés en salud pública.

De igual manera, dada que la labor asistencial del profesional de salud requiere de gran responsabilidad en la atención al usuario y cuidado del paciente, se evidenció que el coronavirus ha afectado notablemente su salud mental, psíquica y física, repercutiendo en la calidad de vida y por ende en su desempeño laboral, a causa del incremento incontrolable de contagios, exponiéndose a contraer la infección, además del arduo trabajo realizado bajo la presión mediática en horarios extenuantes, rol de trabajo que incluyó días domingos y feriados, aparte de turnos diurnos como nocturnos sumamente prolongados, obstaculizando sus actividades familiares así como sociales; escenario sumamente hostil e inhumano, el cual ha provocado el desencadenamiento de factores estresantes, precipitándose episodios de estados depresivos predominantes con estrés, temor, ansiedad, entre otras situaciones de trastornos nerviosos que han afectado nocivamente la salud ocupacional del personal de enfermería en el Centro de Dr. Carlos Alfredo Ayestas la Torre.

Asimismo, se pudo apreciar que el estrés fue la afección en la salud mental, predominante durante la crisis sanitaria en el personal de salud, vulnerabilidad que repercute directamente en su desempeño laboral, afectando la calidad de atención que presta y la capacidad de entender la evolución clínica del paciente, el cual ocasiona constantes reclamos de parte de los usuarios; además del impacto en su bienestar y calidad de vida, especialmente en los profesionales del primer nivel de atención en el Centro de Salud Dr. Carlos Alfredo Ayestas la Torre, unidad hospitalaria donde se llevará a práctica el estudio, perteneciente al sistema de salud de la región Apurímac.

1.2 Identificación y formulación de problemas

1.2.1 Problema general

¿Cuál es la relación que existe entre el estrés laboral y desempeño del profesional de enfermería en el área Covid-19 del Centro de Salud Dr. Carlos Alfredo Ayestas la Torre, Abancay 2021?

1.2.2 Problemas específicos

- a) ¿Qué relación existe entre el estrés laboral y la orientación a resultados en el profesional de enfermería en el área Covid-19 del Centro de Salud Dr. Carlos Alfredo Ayestas la Torre, Abancay 2021?
- b) ¿Cómo es la relación existente entre el estrés laboral y la capacidad profesional del personal de enfermería en el área Covid-19 del Centro de Salud Dr. Carlos Alfredo Ayestas la Torre, Abancay 2021?

- c) ¿Cuál es la relación que existe entre el estrés laboral y la identidad e iniciativa en el profesional de enfermería en el área Covid-19 del Centro de Salud Dr. Carlos Alfredo Ayestas la Torre, Abancay 2021?

1.3 Justificación

Utilizando los principios contemplados por Hernández y Mendoza (8), la indagación se justificó por los criterios expuestos a continuación.

Por conveniencia, puesto que permitió tener conocimiento respecto a los problemas que afectan dañinamente, tanto la salud mental, como física del personal de enfermería asociados a su desempeño profesional en tiempos de crisis sanitaria por la interrupción insostenible e incontrolable del Covid-19, en el Centro de Salud Dr. Carlos Alfredo Ayestas la Torre de la ciudad de Abancay, durante el año 2021.

Igualmente, tuvo relevancia social, debido a que pretendió desarrollar, fortalecer e implementar técnicas empáticas de entendimiento y compenetración en ambientes perjudiciales de incesante incertidumbre al personal de enfermería con los pacientes en circunstancias que ameriten respuesta inmediata, tal como se ha suscitado en el escenario pandémico.

Del mismo modo, prácticamente se justificó a razón que el estudio estimó la posibilidad que se evalué en un tiempo venidero, políticas estratégicas de acción inmediata por parte de los altos directivos del sector salud, que contribuyan trascendentalmente en la reducción de los niveles de estrés latentes en áreas de cuidado crítico hospitalario por carga sanitaria, para mejorar la calidad de vida y favorecer el desempeño del profesional, evidenciados en efectiva labor asistencial a los usuarios dentro del escenario pandémico.

De la misma manera, se justificó por su utilidad metodológica dado que se suministró instrumentos diseñados para analizar sistémicamente cada una de las concepciones, tales como el estrés laboral y el desempeño profesional, los cuales pueden servir de aporte a posteriores estudios con procedimientos de interés similar.

Finalmente, tuvo justificación teórica en virtud que los fundamentos teóricos científicos, originados en base a la revisión crítica y analítica de bibliografía especializada por ambas variables objeto de análisis, vale decir tanto para el estrés laboral como el desempeño profesional, podrán usarse en investigaciones a futuro que tengan semejante importancia investigativa.

1.4 Objetivos

1.4.1 Objetivo general

Analizar la relación que existe entre el estrés laboral y desempeño del profesional de enfermería en el área Covid-19 del Centro de Salud Dr. Carlos Alfredo Ayestas la Torre, Abancay 2021

1.4.2 Objetivos específicos

- a) Establecer la relación que existe entre el estrés laboral y la orientación a resultados en el profesional de enfermería en el área Covid-19 del Centro de Salud Dr. Carlos Alfredo Ayestas la Torre, Abancay 2021
- b) Determinar la relación existente entre el estrés laboral y la capacidad profesional del personal de enfermería en el área Covid-19 del Centro de Salud Dr. Carlos Alfredo Ayestas la Torre, Abancay 2021

- c) Precisar la relación que existe entre el estrés laboral y la identidad e iniciativa en el profesional de enfermería en el área Covid-19 del Centro de Salud Dr. Carlos Alfredo Ayestas la Torre, Abancay 2021

1.5 Delimitación de la investigación

1.5.1 Espacial

El estudio se efectuó en el Centro de Salud Dr. Carlos Alfredo Ayestas la Torre, sito en la ciudad de Abancay, del distrito y provincia de Abancay en la región Apurímac.

1.5.2 Temporal

El trabajo de investigación se llevó a cabo, en conformidad a lo establecido en el cronograma de actividades, dado a conocer en el aspecto administrativo, situado durante el primer semestre del presente año, vale decir entre los meses de marzo a junio del 2021.

1.5.3 Social

En tanto, el grupo social materia de estudio estuvo adscrito al personal asistencial de enfermería, profesionales que ejercen funciones cruciales en la prestación de servicios de salud en el área Covid-19 del Centro de Salud Dr. Carlos Alfredo Ayestas la Torre.

1.5.4 Conceptual

En relación con el marco teórico de la indagación en mención, se realizó de acuerdo a la operacionalización de variables, la misma que comprende estrés laboral y desempeño del profesional de enfermería.

1.6 Viabilidad de la investigación

Conforme a este aspecto, se tomó en consideración el interés de concretizar la presente indagación por parte de las investigadoras, asimismo, éste estuvo completamente autofinanciado; del mismo modo los integrantes de la muestra de estudio se encontraron laborando en el área Covid-19 del nosocomio; por otro lado, a lo largo de la formación profesional de las interesadas, en las asignaturas de especialidad las prácticas clínicas se desarrollaron en el centro de salud en mención, hechos que favorecerán el proceso dinámico de recolección de datos a los profesionales de enfermería, mediante la técnica de la encuesta con sus correspondientes cuestionarios por cada variable, cuestión de análisis; igualmente , los directivos institucionales, servidores tanto administrativos como asistenciales y los sujetos indagatorios, en un número considerable, manifiestan su aprobación en el desarrollo de estudios del sector salud, contribuyendo su asequibilidad social.

1.7 Limitaciones

Innegablemente, una de las limitantes sustanciales consideradas, en estudios realizados dentro del sistema de salud, guardan relación con el hermetismo, carencia de compromiso y voluntad de algunos profesionales de salud, en participar durante el recojo de información, a través de las encuestas aplicadas en el nosocomio referido, de igual manera, una vez realizada la búsqueda correspondiente a los antecedentes de estudio a nivel regional como local, no se encontraron coincidencias a tomar en cuenta, en repositorios de las universidades pertenecientes a la región Apurímac.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de investigación

2.1.1 A nivel internacional

Betancourt et al. (9). En el año 2021, materializaron su artículo científico denominado “Estrés laboral en el personal de enfermería del área UCI durante la pandemia de Covid-19”; con el objetivo de determinar el nivel de estrés del profesional de enfermería a lo largo de la pandemia en el Hospital Rodríguez Zambrano de Manta en Ecuador; procedimiento metodológico observacional analítico, de corte transversal durante el mes de agosto, en el recaudo de los datos se aplicó el cuestionario válido y confiable “The Nursing Stress Scale” a un total de 24 licenciados de salud, entre 21 a 40 años de edad; en tanto, los resultados obtenidos evidenciaron que la muerte, el sufrimiento y el exceso de responsabilidades laborales son los principales factores causantes de mayor índice de estrés laboral percibidos por los involucrados; arribándose a la conclusión que la carga laboral por el incremento de pacientes en el transcurso de la emergencia sanitaria agudizaron los problemas emocionales especialmente en las damas, siendo imprescindible evaluar los factores

estresantes acorde a los mecanismos de afrontamiento disponibles, con la finalidad de minimizar la posibilidad de que los servidores asistenciales de salud, de una u otra forma experimenten estrés.

Díaz, O. (10). Durante el año 2021, efectuó su investigación titulada “Estrés laboral y trabajo en equipo por la Pandemia Covid -19 en el Hospital Básico de Ventanas”; con el propósito de establecer la relación existente entre el estrés laboral y el trabajo en equipo por el Covid-19 en el nosocomio de Ventanas en el Ecuador; metodológicamente abordado con el enfoque cuantitativo, tipo aplicada, de nivel correlacional con diseño no experimental descriptivo de corte transversal, para la obtención de la información se usó el instrumento cuestionario por cada variable de análisis, aplicado a 55 profesionales de la salud, los resultados evidencian la existencia de una asociación negativa y baja con el coeficiente de correlación de Pearson igual a -0.272 con p valor igual a 0.044, esto permitió concluir la existencia de una relación inversa entre ambas variables objeto de observación, por consiguiente se señaló que a mayor estrés laboral, menor trabajo en equipo del personal de salud.

García et al. (11). A lo largo del año 2020, efectuaron su estudio de revisión científica en referencia al “Estrés laboral en enfermeras de un hospital público en la zona fronteriza de México”; con la finalidad de determinar el nivel de estrés, así como identificar los principales estresores que se manifiestan en el personal sanitario dentro del marco pandémico Covid-19, investigación con metodología bajo el enfoque cuantitativo, de tipo descriptivo y transversal; se aplicó el instrumento cuestionario debidamente estructurado en línea que

contenía una cédula de datos personales y laborales, además de la escala de estrés en enfermeras (NNS) a 126 enfermeras; los resultados relevantes exhiben que el 81 % de los participantes son mujeres realizan labores nocturnas, de las cuales el 58.7% desarrollan jornadas labores que superan las 12 horas, teniendo a su cargo más de 7 pacientes el 44.4%, entre tanto el 16% refirió haberse contagiado de Covid-19; evidencias que permiten concluir en que los niveles de estrés en el nivel medio, se encuentran presentes en el personal de salud, como consecuencia de las condiciones laborales en el ámbito pandémico.

Jordán, B. (12). En el transcurso del año 2021 en el Ecuador, indagó sobre “El estrés y desempeño laboral en brigadas de trabajo pertenecientes al área Covid-19 de un Hospital de Guayaquil”; estudió que comprendió como objetivo primordial el determinar la asociación entre ambas concepciones materia de análisis; abordado por medio del enfoque cuantitativo, de tipo básica, con diseño no experimental descriptivo transversal, del nivel correlacional; para la recopilación de la información se empleó la técnica de la encuesta, elaborándose dos instrumentos para cada una de las variables investigativas, las cuales fueron aplicadas a 102 profesionales asistenciales, evidenciándose mediante los resultados la existencia de una relación inversamente proporcional entre las dimensiones del estrés y desempeño laboral; lo que permite concluir que el desempeño laboral del profesional sanitario disminuye como consecuencia de la presencia significativa de estrés en el establecimiento de salud.

Moncada et al. (13). En el marco del año 2021, llevaron a cabo un estudio correspondiente al “Estrés laboral en el personal médico y enfermería de atención primaria ante la emergencia sanitaria por Covid-19”; con el objeto de analizar el estrés laboral entre los profesionales sanitarios del Centro de Salud de Guayas en el Ecuador durante el brote del coronavirus; metodológicamente estructurado bajo el enfoque cuantitativo, descriptivo de corte transversal; aplicándose el instrumento cuestionario de estrés laboral (JSS) a una muestra no probabilística a conveniencia o intencional de 41 individuos; los resultados admiten manifestar que en ambas categorías laborales de salud, vale decir entre médicos y enfermeros se evidencian altos niveles de estrés, de los cuales, son los galenos mayores a 30 años quienes alcanzan las puntuaciones más altas, siendo indispensable ahondar en análisis de este tipo, con la finalidad de obtener información fehaciente para la acertada toma de decisiones en aras de evitar el desgaste innecesario del personal asistencial, la disminución de su productividad laboral y la pérdida de vidas humanas.

2.1.2 A nivel Nacional

Morales, R. (14). Durante el año 2021, efectivizó su estudio sobre el “Estrés laboral en profesionales de enfermería en el área Covid-19 del Hospital José Cayetano Heredia de la ciudad de Piura, 2021”; con el objetivo imprescindible de determinar el nivel de estrés de los servidores asistenciales de enfermería en las áreas Covid del nosocomio en referencia; en cuanto a la metodología, está orientado bajo el enfoque cuantitativo, con diseño no experimental de corte transversal, prospectivo y de campo, empleándose para tal fin, el instrumento Escala de Estrés de Enfermería - NSS, adaptada de Gray Toft y

Anderson, constituido por 29 ítems y aplicado a un total de 85 profesionales de enfermería, evidencias que posibilitaron conocer que en situaciones críticas, acontecimientos inesperados, clima laboral inadecuado, miedo, angustia, pésima comunicación interpersonal, sobrecarga laboral, carencia de personal y demás circunstancias que ponen de manifiesto a un 60 % de licenciados en enfermería con presencia en un nivel medio de estrés, asimismo un nivel alto con 37.65 % y finalmente con un 2,35 % en el nivel bajo de estrés.

Huamaní, M. y Olivas, I. (15). En el transcurso del 2021, realizaron una indagación concerniente al “Nivel de estrés en los enfermeros que laboran en los servicios Covid-19 de un Hospital de Huacho, 2021 “; con la intención de determinar el nivel de estrés en el personal de enfermería del servicio en el mencionado nosocomio; estructurado metodológicamente con enfoque cuantitativo, de diseño no experimental y descriptivo con corte transversal, empleándose la técnica de la encuesta a 37 enfermeros, a través del instrumento certificado “The Nursing Stress Scale”, conformada por 34 ítems y agrupadas en tres dimensiones; permitiendo demostrar que en primera instancia se encuentra el nivel medio de estrés con 51.4%, seguido del nivel bajo con 35.1% y finalmente con 13.5% el nivel alto; ahora bien, en sus tres dimensiones, el nivel medio fue el que predominó con el 51.4% en el ambiente físico y psicológico, en tanto, con 56.8% el social, hechos que posibilitan concluir; en que el nivel medio de estrés, prevaleció tanto en las dimensiones, así como en la variable materia de estudio.

Morales, D. (16). A lo largo del 2021, estudió el “Estrés laboral y el desempeño del profesional de enfermería de UCI en el Hospital Nacional Dos de Mayo, 2021; en la ciudad de Lima, investigación que tuvo como propósito determinar la relación existente entre el estrés laboral y desempeño profesional del enfermero en el nosocomio indicado, abordado sistémicamente con la metodología desde el enfoque cuantitativo, del nivel correlacional y con diseño no experimental de corte transversal; en el proceso de recopilación de los datos se aplicó el instrumento cuestionario, provisto de interrogantes debidamente estructuradas, confiables y válidas a 90 profesionales, para su posterior análisis mediante el aplicativo SPSS y el estadístico Rho de Spearman, tanto para la presentación descriptiva de los resultados mediante tablas y gráficos, así como para la contrastación de la hipótesis respectiva, procedimiento que permitió indicar con el valor de $r = -0.627$ la existencia de una correlación negativa moderada, entre las variables objeto de análisis, por consiguiente se establece que el 54.4% muestran un nivel alto de estrés laboral, precisando que los enfermeros se encuentran propensos a ser afectados por factores estresores, el cual repercute negativamente en su desempeño profesional y por ende, en el cuidado que deben de brindar a pacientes en estado crítico, suceso que se corrobora con la presencia del 57.8% de nivel de desempeño medio que poseen los servidores asistenciales de salud.

Mendoza, S. y Reaños, T. (17). En el marco del 2021, llevaron consigo una indagación referente a “Factores de estrés laboral en los profesionales de enfermería del área COVID -19 en la Región Callao 2021”, con la intención de

identificar los factores de estrés laboral en el personal sanitario pertenecientes a la unidad Covid-19; estructurado metodológicamente bajo el enfoque cuantitativo, en el nivel descriptivo, prospectivo y transversal; para la recopilación de los datos se utilizó el instrumento cuestionario debidamente articulado en un total de 27 items, el cual presenta escala de fiabilidad excelente, aplicado a enfermeros de los diferentes establecimientos de salud circunscritas a la Región Callao; bajo un muestreo no probabilístico por criterios de conveniencia de las investigadoras; evidenciándose en los resultados, posterior a su análisis correspondiente, que los factores ambientales, así como los organizativos, presentan mayor relevancia y cuantía respecto al estrés laboral en los profesionales de salud pertenecientes al ámbito de estudio.

Mejía, M. y Melgar, M. (18). En el 2020, desarrollaron su investigación “Estrés laboral en el personal de enfermería ante la situación de pandemia por Covid-19 de Hospitalización Modular Covid-19 del Hospital Regional, Huacho, 2020”, con la finalidad de determinar el nivel de estrés laboral en los profesionales de enfermería en un entorno pandémico a causa de la propagación del coronavirus en el departamento médico de hospitalización; estudio con metodología del tipo básico, nivel descriptivo con diseño no experimental de corte trasversal, aplicándose un cuestionario de 22 items a una población censal conformada por 68 servidores de la salud; los resultados evidenciaron que el 60.3% de enfermeros presentan un nivel de estrés medio, en nivel alto el 32.4% y en el nivel bajo el 7.4%; en tanto en la dimensión organizacional predominó el nivel medio con el 60.3%, mientras el individual con el 67.6% en

nivel medio y con el 47.1% en nivel medio la dimensión entorno; los cuales permitieron concluir que los profesionales de enfermería presentan un nivel medio de estrés laboral en el área de hospitalización modular, espacio acondicionado para pacientes infectados con coronavirus.

2.1.3 A nivel regional y local

Duran, M. (19). En el transcurso del 2021, llevó a cabo su investigación de grado titulado “Estrés laboral y desempeño laboral en el departamento de enfermería del hospital sub regional de Andahuaylas, 2021”; cuyo objetivo fue determinar la relación entre el estrés y el desempeño laboral en la dependencia de enfermería de la institución hospitalaria Hugo Pesce Pesceto; bajo la metodología de enfoque cuantitativo en nivel descriptivo correlacional con diseño no experimental de corte transversal, la muestra estuvo conformada por 100 profesionales pertenecientes al departamento de estudio, en donde se aplicó el instrumento cuestionario de tipo Likert para medir el nivel de estrés y otra herramienta con fines de cuantificar el desempeño profesional debidamente validados y confiables; el resultado de la investigación con un coeficiente de correlación de Rho Spearman de 0.138 y con un $p_valor=0.170$, permitió concluir que el estrés no tiene relación significativa con el desempeño laboral en el hospital sub regional de la provincia de Andahuaylas.

Costillo, M. (20). Durante el año 2020, realizó su investigación de grado titulado “Motivación laboral y estrés laboral en el personal de enfermería del Hospital Regional Guillermo Días de la Vega, 2020”; teniendo como objetivo, determinar la relación entre la motivación y el estrés laboral de los profesionales integrantes de la unidad de enfermería del primer nosocomio de

la región Apurímac; metodológicamente articulado con enfoque cuantitativo, de tipo básico en el nivel correlacional con diseño no experimental, la muestra estuvo constituida por 80 servidores de enfermería, empleándose como instrumentos de medición la escala de David McClellan en la motivación laboral y Malash Burnout Inventory para el estrés laboral; los resultados pusieron de manifiesto que el 75 % presenta un alto nivel de motivación, mientras que en el 25 % del personal la motivación es media, en tanto, el 77 % representa un nivel medio de estrés, 19 % un nivel bajo y tan sólo un 4% del personal padece estrés en alto nivel, indicadores que permiten concluir la existencia de una relación inversamente significativa con el valor de $r=-.310$, entre la motivación y el estrés laboral en el servidor de enfermería en el ámbito de intervención hospitalario.

2.2 Bases teóricas

Las bases teóricas que se mencionan a continuación, cumplen el importante rol de fundamentar la investigación que ha de realizarse, el mismo que deriva de la problemática identificada concerniente al estrés laboral y el desempeño profesional desde ámbito investigativo del interés social, como es la salud pública.

2.2.1 Estrés laboral

Maslach et al. (21), precisan que este tipo de manifestaciones se producen en el personal sanitario, como respuesta al sometimiento de constantes presiones, condicionamientos e imposiciones que superan sus conocimientos y habilidades para cumplir con sus funciones asistenciales ocasionados en el

ámbito laboral, generando efectos dañinos que pueden afectar su bienestar físico y emocional.

Por su parte, el ente rector de la administración de la salud a nivel mundial (OMS), sintetiza que son una serie de respuestas corporales que predisponen al organismo para reaccionar ante una determinada demanda del entorno (22).

Del mismo modo, refiere Guerra et al. (23), al proceso en el que las demandas comprometen o superan la capacidad adaptativa del organismo, dando origen a cambios biológicos y psicológicos que perjudican la salud de los seres humanos.

Por consiguiente, el estrés laboral se conceptualiza como la reacción natural del individuo, tanto biológica como psicológica, al momento de hacer frente a los diferentes requerimientos del medio, vale decir reacciones ante las exigencias y presiones en el medio laboral que no se ajustan a sus conocimientos ni capacidades, condiciones que ponen a prueba sus destrezas para afrontar escenarios de alta demanda, además de considerarse como un agente emotivo, el cual provoca tensiones nerviosas a nivel físico y psicológico, el mismo que podría provocar esta enfermedad por las experiencias laborales (24).

Además, explica que el impacto del estrés en los sistemas nacionales encargados del cuidado de la salud de sus pobladores es sumamente grave, por la exposición frecuente a la presencia de los usuarios en su centro de labor, también refiere que los colaboradores de los servicios asistenciales deben de contar con los insumos necesarios y las competencias requeridas

para mostrar un pleno desenvolvimiento en la realización de sus funciones, así como también en la interrelación con el público usuario, siendo empáticos y comprometidos a pesar de guardar distancia terapéutica para el bienestar de sus pacientes (24).

2.2.2 Dimensiones del estrés laboral

Las dimensiones a considerar, se basan en la clasificación de Prieto y Trucco, el mismo que fue citado por Cárdenas (25).

2.2.3 Estrés psicológico

Acorde a la conceptualización realizada por diversos investigadores, Cárdenas (25), expresa que el estrés psicológico se manifiesta como una reacción conductual, el cual genera estrés. Entre las manifestaciones del estrés psicológico se pueden mencionar las siguientes: excesiva intranquilidad, falta de capacidad que le permitan tomar decisiones, percepción de aturdimiento, dificultades para lograr una concentración adecuada, distracción excesiva, sensación de la pérdida del dominio propio, pérdida de memoria frecuente, cambio malhumorado en el temperamento, susceptibilidad que le impidan recibir críticas constructivas y bloqueos mentales.

Por su parte, Guerra et al. (23), especifica como el sentir de una persona cuando se encuentra bajo presión mental, física o emocional; asimismo manifiesta que es normal que un individuo presente ciertos indicios de estrés esporádicamente, sobre todo en ámbitos hospitalarios donde desarrolla labores asistenciales en favor de los usuarios, sin embargo, cuando se experimenta altos niveles de estrés psicológico de manera frecuente y en

periodos prolongados, está latente la posibilidad de contraer problemas de salud mental y físico.

2.2.4 Estrés fisiológico

Cárdenas (26), en base a estudios de expertos referidos al estrés fisiológico en ambientes de salud inmersos en la atención primaria, manifiesta que estas complicaciones de salud, se produce como la respuesta del organismo en condiciones agresivas e irritables del entorno; asimismo, expresa que las alteraciones gastrointestinales, cardiovasculares, respiratorias, dermatológicas, nerviosas e inclusive musculares llegan a ser provocadas por la inadaptación del estrés en el organismo del ser humano.

Del mismo modo Guerra et al. (23), sintetiza el estrés fisiológico como aquella respuesta que se origina en el organismo, ante los estímulos estresores, mediante una serie de reacciones fisiológicas que implican la activación del eje hipofisopararrenal y del sistema nervioso vegetativo en el organismo del ser humano.

2.2.5 Estimulantes estresores

Siguiendo las investigaciones de teóricos especialistas en salud mental, así como laboral Cárdenas (26), manifiesta que son aquellos agentes endógenos y exógenos que perturban el estado natural de la persona originando estrés; siendo estimulantes estresores del ambiente físico la luminosidad, el bullicio, las condiciones climáticas, temperatura del ambiente, disponibilidad y tamaño del área donde se labora y el riesgo de toxicidad; de la misma manera dentro de los estímulos estresantes del individuo inherentes a sus funciones ocupacionales, se consideran la ambigüedad, los conflictos de rol, el

desarrollo profesional y los factores asociados a su tarea; de la misma forma dentro de los estresores concernientes a la organización, encontramos la estructura orgánica, clima laboral, trabajo en equipo, relaciones intra e interpersonales, responsabilidad sobre terceros, conflictos laborales e implementación de nuevas tecnologías, finalmente están los estresores externos a la organización como el perfil sociodemográfico y las experiencias perjudiciales que originaron algún tipo de trauma, los cuales se caracterizan por su influencia en el comportamiento del personal en el ambiente interno.

Consecuentemente, Guerra et al. (23), considera los estimulantes estresores como aquellos agentes internos y externos que alteran el estado habitual del individuo para contraer estrés; estos estresores son parte integrante del medio ambiente donde se desarrolla la persona, en ese sentido el profesional de enfermería como parte integrante del equipo de salud, es aquel que tiene el primer contacto con el paciente, teniendo en consideración que realiza una labor importante para el restablecimiento de salud del mismo; sin embargo, su rol asistencial se ve mermado por los diversos agentes estresores que se originan dentro y fuera del establecimiento de salud, los mismos que tienen la capacidad de desatar excesiva preocupación y por ende diversos cuadros de estrés, produciéndose inestabilidad emocional y psicológica, los cuales pueden afectar de manera imperante su salud mental, repercutiendo en su desempeño profesional al servicio de la salud de la sociedad.

Por consiguiente, Cárdenas (26), explica que el personal de enfermería es identificado como un profesional que es muy susceptible de sufrir niveles altos de estrés como consecuencia de la gran implicancia psicológica y emocional

que le exige su trabajo asistencial del cuidado de enfermería y otros aspectos asociados con la organización en la que se desempeña; menciona también que otras causas que generan estrés en el personal de enfermería son aquellos relacionados con la insatisfacción laboral, los frecuentes cambios de turno o de puesto de trabajo, sobrecarga de tareas, conflicto con compañeros de trabajo o superiores, y falta de apoyo social.

El estrés en enfermería, además de producir una serie de consecuencias importantes en la salud general física y psicológica como los problemas psicosomáticos, hipertensión arterial, nerviosismo, ansiedad, entre otros; también afectará en forma directa o indirectamente a su propia organización, a su desempeño laboral, al funcionamiento del servicio médico en el cual labora, y en la asistencia a los pacientes, pudiendo darse una baja calidad de atención; refiere también que algunos estudios asocian a los altos grados de estrés con ciertas áreas o servicios del establecimiento de salud, tales como el de hospitalización, emergencia o unidad de cuidados críticos, debido a la continua demanda de atención y sobrecarga laboral (24).

2.2.6 Desempeño profesional

Acorde con Nolberto (25), se define como el cumplimiento efectivo de las funciones inherentes a su responsabilidad dentro de una entidad privada o gubernamental, en la concreción de los objetivos institucionales en el corto, mediano o largo plazo; agrega además que se encuentra vinculada a aquella actividad realizada por un individuo mediante un proceso ordenado, con metas de trabajo y desenvolvimiento profesional o de especialización de su habilidad, por lo cual, el desempeño profesional es toda acción o comportamiento que

se pueden observar en el personal asistencial o equipo de salud, actividades que son vitales para lograr los objetivos institucionales, y que pueden ser ajustados según los requisitos previos de capacidades en cada trabajador en relación a su nivel de compromiso con sus responsabilidades encomendadas. En esa línea, Chiavenato (27), sostiene que el desempeño laboral se encuentra íntimamente relacionado con el comportamiento del trabajador para la consecución de sus objetivos planteados, siendo parte imperante de las estrategias individuales para el logro de sus aspiraciones profesionales e incluso propósitos personales, en ese entender, se conceptualiza el desempeño profesional como el conjunto de las acciones asociadas a la productividad de los empleados, con el compromiso de conseguir las metas, en función a las estrategias implementadas dentro de la organización, ya sean de carácter gubernamental o tengan fines privados.

Por consiguiente, el desempeño profesional de enfermería se entiende como el cumplimiento de sus responsabilidades a cabalidad en su respectivo puesto de trabajo; tanto en el cuidado técnico, científico, asistencial y administrativo; además, dichos procedimientos orientados al paciente para su recuperación pronta y alcanzar su vida a plenitud, deben de efectuarse teniendo en consideración el código ético deontológico; encontrándose establecido por las condiciones laborales que enfrenta el profesional en su quehacer cotidiano, a más de la satisfacción de sus necesidades como ser humano y profesional de la salud (28).

2.2.7 Dimensiones del desempeño profesional

Las dimensiones a considerar, constan conforme a la categorización de Aamodt, las mismas que son: orientado a resultados, la capacidad profesional y la identidad e iniciativa (29).

2.2.8 Orientado a resultados

Se encuentra relacionado con la evaluación constante de los logros que experimenta el trabajador, así como a la evaluación sobre los resultados que obtiene durante el cumplimiento de sus labores.

En ese entender, la orientación a resultados se precisa como la facultad de todas las acciones dirigidas a alcanzar una meta en el menor tiempo posible con los recursos disponibles, optimizando todos los procesos administrativos y asistenciales propios de la entidad, para mejorar la calidad de atención a los usuarios (29).

2.2.9 Capacidad profesional

Hace referencia a las aptitudes y competencias que requiere un individuo para su adecuado desenvolvimiento laboral, el cual se encuentra sujeta a supervisiones constantes para valorar técnica y administrativamente su rendimiento al interior de la entidad, procedimiento administrativo enfocado a fortalecer las destrezas del personal, así como a optimizar su desempeño para el cumplimiento de las metas institucionales (29).

2.2.10 Identidad e iniciativa

Definida como la sensación del personal, respecto a su identificación con la entidad donde presta sus servicios profesionales, el mismo que implica el compromiso de involucrarse durante el desarrollo de las actividades propias

de la organización, del mismo modo, el sentir de identidad para con la institución estimulará a que el trabajador tenga la necesidad inmediata de adoptar iniciativas relevantes e innovadoras con actitud proactiva, mediante acciones acertadas, demostrando de esta manera idoneidad en el puesto adjudicado y por ende en las funciones asignadas (29).

Debido a lo cual y teniendo en consideración, que la enfermería es caracterizada como una profesión responsable del cuidado de la familia, comunidad e individuo, razones por las cuales requiere desarrollar y fortalecer capacidades profesionales, habilidades asistenciales , así como actitudes positivas que contribuyan en sus quehacer al servicio de la sociedad, para el cumplimiento con profesionalismo en cada una de sus labores encomendadas, quedando de manifiesto su idoneidad en el puesto laboral al cual pertenece, de igual modo, su desenvolvimiento en el campo de la enfermería será demostrado por sí mismo, a través de su dominio técnico, profesional y sobre todo humano, así como el liderazgo que debe poseer para una adecuada correspondencia entre el saber hacer y el ser, considerando su papel trascendental en la atención social, biológica y psicológica de los pacientes, por todo ello, las instituciones inmersas en la estructura de salud deben de contar con un sistema de evaluación del desempeño de sus colaboradores, los cuales permitan analizar si los profesionales están cumpliendo convenientemente sus funciones, sin embargo, en caso se detecten debilidades, los directivos del sector salud deben de impulsar que la organización adopte medidas correctivas que coadyuven a que el profesional de enfermería consolide sus competencias y habilidades, para que de esta

manera se lleve a la práctica un buen cuidado y atención en beneficio de los usuarios (26).

2.3 Marco conceptual

2.3.1 Estrés

La Asociación Americana de Psicología, establece que el estrés es descrito comúnmente como una sensación de preocupación, agobio y agotamiento que afecta a cualquier persona sin distinción de género, edad o circunstancias personales, dando lugar a problemas de salud psicológica y física. El estrés crónico es resultado de una serie de estresores cotidianos en la vida, que, si no son atendidos o manejados de manera adecuada, puede conllevar a consecuencias graves tanto fisiológicas como mentales (30).

2.3.2 Ansiedad

Es un rasgo característico que tienen las personas, es un estado emocional de elementos negativos que se muestra de manera externa física como problemas para dormir, sudoración en las manos, tensión muscular y sensación de ahogo entre otros (31).

2.3.3 Depresión

Es una alteración del estado de ánimo que consiste en un grupo de síntomas, que une un predominio de tipo afectiva (la desesperanza, tristeza patológica, la apatía, sensación subjetiva de malestar, irritabilidad) que pueden llegar a mostrar síntomas de esfera volitiva, física y cognitiva (31).

2.3.4 Carga mental

Son elementos que se presentan en el ambiente y que ejercen una presión mental cognitiva e intelectual en el sujeto que los somete a un desgaste emocional, mental y físico (31).

2.3.5 Sobrecarga laboral

Es el conjunto de exigencias físicas y mentales a las que se ve sometido el personal en su jornada laboral (32) .

2.3.6 Exhausto

Se conoce como agotamiento laboral al estrés que está asociado con el empleo, siendo un estado de cansancio físico o emocional, esto también puede implicar una carencia del sentido realización y también con la pérdida de identidad personal, sin embargo, indiferentemente de su causa, el agotamiento puede tener un impacto negativo en la salud mental y física. Por lo tanto, debe considerar si tienen conflictos en su empleo y como puede solventar los mismos (32).

2.3.7 Pandemia

Es una enfermedad epidémica que se expande por los diferentes países, atacando a todos los seres humanos de una determinada localidad o región (33).

2.3.8 Salud mental

Es el estado de equilibrio entre el ser humano y su entorno socio-cultural que avalan su integración laboral, intelectual las relaciones para obtener su bienestar y calidad de vida (33).

2.3.9 Desempeño

De acuerdo a Lobo, el desempeño se establece como aquella actividad realizada por un individuo mediante un proceso ordenado, con metas de trabajo y desenvolvimiento profesional o de especialización de su habilidad (34).

2.3.10 Desempeño laboral

Comprendido por el comportamiento y el rendimiento exhibido por el empleado en el ámbito laboral, al momento de efectuar con idoneidad las funciones inherentes a su responsabilidad acorde a la normatividad institucional (34).

2.3.11 Evaluación del desempeño

Es el proceso técnico especializado que mide el aporte o la generación de valor del trabajador en el ejercicio de sus funciones. De forma integrada, pueden evaluarse sus competencias de conocimientos, sus habilidades de aplicación en la práctica, y sus actitudes humanas basadas en valores. La sumatoria final de los aspectos anteriores conduce a la medición de la productividad y de los resultados (33).

2.3.12 Puntualidad

Es una cualidad de los trabajadores donde primero cumplen con llegar a la hora establecida a su centro de trabajo, así como la atención a los usuarios o pacientes según las citas pactadas o el orden de espera (33).

2.3.13 Realización personal

En este caso es el cumplimiento de las necesidades básicas como personales, lo que implica el desarrollo social y cultural de las personas lo cual según expertos es muy difícil de conseguir en su totalidad (33).

2.3.14 Realización profesional

Es el logro del profesional en el desarrollo de su carrera de acuerdo a sus expectativas lo que ocurre en un centro laboral, donde la falta de ello provoca desmotivación en el trabajador generando otros problemas como el ausentismo laboral (33).

2.3.15 Relaciones interpersonales

Es el desarrollo social que se da entre las personas donde comparten sus ideas y emociones, lo que incluye una interacción con sus compañeros o superiores en el caso del profesional de enfermería (33).

2.3.16 Responsabilidad

Es una actitud de cumplir con un objetivo planteado o una promesa planteada, en el caso del personal de enfermería es un cumplimiento de sus funciones de manera integral e individual (33).

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1 Hipótesis

3.1.1 Hipótesis general

Existe relación entre el estrés laboral y desempeño del profesional de enfermería en el área Covid-19 del Centro de Salud Dr. Carlos Alfredo Ayestas la Torre, Abancay 2021

3.1.2 Hipótesis específicas

- a) Existe relación entre el estrés laboral y la orientación a resultados en el profesional de enfermería en el área Covid-19 del Centro de Salud Dr. Carlos Alfredo Ayestas la Torre, Abancay 2021
- b) Existe relación entre el estrés laboral y la capacidad profesional del personal de enfermería en el área Covid-19 del Centro de Salud Dr. Carlos Alfredo Ayestas la Torre, Abancay 2021
- c) Existe relación entre el estrés laboral y la identidad e iniciativa en el profesional de enfermería en el área Covid-19 del Centro de Salud Dr. Carlos Alfredo Ayestas la Torre, Abancay 2021

3.2 Método

En el reciente trabajo de investigación, se aplicó el método hipotético deductivo, al respecto Arias y Covinos (35), expresan que se toma una hipótesis como premisa, inferida de leyes o principios teóricos por el conjunto de datos empíricos, para que, a partir de ella, siguiendo reglas lógicas de deducción se llegue a razonamientos precisos e inéditos, los mismos que son sometidos a verificación para admitir o denegar su validez en un determinado escenario.

3.3 Tipo de investigación

La indagación realizada es de tipo básica, al respecto Arias y Covinos (35), puntualizan que tienen como finalidad obtener nuevos conocimientos e incrementar las bases teóricas sobre la realidad existente para estudios posteriores, puesto que las aplicaciones prácticas resultantes, de ningún modo son su prioridad inmediata.

3.4 Nivel o alcance de investigación

Teniendo en cuenta la participación de ambas variables materia de contraste, el estudio efectuado se encuentra en el nivel correlacional, con el propósito principal de conocer el comportamiento relacional o grado de asociación existente entre dos o más concepciones en un ámbito particular, mas no el de determinar la causalidad de una sobre la otra, tal como puntualizan Arias y Covinos (35).

3.5 Diseño de la investigación

Metodológicamente, conforme a Arias y Covinos (35), es no experimental, a razón que las variables objeto de estudio no están sujetas a manipularse intencionalmente, sólo las describe y analiza tal cual se presentan en su ámbito natural tras su ocurrencia formulando criterios lógicos; con diseño transaccional

descriptivo, puesto que se emplea para analizar y conocer los atributos, rasgos o cualidades de la población materia de estudio en un momento determinado del tiempo.

3.6 Operacionalización de variables

Variable	Dimensiones	Indicadores	Items	Escala de medición	Nivel de rango			
Estrés laboral Tipo de manifestación que se producen en el personal sanitario, como respuesta al sometimiento de constantes presiones, condicionamientos e imposiciones que superan sus conocimientos y habilidades para cumplir con sus funciones asistenciales ocasionados en el ámbito laboral, generando efectos dañinos que pueden afectar su bienestar físico y emocional. (21)	1. Estrés psicológico Se especifica como el sentir de una persona cuando se encuentra bajo presión mental, física o emocional. (25)	1.1 Trastorno del sueño	1,2,3,4,5,6,7,8,9,10,11,12	Ordinal 1= No en absoluto 2= Un poco más 3= No más que lo habitual 4= Mucho más que lo habitual	Estrés laboral Leve (49 – 98) Moderado (99 – 147) Alto (148 – 196)			
		1.2 Trastorno de la concentración						
		1.3 Toma de decisiones						
		1.4 Autoestima						
	2. Estrés fisiológico Complicación de salud, que se produce como la respuesta del organismo en condiciones agresivas e irritables del entorno. (25)	2.1 Trastorno gastrointestinal	13,14,15,16,17,18,19,20,21,22,23,24,25,26,27,28,29,30,31,32,33					
		2.2 Trastorno neurológico muscular						
		2.3 Trastorno cardiovascular						
	3. Estresores Son aquellos agentes endógenos y exógenos que perturban el estado natural de la persona originando estrés. (25)	3.1 Carga laboral	34,35,36,37,38,39,40,41,42,43,44,45,46,47,48,49					
		3.2 Insatisfacción						
		3.3 Falta de capacitación						
		3.4 Inapropiadas condiciones laborales						
		3.5 Conflictos laborales						
Desempeño profesional Conjunto de las acciones asociadas a la productividad de los empleados, con el compromiso de conseguir las metas, en función a las estrategias implementadas dentro de la organización, ya sean de carácter gubernamental o tengan fines privados. (27)	1. Orientado a resultados Facultad de todas las acciones dirigidas a alcanzar una meta en el menor tiempo posible con los recursos disponibles, optimizando todos los procesos administrativos y asistenciales propios de la entidad, para mejorar la calidad de atención a los usuarios. (29)	1.1 Puntualidad	1,2,3,4	Ordinal 1= Nunca 2= Casi nunca 3= Regularmente 4= Casi siempre 5= Siempre	Desempeño profesional Malo (16 - 37) Regular (38 - 59) Bueno (60 - 80)			
		1.2 Resultados						
	2. Capacidad profesional Hace referencia a las aptitudes y competencias que requiere un individuo para su adecuado desenvolvimiento laboral, el cual se encuentra sujeta a supervisiones constantes para valorar técnica y administrativamente su rendimiento al interior de la entidad. (29)	2.1 Capacitación	5,6,7,8,9,10					
		2.2 Dedicación y servicio						
	3. Identidad e iniciativa Es la sensación del personal, respecto a su identificación con la entidad donde presta sus servicios profesionales, el mismo que implica el compromiso de involucrarse durante el desarrollo de las actividades propias de la organización. (29)	3.1 Compromiso	11,12,13,14,15,16					
		3.2 Productividad						
								Orientado a resultados Malo (4 - 9) Regular (10 - 15) Bueno (16 - 20)
								Capacidad profesional Malo (6 - 14) Regular (15 - 22) Bueno (23 - 30)
								Identidad e iniciativa Malo (6 - 14) Regular (15 - 22) Bueno (23 - 30)

3.7 Población, muestra y muestreo

3.7.1 Población

A efectos de indagación precisa, la población estuvo conformada por 40 profesionales de enfermería, los mismos que desempeñan labores sustanciales centradas en la atención al paciente en el centro de Salud; en esa línea Arias y Covinos (35), refieren que la población está conformada por el conjunto de unidades de estudio que tienen relación o comparten características similares dentro del ámbito investigativo.

3.7.2 Muestra

En relación a la muestra, estuvo conformada por 40 profesionales de la salud que laboran en el nosocomio mencionado, tal es así que Arias y Covinos (35), precisan que es un fragmento representativo extraído de la población, a partir de procedimientos estadísticos, de manera que las conclusiones derivadas, en función de la muestra posibiliten ser extrapoladas a la población.

3.7.3 Muestreo

Indagación enmarcada con la técnica de muestreo no probabilístico por conveniencia del investigador, al respecto Arias y Covinos (35), manifiestan que tiene como única pretensión que la conformación de la muestra sea integrada con la totalidad de los participantes, siendo básicamente un muestreo censal.

3.8 Técnicas e instrumentos

Dada la necesidad de estructurar sistémicamente la información recogida mediante el empleo de medios materiales y teniendo el estudio un tratamiento cuantitativo la técnica adecuada a utilizar en este tipo de indagaciones es la

encuesta, acerca Arias y Covinos (35), infieren que su empleo requiere de un instrumento confiable y validado por expertos en todos sus extremos.

Tal es así, que como instrumento se aplicó el cuestionario, el cual estuvo conformado por un conjunto de interrogantes con alternativas múltiples como respuesta, las mismas que se encuentran inmersas a las variables, al igual que a sus dimensiones e indicadores; por consiguiente, en el estudio de la variable estrés laboral, se utilizará el instrumento Formulario de Evaluación del Estrés Laboral denominado FEEL, diseñado por primera vez en 1995, teniendo como autores a Teresita Prieto y Marcelo Trucco, en la Universidad Diego Portales de la ciudad de Santiago en Chile; el mismo que ha sido adaptado en 2018 por Calixto (36), conformado por 49 ítems, disgregadas en sus tres dimensiones, tales como psicológico, fisiológico y estresores con la escala de medición tipo Likert con valores cuantificables que van de 1 a 4; tomando en consideración los niveles de estimación en leve las puntuaciones de 49 a 98, moderado de 99 a 147 y alto de 148 a 196; en referencia a su proceso de validación mediante juicio de expertos, estuvo determinada por el valor de V de Aiken de 0.99; en tanto su confiabilidad está absolutamente certificada por medio de la aplicación del coeficiente de Alfa de Cronbach con 0.94.

Asimismo, para el análisis de la variable desempeño laboral se empleó el instrumento Cuestionario del Desempeño Laboral calificado como CDDL, el cual ha sido elaborado en 2020 por Ibañez y adaptado en 2021 por Cárdenas (26), constituido por un total de 16 ítems, el mismo que está dividido en sus tres dimensiones que conforman la orientación a resultados, capacidad profesional, así como identidad e iniciativa, bajo la escala de medición cuantificable Likert con

valores que van de 1 a 5; tal es así que para su cálculo se consideró la escala de niveles con puntuaciones que van desde 16 hasta 37 para malo, de 38 a 59 en , regular y de 60 a 80 para bueno; con respecto al proceso de validación, al cuestionario se le adjudicó el valor de V de Aiken de 1.00 por medio de juicio de expertos; mientras su confiabilidad quedó demostrada con 0.791 de coeficiente de Alfa de Cronbach.

3.9 Procedimientos estadísticos

El procesamiento de los datos obtenidos posterior a la aplicación de los instrumentos con la imperiosa exigencia de una correcta estructuración sistemática; se efectuó mediante el aplicativo informático MS Excel, también paralelamente a través del paquete estadístico SPSS 27, con la determinación de interpretar y materializar los resultados luego de un riguroso análisis del cual se obtendrán valiosas conclusiones; valiéndose para tal fin del método estadístico a nivel descriptivo e inferencial.

3.10 Consideraciones éticas

Dada la naturaleza cuantitativa de la presente investigación, donde prima el reconocimiento e identificación a la singularidad de los individuos como componente esencial del transcurso investigativo; por consiguiente, en la información proporcionada por los encuestados se puso de manifiesto apropiada discreción, respetando su dignidad, honestidad, probidad e integridad, en resguardo absoluto de la autenticidad del cuestionario.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1 Resultados

4.1.1 Resultados descriptivos

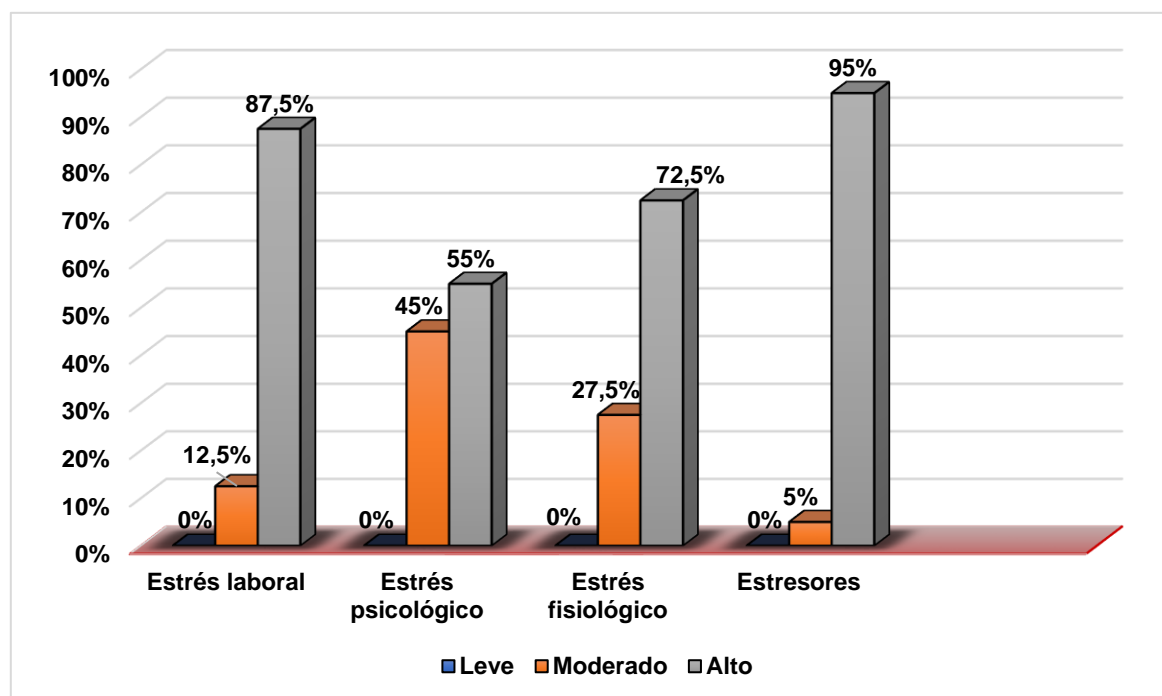
Con la finalidad de realizar adecuadamente la descripción de los resultados automatizados durante el proceso investigativo, a continuación, se muestran los niveles por variable y dimensión correspondiente.

Tabla 1. Nivel de la variable estrés laboral y sus dimensiones.

Nivel	Estrés laboral		Estrés psicológico		Estrés fisiológico		Estresores	
	f	%	f	%	f	%	f	%
Leve	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Moderado	5	12.5%	18	45%	11	27.5%	2	5%
Alto	35	87.5%	22	55%	29	72.5%	38	95%
Total	40	100%	40	100%	40	100%	40	100%

Fuente: Base de datos.

Figura 1. Nivel de la variable estrés laboral y sus dimensiones.



Fuente: Base de datos.

En la tabla 1 y figura 1, se muestra la frecuencia del nivel del estrés laboral en el profesional de enfermería, así como en sus respectivas dimensiones, el análisis evidencia que el 12.5% de los sondeados tienen estrés laboral moderado, mientras que 87.5% poseen un nivel alto de estrés laboral. En referencia a la dimensión estrés psicológico, el 45% de los encuestados apreciaron que el nivel es moderado, mientras que el 55%, manifestaron que el nivel es elevado. De la misma manera, a opinión de los profesionales de la salud acorde a la dimensión estrés fisiológico, se evidenció un 72.5% en el nivel alto y en el nivel moderado el 27.5%. Finalmente, en la dimensión estresores los

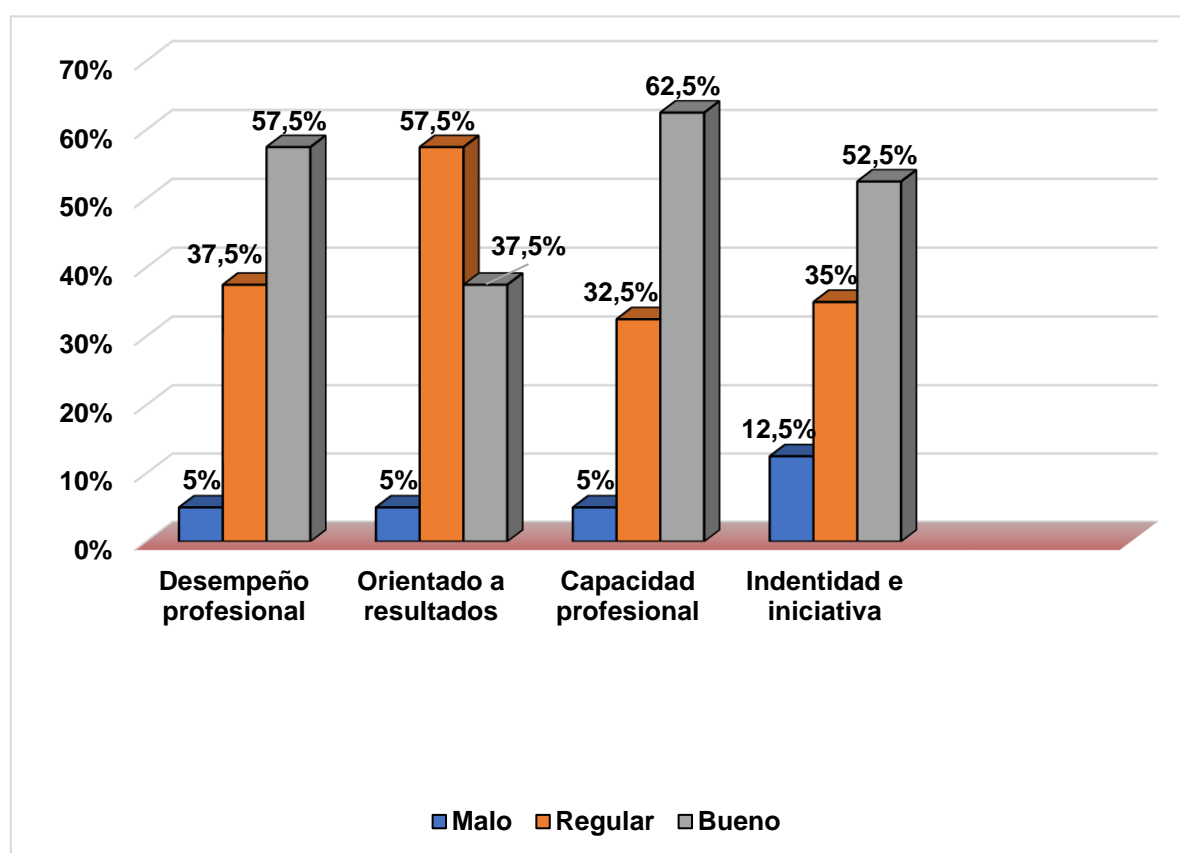
involucrados consideraron en un 5% que el nivel es moderado, en tanto el 95%, estimaron que el nivel es alto.

Tabla 2. Nivel de la variable desempeño profesional y sus dimensiones

Nivel	Desempeño profesional		Orientado a resultados		Capacidad profesional		Identidad e iniciativa	
	f	%	f	%	f	%	f	%
Malo	2	5%	2	5%	2	5%	5	12.5%
Regular	15	37.5%	23	57.5%	13	32.5%	14	35%
Bueno	23	57.5%	15	37.5%	25	62.5%	21	52.5%
Total	40	100%	40	100%	40	100%	40	100%

Fuente: Base de datos.

Figura 2. Nivel de la variable desempeño profesional y sus dimensiones



Fuente: Base de datos.

En la tabla 2 y figura 2, se muestra la frecuencia del nivel del desempeño profesional de enfermería y sus dimensiones respectivas, el análisis de los datos evidencia que el 57.5% de los encuestados, tienen un buen nivel de desempeño profesional, en tanto, el 37.5% poseen un nivel regular y el 5% están en un nivel malo.

En referencia a la dimensión orientado a resultados, el 37.5% de los sondeados valoraron que el nivel es bueno, mientras que el 57.5%, manifestaron que el nivel es regular, en tanto el 5% opinaron que el nivel es malo.

Igualmente, los profesionales de la salud acorde a la dimensión capacidad profesional, consideraron en un 62.5% que el nivel es bueno, en tanto el 32.5% opinaron que el nivel es regular, mientras que el 5% de los involucrados sostuvieron que el nivel es malo.

Por último, en la dimensión identidad e iniciativa, los profesionales de enfermería, manifestaron en un 12.5% que el nivel es malo, el 35% estimaron que el nivel es regular, mientras que el 52.5% valoraron que el nivel es bueno.

4.1.2 Distribución de tabla de contingencia

Tabla 3. Nivel de distribución entre las variables estrés laboral y desempeño profesional

Desempeño profesional		Estrés laboral		
		Alto	Moderado	Total
Bueno	n	23	0	23
	%	65.7%	0%	57.5%
Regular	n	11	4	15
	%	31.4%	80%	37.5%
Malo	n	1	1	2
	%	2.9%	20%	5%
Total	n	35	5	40
	%	100%	100%	100%

Fuente: Base de datos.

En la tabla 3, se aprecia que el profesional de enfermería que manifiesta un alto estrés laboral, tiene un buen desempeño profesional reflejado en un 65.7%, el 31.4% se encuentra en un nivel regular, mientras en un nivel malo el 2.9%; asimismo, cuando en el personal de salud se presenta el estrés de forma moderada, el 80% poseen un regular desempeño profesional, en tanto el 20% estimaron que el nivel es malo.

Tabla 4. Nivel de distribución entre el estrés laboral y orientado a resultados.

Orientado a resultados		Estrés laboral		
		Alto	Moderado	Total
Bueno	n	14	1	15
	%	40%	20%	37.5%
Regular	n	20	3	23
	%	57.1%	60%	57.5%
Malo	n	1	1	2
	%	2.9%	20%	5%
Total	n	35	5	40
	%	100%	100%	100%

Fuente: Base de datos.

La tabla 4, pone en evidencia que cuando el estrés laboral se presenta en el personal de salud en un nivel alto, su desempeño orientado a resultados es bueno, el cual es valorado en un 40%, mientras que el 57.1% es regular y malo en un 2.9%; de igual manera, la presencia del estrés laboral moderadamente hace que el 20% tenga buena orientación a resultados en sus labores asistenciales, en tanto el 60% regular, mientras malo en un 20%.

Tabla 5. Nivel de distribución entre el estrés laboral y capacidad profesional

Capacidad profesional		Estrés laboral		
		Alto	Moderado	Total
Bueno	n	25	0	25
	%	71.4%	0%	62.5%
Regular	n	9	4	13
	%	25.7%	80%	32.5%
Malo	n	1	1	2
	%	2.9%	20%	5%
Total	n	35	5	40
	%	100%	100%	100%

Fuente: Base de datos.

La tabla 5, da a conocer la buena capacidad profesional con un 71.4%, cuando el estrés laboral es alto, regular en un 25.7 % y 2.9 % malo, del mismo modo, permite constatar que la manifestación de estrés moderado en el profesional asistencial de salud está asociado a la capacidad profesional regular en un 80% y 20% malo.

Tabla 6. Nivel de distribución entre el estrés laboral e identidad e iniciativa

Identidad e iniciativa		Estrés laboral		
		Alto	Moderado	Total
Bueno	n	19	2	21
	%	54.3%	40%	52.5%
Regular	n	12	2	14
	%	34.3%	40%	35%
Malo	n	4	1	5
	%	11.4%	20%	12.5%
Total	n	35	5	40
	%	100%	100%	100%

Fuente: Base de datos.

En la tabla 6, se observa que el estrés laboral alto, el cual es manifestado por el profesional de salud, se asocia con la identidad e iniciativa con una frecuencia de ocurrencia en el nivel bueno cuantificado con el 54.3 % del 100% del total, mientras que regular y malo evidenciados por 34.3% y 11.4% de los encuestados respectivamente; finalmente, la identidad e iniciativa del profesional de enfermería en las funciones inherentes a la naturaleza de la atención al paciente se encuentran vinculados al estrés moderado de forma constante en el nivel bueno y regular con el 40%, en tanto 20% en el nivel malo de la totalidad de participantes del estudio efectuado en el centro de salud.

4.2 Discusión de resultados

En síntesis, llevado a cabo el análisis de los resultados para la obtención de los hallazgos pertinentes, procede la contrastación con lo estipulado en el marco teórico y antecedentes de estudio, considerando esencialmente la interrogante de investigación referente a ¿Cuál es la relación que existe entre el estrés laboral y desempeño del profesional de enfermería en el área Covid-19 del Centro de Salud Dr. Carlos Alfredo Ayestas la Torre, Abancay 2021?, por consiguiente el objetivo general fue analizar la relación que existe entre el estrés laboral y desempeño del profesional de enfermería en el área Covid-19 del Centro de Salud en mención, comprobándose en primera instancia mediante la prueba estadística paramétrica de Pearson, la existencia de una correlación significativa fuerte y positiva, con un valor de $r=0.669$ entre la variable estrés laboral y desempeño profesional o viceversa, asimismo, la inferencia con valor de significancia menor a 0.001 e inferior a 0.05 permitió desestimar la hipótesis nula (H_0) para admitir la hipótesis alterna (H_1), certificándose con un nivel de confianza del 95%, la asociación significativa directa del estrés laboral con el desempeño profesional en el profesional de enfermería.

En ese entender, los hallazgos son similares a los encontrados en el estudio efectuado por Jordán, B. (12), acerca del estrés y desempeño laboral en brigadas de trabajo del área Covid-19, con valores de Rho de Spearman igual a 0.-532 con $p_valor < 0.001$, resultados que evidencian la existencia de una relación estadísticamente representativa con inferencia inversamente proporcional entre las variables examinadas; revelación que permitió concluir, que el desempeño laboral del profesional de enfermería tiende a disminuir a causa de la presencia

significativa de estrés en la unidad de atención Covid-19 del establecimiento de salud.

De la misma manera, la investigación de Morales, D. (16) sobre el estrés y el desempeño profesional del personal de enfermería, donde las pesquisas evidenciaron con un valor de $r=-0.627$ la existencia de una correlación negativa moderada, donde el 54.4% muestran un nivel alto de estrés laboral y el 57.8% un nivel de desempeño medio, precisando que los enfermeros se encuentran propensos a ser afectados por factores estresores, el cual incide negativamente en su desempeño profesional y por ende, en el cuidado que deben de brindar a pacientes en estado crítico.

Idénticamente, si nos basamos en las pesquisas de Mejía, M. y Melgar, M. (18), en su indagación sobre el nivel de estrés laboral en el personal de enfermería durante el escenario pandémico por Covid-19, donde el 60.3% presentan nivel medio, en tanto el 32.4% y 7.4% en el nivel alto y bajo respectivamente, los cuales permitieron determinar que los índices más altos de estrés laboral percibidos por los profesionales de enfermería, se encuentran en los ambientes acondicionados para aquellos pacientes infectados con coronavirus.

Del mismo modo, al examinar a García et al. (11), en su estudio científico referido al estrés laboral en enfermeras que brindan servicios asistenciales en establecimientos públicos durante el brote del coronavirus, los resultados son relevantes debido a que un porcentaje significativo llegó a contagiarse con el virus, como consecuencia de las condiciones críticas e inhumanas donde realizaron sus labores al cuidado de los pacientes a lo largo de la pandemia.

Por otro lado, teniendo en consideración el estudio realizado por Duran, M. (19), referido al estrés y desempeño laboral en la unidad de enfermería, al relacionar las variables investigativas mediante el estadístico de Rho de Spearman con $r=0.138$ y con $p_valor=0.170$, determinaron que el estrés no tiene relación significativa con el desempeño laboral, hallazgos de suma importancia, que evidencian contrariedad con los resultados encontrados en la presente investigación.

En términos generales, la presente investigación profundizó en analizar el estrés laboral y la relación con el desempeño profesional, a razón, que es de gran interés para las instituciones hospitalarias quienes son los directos responsables en brindar un servicio asistencial adecuado a los usuarios, sobre todo en condiciones donde prima la adversidad y la incertidumbre como el que ha sido ocasionada por la pandemia del Covid-19, asimismo, permitió determinar las diversas problemáticas que presentan los centros de salud, frente a la gran demanda de pacientes y la carencia de recursos tangibles e intangibles para las respuestas inmediatas a las necesidades de las personas, además, del grado de envergadura que tiene, el implementar mecanismos para prevenir la presencia del estrés laboral que repercute en el desempeño del talento humano del personal sanitario.

4.3 Prueba de hipótesis

4.3.1 Resultados inferenciales

Prueba de normalidad de Shapiro-Wilk

H₀: La variable presenta una distribución no normal

H₁: La variable presenta una distribución normal

Tabla 7. Prueba de normalidad

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Estrés laboral	0.978	40	0.633
Desempeño profesional	0.976	40	0.594

Fuente: Base de datos.

En la tabla 7, se muestra la prueba de normalidad mediante el test de Shapiro-Wilk, debido a que la muestra de estudio ha sido inferior a los 50 participantes. Donde se evidencia que el nivel de significancia para ambas variables materia de análisis es mayor a 0.05, valoración que representa un comportamiento normal o paramétrico, por lo cual, tomando en consideración la regla de decisión se aplicó el coeficiente de correlación de Pearson's, a razón, que se acepta la hipótesis de distribución normal (H₁) y se rechaza la hipótesis de distribución no normal (H₀).

Hipótesis general

H₀: No existe relación entre el estrés laboral y desempeño del profesional de enfermería en el área Covid-19 del Centro de Salud Dr. Carlos Alfredo Ayestas la Torre, Abancay 2021

H₁: Existe relación entre el estrés laboral y desempeño del profesional de enfermería en el área Covid-19 del Centro de Salud Dr. Carlos Alfredo Ayestas la Torre, Abancay 2021

Tabla 8. Prueba de hipótesis general

Correlación Pearson's		
Vx - Vy	r	Sig.(p_valor)
Estrés laboral – Desempeño profesional	0.669	< 0.001

Fuente: Base de datos.

En la tabla 4 se observa que el valor de significancia es inferior a 0.001 y menor a 0.05, entonces la inferencia posibilita rechazar la hipótesis nula (H₀) y aceptar la hipótesis alterna (H₁), por tanto, podemos afirmar con el valor de $r=0.669$, la existencia de una correlación positiva fuerte entre el estrés laboral y desempeño del profesional de enfermería.

Hipótesis específica 1

H₀: No existe relación entre el estrés laboral y la orientación a resultados en el profesional de enfermería en el área Covid-19 del Centro de Salud Dr. Carlos Alfredo Ayestas la Torre, Abancay 2021

H₁: Existe relación entre el estrés laboral y la orientación a resultados en el profesional de enfermería en el área Covid-19 del Centro de Salud Dr. Carlos Alfredo Ayestas la Torre, Abancay 2021

Tabla 9. Prueba de hipótesis específica 1

Correlación Pearson's		
Vx – D1 _y	r	Sig.(p_valor)
Estrés laboral – Orientado a resultados	0.455	0.003

Fuente: Base de datos.

En la tabla 5 se aprecia que el valor de significancia es 0.003 menor a 0.05, entonces, se rechaza la hipótesis nula (H₀) y se acepta la hipótesis alterna (H₁), asimismo, con el valor de r=0.455, se puede aseverar que existe correlación directa moderada entre el estrés laboral y orientación a resultado del profesional de enfermería.

Hipótesis específica 2

H₀: No existe relación entre el estrés laboral y la capacidad profesional del personal de enfermería en el área Covid-19 del Centro de Salud Dr. Carlos Alfredo Ayestas la Torre, Abancay 2021

H₁: Existe relación entre el estrés laboral y la capacidad profesional del personal de enfermería en el área Covid-19 del Centro de Salud Dr. Carlos Alfredo Ayestas la Torre, Abancay 2021

Tabla 10. Prueba de hipótesis específica 2

Correlación Pearson's		
Vx – D2 _y	r	Sig.(p_valor)
Estrés laboral – Capacidad profesional	0.589	< 0.001

Fuente: Base de datos.

La tabla 6 muestra el valor de significancia menor a 0.001 e inferior a 0.05, por tanto, inferencia que permite denegar la hipótesis nula (H₀) y admitir la hipótesis alterna (H₁), de igual modo, con el valor de $r=0.589$, se puede afirmar que existe asociación directa y buena, entre el estrés laboral con la capacidad profesional en el personal de enfermería.

Hipótesis específica 3

H₀: No existe relación entre el estrés laboral y la identidad e iniciativa en el profesional de enfermería en el área Covid-19 del Centro de Salud Dr. Carlos Alfredo Ayestas la Torre, Abancay 2021

H₁: Existe relación entre el estrés laboral y la identidad e iniciativa en el profesional de enfermería en el área Covid-19 del Centro de Salud Dr. Carlos Alfredo Ayestas la Torre, Abancay 2021

Tabla 11. Prueba de hipótesis específica 3

Correlación Pearson's		
Vx – D3 _y	r	Sig.(p_valor)
Estrés laboral – Identidad e iniciativa	0.600	< 0.001

Fuente: Base de datos.

La tabla 7 presenta el valor de significancia menor a 0.001 e inferior a 0.05, por consiguiente, la inferencia permite desestimar la hipótesis nula (H₀) y aprobar la hipótesis alterna (H₁), igualmente, con el valor de $r=0.600$, se puede determinar que existe asociación fuerte y directa, entre el estrés laboral con la identidad e iniciativa del profesional de enfermería.

CONCLUSIONES

Primera: En cuanto al objetivo general del análisis de los resultados, se pudo evidenciar con el valor de $r=0.669$, la existencia de una relación altamente significativa, positiva fuerte entre el estrés laboral y desempeño del profesional de enfermería. El cual permite inferir que el estrés laboral, en cualquiera de sus modalidades e índices afectaran de cierto modo en el desempeño profesional o viceversa en las funciones asignadas al personal asistencial en tiempos de emergencia sanitaria.

Segunda: En referencia al primer objetivo específico del análisis de los resultados, se pudo evidenciar con el valor de $r=0.455$, la existencia de una relación directa moderada entre el estrés laboral y la orientación a resultados del profesional de enfermería. Del cual se infiere, que la presencia del estrés laboral en ambientes dispuestos para la atención a pacientes infectados por el coronavirus, afecta significativamente en el cumplimiento de sus labores asistenciales al personal de enfermería.

Tercera: Acorde al segundo objetivo específico del análisis de los resultados, se pudo evidenciar con el valor de $r=0.589$, la existencia de una relación positiva buena entre el estrés laboral y la capacidad profesional del personal de enfermería. Por lo que se infiere que la capacidad del profesional asistencial se ve mermado, debido a que se encuentra expuesto al contagio del virus, lo que incrementa las probabilidades de contraer estrés laboral en condiciones hostiles para el cuidado de pacientes críticos.

Cuarta: Referente al tercer objetivo específico del análisis de los resultados, se pudo evidenciar con el valor de $r=0.600$, la existencia de una relación fuerte y directa, entre el estrés laboral con la identidad e iniciativa del profesional sanitario. El cual posibilita inferir que la identidad e iniciativa en la realización de sus actividades en favor de los pacientes contagiados con el virus, se encuentran afectados por la carencia de recursos y precariedad de condiciones, además de la presencia de cuadros de estrés laboral.

RECOMENDACIONES

Primera: Los directivos del Centro de Salud Dr. Carlos Alfredo Ayestas la Torre, deben de realizar un diagnóstico de la situación actual del establecimiento de salud y su entorno, con el propósito de establecer planes de acción en el corto y mediano plazo, el mismo que permita diseñar estrategias innovadoras que contribuyan sustancialmente las condiciones laborales, donde prime el cuidado de la salud mental de los trabajadores sanitarios, de manera que se tenga mejores resultados en el desempeño de sus funciones asistenciales.

Segunda: A la jefatura de la unidad de enfermería del Centro de Salud Dr. Carlos Alfredo Ayestas la Torre, se recomienda la implementación de estrategias de intervención, para identificar y reducir los niveles de estrés laboral en los profesionales de enfermería, asimismo consignar en sus planes de trabajo la participación en actividades deportivas, recreación y otros programas de terapia complementaria para el control del estrés, que permitan el óptimo desempeño del personal sanitario en la atención asistencial dentro del ámbito hospitalario.

Tercera: A los pacientes, familiares y al equipo multidisciplinario que labora en el área Covid-19 del Centro de Salud Dr. Carlos Alfredo Ayestas la Torre, a poner en práctica la empatía, el respeto y la tolerancia para que el servicio asistencial del personal de enfermería sea más sencillo, además de efectivo, de tal manera, se reduzcan al mínimo las probabilidades de adquirir estrés laboral o superarlos mediante mecanismos de vigilancia y respuesta rápida, debido a que es perjudicial para la salud mental, psíquica y física; estrategias de monitoreo que influirán notablemente en la mejora de sus aptitudes profesionales.

Cuarta: Aplicar políticas, estrategias o medidas de supervisión y control institucional del desempeño laboral, alineadas al marco normativo vigente, con la finalidad de fortalecer sus competencias laborales, superar sus deficiencias, así como mitigar los efectos negativos del entorno cambiante, adverso y hostil en tiempos de emergencia sanitaria, de manera tal, se tenga resultados favorables en el marco de su desempeño óptimo a nivel personal y profesional, del mismo modo, su actuar laboral en el cumplimiento de sus funciones sea de calidad para beneficio de los usuarios en general.

ASPECTOS ADMINISTRATIVOS

Recursos

El desarrollo de la investigación se efectuó con la directa intervención de las investigadoras, así como también del asesor temático, metodólogo y estadístico, de la misma forma se contó con especialistas en paráfrasis y gestión bibliográfica.

Cronograma de actividades

N°	Actividades	Tiempo (Semanas) 2021															
		Marzo				Abril				Mayo				Junio			
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16
1	Planteamiento del problema, objetivos, hipótesis y justificación.	■															
2	Revisión de la literatura científica y construcción del marco teórico.		■	■													
3	Diseño del marco metodológico.				■	■											
4	Elaboración y prueba de instrumentos.						■	■									
5	Recolección de datos.								■	■							
6	Tratamiento de los datos.										■	■					
7	Análisis de resultados y contrastación de hipótesis.												■	■			
8	Formulación de conclusiones y recomendaciones.														■		
9	Redacción de aspectos complementarios del informe.															■	
10	Presentación del informe de investigación.															■	

Fuente: Elaboración propia

Presupuesto y financiamiento

Presupuesto

Recursos		Unidad de medida	Precio unitario (S/.)	Cantidad / hora	Costo total (S/.)
Humanos					
1	Asesor temático y metodólogo	Persona	100.00	20	2,000.00
2	Asesor estadístico	Persona	60.00	10	600.00
3	Personal de apoyo para aplicación	Persona	30.00	4	120.00
Sub Total					2,720.00
Materiales					
4	Textos de consulta	Unidad	60.00	4	240.00
5	Papel bond	Millar	16.00	3	48.00
6	Lapicero	Unidad	0.50	12	6.00
7	Lápiz	Unidad	0.50	12	6.00
8	Grapas	Caja	7.00	2	14.00
9	Licencia Office	Unidad	120.00	1	120.00
10	Software SPSS	Unidad	100.00	1	100.00
Sub Total					534.00
Equipos					
11	Laptop	Unidad	2500.00	1	2,500.00
12	Impresora multifuncional	Unidad	1200.00	1	1,200.00
Sub Total					3,700.00
Otros Gastos					
13	Anillados	Unidad	10.00	10	100.00
14	Empastado	Unidad	25.00	3	75.00
15	Movilidad local	Pasaje	15.00	10	150.00
16	Fotocopias	Millar	0.10	1000	100.00
17	Tipeado	Persona	20.00	10	200.00
18	Internet	Megas	49.00	6	294.00
19	Energía eléctrica	Recibo	40.00	10	400.00
Sub Total					1,319.00
20	Imprevistos 10%				827.30
Sub Total					827.30
TOTAL					9,100.30

Fuente: Elaboración propia

Financiamiento

El presupuesto estipulado en el reciente estudio, estuvo íntegramente autofinanciado por las investigadoras.

BIBLIOGRAFÍA

1. Da Silva T, Fernandes ÁdM, do O' CB XSdM, Bezerra de Macedo E. O impacto da pandemia no papel da enfermagem: uma revisão narrativa da literatura. *Enfermería global*. 2021; 20(3):502–43.
2. Organización Mundial de la Salud. *Salud mental*. Ginebra, Suiza. 2017.
3. Chiavenato I. *Gestión del talento humano*. 3rd ed. Graw-Hill M, editor. Colombia; 2017.
4. Castro Baca M, Villena Pacheco E. La Pandemia del COVID-19 y su repercusión en la salud pública en Perú. *Acta médica Perú*. 2021 ; 38(3): p. 161-162.
5. Chucle Celis C, Masías Aguilar F, Gutiérrez Guerra D. *Estrés y Desempeño Laboral en Trabajadores de Salud Del Área de Emergencia de la Clínica San Juan De Dios – San Luis*, 2019. 2020.
6. Valderrama Mayorca E, Polino Livias Y. *Estrés laboral en las organizaciones del sector salud en Perú: Una revisión teórica*. Universidad Peruana Unión. 2020.
7. Díaz Casazola CA, Orosco Huaman KK, Sanchez Chahuillco EM. *El estrés y su influencia en el desempeño laboral en los trabajadores del centro de salud Santa María de Chicmo Andahuaylas 2020*. Universidad Nacional del Callao. 2020.
8. Hernández-Sampieri R, Mendoza C. *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativas, cualitativa y mixta* México; 2018.

9. Betancourt et, Quijije , Flores , Herrera Velázquez M. Estrés Laboral en el Personal de Enfermería del Área de UCI durante la Pandemia de Covid 19. UNESUM-Ciencias. Revista Científica Multidisciplinaria. ; v4. n1.2021.308.(4): p. 41-50.
10. Díaz Tejada O. Estrés laboral y trabajo en equipo por la Pandemia Covid -19 en el Hospital Básico de Ventanas – Ecuador,2021. Universidad César Vallejo. 2021.
11. García P, Martínez A, García L, Castillo G, Fajardo L, Zuñiga R. Estrés laboral en enfermeras de un hospital público de la zona fronteriza de México, en el contexto de la pandemia covid-19. Revista de salud pública. 2020;; p. 65–73.
12. Jordán Figueroa B. El estrés y desempeño laboral en equipos de trabajo en área covid 19 de un Hospital de Guayaquil, Ecuador 2021. Universidad César Vallejo. 2022.
13. Moncada B, Suárez M, Duque L, Escobar K. Estrés Laboral en Personal Médico y Enfermería de Atención Primaria ante la Emergencia Sanitaria por Covid-19. Perf. 2021;(1(25)): p. 13–23.
14. Morales Vilchez R. Estrés laboral en licenciados de enfermería en áreas covid del hospital José Cayetano Heredia - Piura, mayo 2021. Universidad Nacional de Piura. 2021.
15. Huamaní Villena M, Olivas Inocente E. Nivel de estrés en los enfermeros que laboran en los servicios Covid-19 de un Hospital de Huacho, 2021. Universidad César Vallejo. 2021.

16. Morales Ríos D. Estrés laboral y desempeño del profesional de enfermería de UCI del Hospital Nacional Dos de Mayo, año 2021. Universidad César Vallejo. 2021.
17. Mendoza Vargas S, Reaño Infantas T. Factores de estrés laboral en los profesionales de enfermería del área COVID -19 en la Región Callao 2021. Universidad César Vallejo. 2021.
18. Mejia Sanchez M, Melgar Liberato M. Estrés laboral en el personal de enfermería ante la situación de pandemia por COVID-19 de Hospitalización Modular COVID-19 del Hospital Regional, Huacho, 2020. Universidad César Vallejo. 2021.
19. Durand Valencia M. Estrés laboral y desempeño laboral en el departamento de enfermería del hospital sub regional de Andahuaylas, 2021. Universidad César Vallejo. 2022.
20. Costillo Ccasani M. Motivación laboral y estrés laboral en el personal de enfermería del Hospital Regional Guillermo Días de la Vega, 2020. Universidad César Vallejo. 2021.
21. Maslach C, Schaufeli W, Leiter M. Job burnout. Annual Review of Psychology. 2019.
22. Organización Mundial de la Salud. Impacto del estrés ocupacional y burnout en enfermeros. British Medical Journal. 2018;(320): p. 23-43.
23. Guerra J, Gutiérrez M, Zavala M, Singre J, Goosdenovic D, Romero E. Relación entre ansiedad y ejercicio físico. Scielo. 2017; 36(2).

- 24.** Enriquez Rondo G, Miranda Garrido MR. Estrés y desempeño laboral en personal de salud durante la pandemia del Covid 19, Trujillo 2021. Universidad César Vallejo. 2021.
- 25.** Nolberto MC. Gestión del talento humano y el desempeño laboral de la Municipalidad Distrital de Pichanaqui, 2017. Universidad de Huánuco. 2017.
- 26.** Cárdenas Rodas K. Estrés y desempeño laboral en el personal del centro de salud de San Jerónimo, Andahuaylas, 2021. Universidad César Vallejo. 2021.
- 27.** Chiavenato I. Evaluación del Desempeño Humano. In Administración de Recursos Humanos México: McGraw-Hill; 2018.
- 28.** Marquina-Lujan R, Adriazola Casas R. Autopercepción del estrés del personal de salud en primera línea de atención de pacientes con COVID-19 en Lima Metropolitana, Perú. Cietna. 2022;(7(2)): p. 35-42.
- 29.** Aamodt MG. Psicología industrial/organizacional: Un Enfoque Aplicado México: Cengage Learning; 2018.
- 30.** American Psychological Association. Comprendiendo el estrés crónico. Washington DC. 2019.
- 31.** Ortega Olivas SM. Estrés laboral y desempeño profesional de las enfermeras en un instituto de salud mental de Lima, 2021. Universidad César Vallejo. 2021.

- 32.** Morales E, Amigo C, Bustante M. Falta de Competencia y Sobrecarga Laboral como Estresores en Prácticas Clínicas Intrahospitalarias. Revista Empresarial. 2020;(14(1)).
- 33.** Restrepo D, Jaramillo J. Concepciones de salud mental en el campo de la salud pública. Dialnet. 2021.
- 34.** Lobo B. Factores personales que influyen en desempeño laboral de personal enfermería en Servicio Neurocirugía Instituto Nacional Salud del Niño San Borja, agosto-noviembre 2017. Universidad Federico Villarreal. 2018.
- 35.** Arias Gonzáles J, Covinos Gallardo M. Diseño y metodología de la investigación: Enfoques Consulting EIRL; 2021.
- 36.** Calixto Aira MI. Gestión administrativa y estrés laboral en el Servicio de Hospitalización del Hospital San Juan de Lurigancho-2018. Universidad César Vallejo. 2019.

ANEXOS

Los anexos, panel fotográfico y otros documentos se encuentran resguardados en la oficina de repositorio digital institucional en la Biblioteca Central de la Universidad Tecnológica de los Andes