



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA**

“Estrés laboral y desempeño profesional en enfermeros que atienden pacientes COVID-19. Hospital de Alta Complejidad, 2020”

**AUTOR:**

Alayo Rodríguez, Erika Johanny ([orcid.org/0000-0003-2277-0682](https://orcid.org/0000-0003-2277-0682))

**ASESORA:**

Mg. Rivera Tejada, Helen Soledad ([orcid.org/0000-0003-2622-8073](https://orcid.org/0000-0003-2622-8073))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Políticas y gestión en salud

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA**

Promoción de la salud, nutrición y salud alimentaria

**TRUJILLO – PERÚ**

2021

## **DEDICATORIA**

A Dios, por darme la vida y permitirme vivir lindas experiencias a través de mi carrera profesional. A mi madre por ser el motor y motivo fundamental en todo lo que soy, por darme la vida, educación para llegar a ser una gran profesional, por su apoyo incondicional hasta el día de hoy. A mis hermanas Evelyn y Haydee, por su constante cariño y apoyo, a pesar de ser muy distintas conmigo, siempre me demuestran su respeto y cariño.

**Erika Johanny Alayo Rodríguez.**

## **AGRADECIMIENTO**

Agradecer a Dios en primera instancia por ser quien cada día nos bendice y nos prepara el camino para continuar con nuestros objetivos trazados a lo largo de nuestras vidas.

A nuestros padres porque nos impulsan a ser mejores personas con sus enseñanzas, amor infinito y apoyo en todo momento a lo largo de estos 5 años de ardua dedicación y labor de culminar nuestra carrera profesional.

A la Universidad “Cesar Vallejo” quien ha sido el gestor de nuestra formación académica profesional. A nuestra asesora de Tesis Mg. Helen Soledad Rivera Tejada, por su tiempo y dedicación en el desarrollo del presente estudio.

Al Hospital de Alta Complejidad, a la jefa del Departamento de Enfermería y a todo el grupo de trabajo, quienes nos brindaron las facilidades para nuestra aplicación de instrumentos de recolección de datos.

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

	Pág.
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Resumen	vi
Abstract	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	15
3.1. Tipo y diseño de investigación	15
3.2. Variables y operacionalización	15
3.3. Población (criterios de selección), muestra, muestreo, unidad de análisis	16
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	17
3.5. Procedimientos	18
3.6. Métodos de análisis de datos	19
3.7. Aspectos éticos	19
IV. RESULTADOS	21
V. DISCUSIÓN	25
VI. CONCLUSIONES	30
VII. RECOMENDACIONES	31
REFERENCIAS	32
ANEXOS	38

## ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
Tabla N° 1: Estrés laboral en enfermeros que atienden pacientes COVID-19. Hospital de Alta Complejidad, 2020	21
Tabla N° 2: Desempeño profesional en enfermeros que atienden pacientes COVID-19. Hospital de Alta Complejidad, 2020.	22
Tabla N° 3: Estrés laboral y desempeño profesional en enfermeros que atienden pacientes COVID-19. Hospital de Alta Complejidad.	23
Tabla N° 4: Prueba estadística Chi cuadrado	24

## RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre el nivel de estrés laboral y desempeño profesional en enfermeros que atienden pacientes COVID-19 en el Hospital de Alta Complejidad, 2020. Esta investigación es de tipo cuantitativa, diseño descriptivo correlacional, de corte transversal. La muestra estuvo conformada por 36 enfermeros del servicio de emergencia del Hospital de Alta Complejidad. Los datos fueron recolectados a través de una encuesta, se aplicó un cuestionario. Los resultados muestran que el nivel de estrés laboral de los enfermeros en un 25% presentaron un nivel de estrés bajo, y el 67% de la muestra presentaron un nivel medio y sólo el 8% se ubicó en un nivel alto; con respecto al desempeño profesional, se obtuvo que el 22% de los enfermeros presentan un excelente desempeño profesional, 50% muy bueno, 14% bueno, 11% regular y 3% no aceptable. Se concluye que existe relación entre el nivel de estrés laboral y el desempeño profesional según la prueba estadística Chi cuadrado con un nivel de significancia del 5%, siendo  $p=0.002$ .

**Palabras clave:** desempeño profesional, estrés laboral, Covid-19.

## **ABSTRACT**

The present research aimed to determine the relationship between the level of work stress and professional performance in nurses who care for COVID-19 patients at the High Complexity Hospital, 2020. This research is of a quantitative type, descriptive correlational design, cross-sectional. The sample consisted of 36 nurses from the emergency service of the High Complexity Hospital. The data were collected through a survey, a questionnaire was applied. The results show that the level of work stress of the nurses in 25% presented a low level of stress, and 67% of the sample presented a medium level and only 8% was located at a high level; Regarding professional performance, it was found that 22% of the nurses present an excellent professional performance, 50% very good, 14% good, 11% fair, and 3% not acceptable. It is concluded that there is a relationship between the level of work stress and professional performance according to the Chi square statistical test with a significance level of 5%, with  $p=0.002$ .

**Keywords:** professional performance, work stress, Covid-19.

## I. INTRODUCCIÓN

El Ministerio de Salud (MINSA), define al estrés laboral como una respuesta física y emocional perjudicial, que sucede como resultado a la inestabilidad entre la exigencia laboral y las facultades, necesidades y/o recursos disponibles del empleado para desempeñar su labor. También hace mención que el estrés puede ocasionar problemas de salud y puede acrecentar la tasa de lesiones y accidentes laborales.<sup>1</sup> Actualmente en el mundo, la población está siendo perjudicada por el estrés, ya sea en el ámbito laboral, así como en el familiar por lo que es necesario efectuar actividades de adaptación.<sup>2</sup>

El personal de enfermería simboliza más del 50% de los trabajadores de salud que se encuentra en el mundo, y proporciona servicios muy importantes. A lo largo de la historia el profesional de enfermería se ha encontrado en la primera línea de la lucha contra las enfermedades y las pandemias que intimidan la salud en todo el mundo, al igual que está sucediendo en la actualidad. En todas las partes del mundo están demostrando su coraje y valentía en la respuesta a la pandemia de la COVID-19, nunca se había puesto más visiblemente de importancia su valía<sup>3</sup>. Mantener una fuerza laboral adecuada en esta pandemia no sólo requiere de un número adecuado de enfermeras, sino también maximizar la capacidad del personal de enfermería para atender un aumento en el volumen de pacientes; enfrentando los cambios sociales y los factores estresantes emocionales.<sup>4</sup>

Por consecuencia la enfermería es calificada como una ocupación que enfrenta altos niveles de estrés laboral. En efecto, el equipo de enfermería se ve sometido en su centro de trabajo a diferentes tipos de estrés laboral que representan una sucesión de resultados negativos en su salud mental y física. Los elementos laborales que establecen el bienestar y la salud de los profesionales de enfermería, y que fueron los más ampliamente estudiados, se encuentran el grado de satisfacción laboral y en gran medida el horario nocturno.<sup>5</sup>

El profesional de enfermería pasa gran parte de su tiempo en su centro laboral. Las circunstancias de trabajo y empleo tienen efectos notorios y negativos en la salud del personal, afectando el desempeño diario en sus labores profesionales, teniendo como resultado el bajo rendimiento en su ocupación, ya que es el responsable del control de los pacientes las 24 horas del día y está naturalmente expuesta a muchos factores estresantes.<sup>6</sup>

El estrés del personal de enfermería es un problema muy grave que no ha dejado de aumentar, principalmente por el aumento de la población en nuestro país, esto se debe primariamente a la demanda de los usuarios, la insuficiente cantidad de hospitales, el desabastecimiento de materiales, entre otros componentes; por lo tanto, esto podría tener un efecto en el desempeño profesional de los enfermeros y consecuencias en la correcta vigilancia de los pacientes.<sup>7</sup>

El estrés laboral es un peligro reconocido para quienes trabajan en el servicio de emergencia ya que se sienten angustiados por la variedad de exposiciones que presentan los pacientes. Los síntomas físicos que surgen a la exposición al estrés incluyen trastornos de sueño, fatiga y malestar gastrointestinal; mientras que la exposición crónica al estrés puede conducir a enfermedades cardiovasculares tempranas, problemas musculares y problemas psiquiátricos.<sup>8</sup> Las enfermeras del área de emergencia se enfrentan con periodicidad a estrés laboral en su centro de trabajo; en particular, se encuentran con situaciones estresantes y eventos impredecibles. Estos resultados hacen sentir más estresados que las enfermeras de otras áreas.<sup>9</sup>

Durante la pandemia en el servicio de emergencia, el equipo de enfermería tiene contacto cercano y directo con los pacientes infectados, experimentando regularmente síntomas de ansiedad y depresión debido al conocimiento clínico limitado por el nuevo virus, provocando un rendimiento laboral deficiente que conduce a la insatisfacción del paciente.<sup>10</sup>

En el Perú el personal de enfermería es escaso para cumplir las necesidades y demanda de los pacientes en los centros de salud. La enfermera tiene un rol muy significativo en el equipo de trabajo; es un experto que labora en unidad con un conjunto multidisciplinario de especialistas que tienen como objetivo el cuidado y la atención adecuada del paciente. De igual manera posee una alta responsabilidad de emplear el mejor cuidado de enfermería según las necesidades que presenta cada paciente y de acuerdo con las exigencias del servicio especializado.<sup>11</sup>

El aumento de la población y la presencia de la COVID-19 hoy en día, vienen ocasionando un crecimiento en la demanda de atención en los hospitales y centros de salud, teniendo como resultado que el personal de enfermería no se abastezca para prestar atención al total de pacientes, ocasionado estrés en su labor y deficiente desempeño profesional. Es por este motivo que nos preocupa estar al tanto del estado actual del nivel de estrés laboral y el desempeño profesional del personal de enfermería que atienden pacientes COVID-19 en el Hospital de Alta Complejidad, y es por ello por lo que se plantea la posterior interrogante del proyecto de investigación.

¿Existe relación entre nivel de estrés laboral y desempeño profesional en enfermeros que atienden pacientes COVID-19 en el Hospital de Alta Complejidad, 2020?

La investigación tuvo como propósito determinar el nivel de estrés laboral y su relación con el desempeño profesional del personal de enfermería que atiende pacientes COVID-19 en el Hospital de Alta Complejidad. Tiene un aporte teórico, puesto que los resultados servirán de referencia a posteriores estudios de investigación. Posee un aporte práctico, ya que los resultados ayudan a plantear y ejecutar técnicas y estrategias orientadas a fortalecer actividades que minimicen o desaparezcan el grado de estrés para un mejor desempeño laboral en el personal de enfermería, optimando una mejor calidad de vida y la atención adecuada al paciente en tiempos de pandemia.

En el aspecto social, los resultados estarán al servicio de las instituciones y organismos competentes, con el motivo de buscar la mejor atención en bien de la salud del paciente, ya que la responsabilidad del personal de enfermería para con los demás en esta pandemia, es de vital importancia.

Por tal motivo, se traza los objetivos del proyecto de investigación:

Objetivo general:

Determinar el nivel de estrés laboral y su relación con el desempeño profesional en enfermeros que atienden pacientes COVID-19 en el Hospital de Alta Complejidad.

Objetivos específicos:

- Determinar el nivel de estrés laboral en enfermeros que atienden pacientes COVID-19 en el Hospital de Alta Complejidad.
- Determinar el desempeño profesional en enfermeros que atienden pacientes COVID-19 en el Hospital de Alta Complejidad.

En tal sentido, se plantea las siguientes hipótesis del proyecto de investigación:

- H<sub>1</sub>: El nivel de estrés laboral se relaciona con el desempeño profesional en enfermeros que atienden pacientes COVID-19 en el Hospital de Alta Complejidad.
- H<sub>0</sub>: El nivel de estrés laboral no se relaciona con el desempeño profesional en enfermeros que atienden pacientes COVID-19 en el Hospital de Alta Complejidad.

## II. MARCO TEÓRICO

En todo el mundo se conoce que la enfermería es una ocupación muy estresante. Investigaciones han informado que las enfermeras trabajan bajo una presión debido a una gran carga de trabajo, lidiando con la muerte y la agonía, los conflictos entre el personal, la falta de recursos y la capacitación insuficiente. Dado que las enfermeras son el personal de la primera línea del equipo de atención médica, esto puede reducir la calidad de los servicios de salud; por consiguiente, es importante que las enfermeras como sus directores tomen medidas necesarias para reducir el estrés laboral.<sup>12</sup>

En diciembre de año 2019, aparecieron pacientes con neumonía, producto de una causa desconocida en Wuhan (China). Los trabajadores locales y peritos de la Organización Mundial de la Salud (OMS), confirmaron que el patógeno causante de esta nueva neumonía es el SARS-Cov-2, y este tipo de padecimiento se denomina Enfermedad por Coronavirus 2019 (COVID-19).<sup>13</sup>

El coronavirus se transmite de muchas formas, transmisión directa, por contacto, transmisión por aerosoles e incluso por transmisión oral y fecal. Su potente velocidad de transmisión ha causado muchas infecciones entre los trabajadores de la salud que trabajan en la primera línea (Servicio de Emergencia y Unidad de Cuidados Intensivos - USI).<sup>14</sup> La pandemia está sometiendo al personal de enfermería a una intensa presión de trabajo, exponiéndolos a mayor estrés físico y psicológico afectando negativamente su salud poniendo en riesgo sus vidas y el desempeño de sus funciones.<sup>13</sup>

Según un informe omitido por la Organización Internacional de Trabajo (OIT), referido al padecimiento de estrés laboral, tuvo como resultados que en Europa el 25% de trabajadores habían padecido de estrés concerniente a su trabajo, en América el 16% de trabajadores mencionan estar continuamente en tensión laboral; mientras en Australia el 72% indica que estrés les está ocasionando un impacto inadecuado a la salud.<sup>15</sup>

En América Latina, en Argentina el 26% de los trabajadores encuestados presentan estrés laboral, en tanto en Chile el 28% de los empleados aseguran que la depresión y el estrés son parte de la vida laboral. En Colombia el 28% de mujeres y el 25% de varones manifiestan estrés, concluyendo que las mujeres son más propensas; en Brasil el 14% de problemas de la salud se debe al estrés laboral.<sup>16</sup>

En el Perú se muestra que el personal de enfermería es el grupo mayor del sector de la salud que sufre un alto nivel de estrés laboral, con un resultado del 80%. Detalle que se obtiene gracias a estudio hecho por el Sindicato de Enfermería. Esto se manifiesta a los cuidados intensos que la enfermera brinda a los usuarios.<sup>17</sup>

Se revisaron diferentes estudios sobre el estrés laboral y desempeño profesional para que ayuden a dar sustento al presente proyecto de investigación, en el cual participan diferentes autores a nivel internacional como: Flores G y Ochoa K, en su estudio efectuado en el Hospital del Niño Dr. Francisco Icaza Bustamante en Guayaquil Ecuador en el año 2018, presentó como resultados que el 65% del personal de enfermería presentaron un grado de estrés laboral bajo, el 18% muestran un valor de estrés medio y 17%, un valor de estrés alto.<sup>18</sup> Velásquez F y Villavicencio D, en el año 2016 en su tesis realizada en el Hospital Luis Gabriel Dávila en Quito Ecuador, de los enfermeros encuestados, logró como resultado que el 58% muestran un nivel de estrés bajo, el 28% muestran un nivel medio y 14% un nivel alto; los participantes mostraron una ligera disminución en su desempeño profesional, concluyendo que el estrés si muestra relación con el desempeño laboral.<sup>19</sup>

En el plano nacional según el análisis realizado por Huamán R, en el año 2018 en Hospital Rene Toche Groppo en la provincia de Chincha, región de Ica, tuvo como resultado que el 30% del personal de enfermería muestra nivel de estrés laboral alto, 51% muestran un nivel medio y el 19% un nivel bajo; también evidenció que el 34% presenta un nivel de desempeño profesional eficaz, 40% nivel medio y 26% un nivel deficiente; existiendo una relación directa entre el

nivel de estrés y el desempeño profesional.<sup>20</sup> Quispe F. en su estudio hecho en el servicio de Gineco-obstetricia del Hospital Regional Hipólito Unanue en la región de Tacna en el año 2016 obtuvo como resultado que 70% del personal de enfermería mostró un alto de estrés laboral y 30% presentó un nivel medio; de igual manera se evidenció un clima laboral medio; existiendo una relación directa entre ambas variables.<sup>21</sup>

En el año 2018 a nivel local según el estudio elaborado por Chung K y Salas J en el servicio de emergencia del Hospital Regional Docente de Trujillo, donde obtuvieron como resultado que el 47% de los trabajadores de enfermería presentaron un nivel de estrés bajo y el 53% muestran un nivel medio. En relación al desempeño profesional mencionan que el 6% de los enfermeros poseen un buen desempeño profesional, 53%, muy bueno y 41% excelente, señalando que no existe relación entre las variables en estudio.<sup>22</sup> En el 2014 en su proyecto de investigación Valle R, tuvo como resultado en el servicio de centro quirúrgico del Hospital Regional Docente de Trujillo que el 51% de las enfermeras presentaron un nivel moderado de estrés laboral y el 49% mostraron un nivel bajo; por tanto, en el Hospital Belén de Trujillo el 64% manifestaron un nivel moderado de estrés y el 36% mostraron un nivel bajo.<sup>23</sup>

Por lo tanto, a través de conceptos interrelacionados se fundamentan las variables de estudio:

La presente tesis se basa en los conceptos de Betty Neuman, autora del modelo de los sistemas. El modelo está basado en la reducción de la tensión en el desarrollo y la protección de la salud. Lo detalla al individuo como un sistema abierto que se relaciona con su entorno para facilitar la armonía y la estabilidad de los entornos internos y externos. Menciona que cuando el proceso estabilizador falla hasta cierta medida o cuando el cuerpo persiste en una etapa no armónica durante mucho tiempo puede causar la enfermedad.<sup>37</sup>

La participación de la enfermera tiene como objetivo disminuir las causas que generan tensión y los ambientes adversos que perjudican o podrían perjudicar

el funcionamiento adecuado en la situación determinada de un paciente. La colaboración de la enfermera es llevada a cabo mediante la prevención principal que se ejecuta antes de que el individuo ingrese en acercamiento con un creador de tensión. El objetivo es impedir que el creador de tensión invada la línea media de protección o reduzca el nivel de reacción disminuyendo la posibilidad de hacer frente al creador de tensión, reduciendo su fuerza. El uso de la prevención secundaria es adecuado luego que el creador de tensión pase la línea media de protección. La atención está relacionada cuando se presenta el caos mediante la planificación y las evaluaciones que están vinculados con los síntomas. La prevención terciaria está relacionada al restablecimiento de la estabilidad. El objetivo principal está en la reeducación para impedir que vuelva a ocurrir lo mismo, la readaptación, y el mantenimiento del equilibrio.<sup>37</sup>

Los conceptos más resaltantes e identificados en el modelo de Betty Neuman son: visión holística o integral, es un diseño de un sistema dinámico y abierto para el cuidado del paciente, principalmente establecido para facilitar un eje unificador con el objetivo de definir el problema de la enfermera y entender al paciente cuando interactúa con el medioambiente. Otro concepto importante que menciona Neuman es la estructura básica, donde señala que el beneficiario es un sistema constituido por una base central. Está organizado de elementos básicos a todos los seres humanos como características innatas y genéticas.<sup>37</sup>

La teorista también menciona un tercer concepto sobre el sistema cliente, el cual consta de cinco variables significativas. La variable fisiológica, donde detalla a la estructura y el funcionamiento del organismo. La variable psicológica, donde se refiere a los procesos mentales e interacción con el medio ambiente. La variable sociocultural, detalla las influencias y los efectos de los contextos sociales y culturales. La variable de desarrollo, aquí indica sobre los métodos y las actividades concernientes con la edad. Y la variable espiritual, que está relacionada con a las creencias e influencias espirituales.<sup>37</sup>

La gran mayoría de los trabajos involucran cierto grado de estrés, y esto puede tener efectos en las personas en todos los niveles dentro de un organismo,

incluyendo a los trabajadores de primera línea, pero se transforma en problema cuando es continuo y excesivo. El estrés en el centro de trabajo suele ocurrir cuando ocurre una falta de conciencia entre las obligaciones del rol, los recursos, las capacidades los que dificulta la ejecución de la labor designada.<sup>40</sup>

En la esfera de las profesiones de la salud, la incidencia de estrés es un problema muy grave ya que no solo afecta al personal que lo soporta, sino que igual al enfermo que depende de sus atenciones. En cuanto a la incidencia de esta colectividad, se tiene considerables diferencias en función de la ocupación género y cargo desempeñado. La prevención es la ruta adecuada de solución de este inconveniente. Está basado fundamentalmente es una distribución de trabajo más racional, el establecimiento de turnos más equitativos, la armonía de convivencia en la vida laboral y familiar, el desarrollo de un entorno agradable en el área de trabajo, las relaciones interpersonales entre los propios profesionales y el progreso de habilidades sociolaborales organizadoras de la salud.<sup>24</sup>

El estrés laboral se conceptúa como la reacción de una persona por consecuencia de una gran demanda de trabajo fuera o dentro de su centro laboral. Este problema puede amenazar el desempeño y la capacidad de la persona en su área de trabajo. Como resultado el empleado desarrolla una amplia variedad de síntomas de estrés que pueden interrumpir sus operaciones. El estrés laboral es una condición que afecta lo emocional y la condición de la persona. La reunión en el trabajo con otras personas que poseen un carácter diferente también es la causa del estrés laboral. En conclusión, el estrés es una condición donde el empleado tiene problemas psicológicos y físicos y como resultado presenta un bajo rendimiento en su desempeño laboral.<sup>25</sup>

Una situación estresante ya sea por el ambiente de trabajo, una fecha límite inminente, o psicológica tal como la preocupación persistente de perder un trabajo, puede liberar una cantidad de hormonas de estrés que ocasionan cambios fisiológicos. Un caso estresante tiene varias consecuencias como

hacer latir el corazón y acelerar la respiración, aparecen los músculos tensos y las gotas de sudor.<sup>26</sup>

La respuesta al estrés empieza en el cerebro, cuando una persona hace frente a este problema, los ojos o los oídos (o ambos) remiten información a la amígdala, un espacio del cerebro que ayuda al procesamiento emocional, enviando un mensaje al hipotálamo. Este espacio del cerebro trabaja como un centro de comando, comunicándose con el resto del organismo a través del sistema nervioso controlando las funciones corporales involuntarias tales como la respiración, la presión arterial, los latidos cardiacos y la dilatación o contracción de los vasos sanguíneos y las pequeñas vías respiratorias en los pulmones llamados bronquiolos.<sup>26</sup>

La consecuencia de estrés laboral se divide en tres tipos: fisiológicos, el estrés laboral crea enfermedades en el cuerpo que se identifica por un incremento de la presión arterial, dolores de cabeza, rápidas pulsaciones del corazón y enfermedades cardiacas. Psicológicos, los síntomas que muestran son tensión, ansiedad, irritabilidad, aburrimiento, dilataciones, etc. Y de comportamiento, que está asociado a la asistencia y despidos de empleados en el trabajo. Otros impactos que resultan son cambios en los hábitos cotidianos, alimentación, consumir alcohol y trastornos de sueño.<sup>25</sup>

El estrés se muestra en las personas en tres niveles: bajo, medio y alto. Cuando se nota una pequeña tensión o presión por una circunstancia el resultado es de un bajo nivel de estrés, el individuo no muestra síntomas, se siente tranquilo, lejos de las ansiedades que alteren su tranquilidad, puede ser resultado a que tenga una impresión de seguridad y bienestar. Se nota un nivel medio de estrés si la persona muestra normal presión o tensión, se manifiestan algunos síntomas produciendo cierta medida de malestar, es necesario que en momentos cierto nivel de presión valga de impulso para lograr que la situación sea victoriosa. Cuando se nota una elevada presión o tensión frente a un entorno tendremos como consecuencia un alto nivel de estrés. En este nivel es donde el individuo muestra síntomas que empieza desde sencillas

palpitaciones, dolor abdominal, agitación, cefaleas, cansancio, etc; que tienen un efecto en el bienestar de los individuos.<sup>20</sup>

Burnout (agotamiento laboral) se vincula a una condición mental, física y emocional de un agotamiento grave que resulta debido al estrés amplio. Es un estado mental provocado por una manifestación de estrés emocional enorme, que se va manifestando a través de las actitudes negativas y el agotamiento emocional. La causa de este problema es una personal hipertensa, con depresión mental y es incapaz de cumplir con sus tareas constantemente.<sup>41</sup>

El concepto de estrés en el campo de la salud tiene un inicio en 1926, cuando se observa que los pacientes con una variedad de enfermedades tenían muchos de los mismos síntomas que era una respuesta común a estímulos estresantes experimentados por el cuerpo y es por ello por lo que lo definen al estrés como un resultado corporal no específico a cualquier requerimiento o demanda percibida como agradable o desagradable.<sup>27</sup>

En los últimos tiempos, la mayor demanda de enfermeras y trabajadores de la salud en términos de producción laboral han sido una preocupación para los gobiernos. Existe mucho interés en comprender la carga de trabajo de los enfermeros y su efecto sobre su salud. Los hospitales por su naturaleza son estresantes y la enfermería es considerada una profesión exigente, caracterizada por el estrés laboral y la carga de trabajo extrema.<sup>28</sup>

Dado que la carga de trabajo es uno de los factores más importantes en la retención de enfermeras, medir la carga de trabajo de enfermería de manera confiable es la primera dificultad para comprender la relación entre la carga de trabajo, la retención de enfermeras y la seguridad del paciente. Una de las dificultades más importantes de la enfermería es la carga de trabajo excesiva. El 37% de las personas la cantidad de trabajo estresante influye en la insatisfacción laboral, la depresión, los síntomas psicósomáticos. Una gran carga de trabajo puede generar estrés y una disminución de la calidad de atención de enfermería.<sup>29</sup>

Las condiciones físicas desfavorables, los peligros físicos, la carga de trabajo, la presión del tiempo, la responsabilidad de las personas, la ambigüedad y el conflicto con los colegas y altos directivos subordinados, las limitaciones, la baja intervención en la toma de decisiones y los escasos de seguridad laboral se consideran factores estresantes de enfermería en su lugar de trabajo.<sup>29</sup>

Es por ello por lo que estudios han demostrado que en el sector de salud las enfermeras experimentan la mayor labor comparable con otros trabajadores como paramédicos, personal de apoyo e incluso médicos. El trabajo exigente de las enfermeras está relacionado a elementos que consisten en interrupciones laborales, tratamiento de pacientes, horas de trabajo prolongadas. Se ha informado que los altos niveles de carga de trabajo son uno de los principales componentes que favorecen al estrés laboral de las enfermeras. El personal de enfermería a menudo se enfrenta a tareas emocionales que consisten en tomar decisiones difíciles bajo una presión de tiempo y cuidar pacientes en condiciones críticas.<sup>28</sup> Las enfermedades a largo plazo pueden ser las consecuencias del estrés en el personal de enfermería, así como de la monotonía y el desgaste mental.<sup>29</sup>

Se conceptúa al desempeño como la eficiencia que transmite el trabajador dentro de la organización el cual no sólo es una satisfacción grupal sino también individual. Dentro del establecimiento se puede hablar de producción, quiere decir, que es la capacidad del personal de iniciar, ejecutar y cumplir una labor o más con menos energía y mayor calidad, los cuales están siempre supervisados y evaluados.<sup>41</sup>

El desempeño profesional del trabajador es fundamental, ya que tiene un impacto en los resultados de una institución. Por esta razón es responsabilidad de los líderes organizacionales ser conscientes de la importancia que posee la capacitación y el impacto del progreso en el desempeño y evaluación de los trabajadores. Estos aprendizajes ayudan a la institución y a los profesionales a lograr diversos objetivos, como mejorar la moral, el sentido de seguridad, el compromiso de los empleados y las competencias generales necesarias para

realizar un buen trabajo. Este personal es la columna vertebral de la institución; los logros o problemas experimentados por la organización dependen del desempeño profesional.<sup>30</sup>

Se define al desempeño profesional como la capacidad del individuo para efectuar acciones, obligaciones y deberes propios de su puesto de trabajo o funciones profesionales que exige un cargo. Este compromiso se expresa en la conducta o el comportamiento real del profesional en comparación con otras actividades a cumplir durante el ejercicio laboral. En conclusión, elige lo que el profesional en contexto hace y no solo lo que sabe hacer.<sup>31</sup>

En tal sentido, el desempeño profesional de los trabajadores está relacionado a su conducta y a los resultados obtenidos y va ajustado a las cualidades de cada persona, de los que más sobresalen podemos destacar sus aptitudes, destrezas y necesidades, que se relaciona entre ellas, con el ambiente laboral. En tanto la evaluación del desempeño de los trabajadores esta dado a través de elementos estimados con anticipación, que vienen hacer los componentes actitudinales tales como la cooperación, incitativa, disciplina, imagen, creatividad y la habilidad de cada persona; y los elementos operativos que viene a ser el conocimiento de la labor, la calidad, la cantidad, el liderazgo y trabajo en equipo.<sup>32</sup>

De modo que el desempeño laboral de un profesional se describe a lo que el individuo hace y no solamente a lo que sabe hacer, por tal razón es necesario que se valore y evalúe el comportamiento, actitudes y disciplina (con la obediencia de las reglas de salud ocupacional y seguridad en el trabajo, uso exacto de tiempo previsto para dar cumplimiento de labores, y tareas del puesto o cargo al cual fue fijado).<sup>33</sup>

Por tal razón la carrera de enfermería demanda de un despliegue de acciones en el cual se necesita tener bastante control emocional y mental de mayor rigor, puesto que es una profesión vulnerable a distintas circunstancias donde se debe salvaguardar la vida humana, tal como el cuidado del paciente con pronóstico

sombrío y la obligación de ofrecer un cuidado extenso y en el cual también es muy importante la alta responsabilidad y concentración que puede ocasionar efectos en su propia vida.<sup>34</sup>

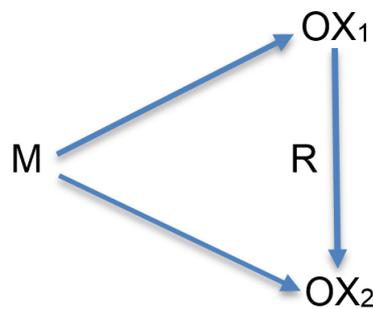
Las enfermeras de emergencia trabajan en un entorno acelerado y estresante que requieren un conjunto de habilidades únicas que van más allá de las habilidades de la enfermería estándar. El rol que cumplen es esencial ya que tratan a pacientes que sufren traumas, lesiones o afecciones médicas graves y requieren un tratamiento urgente. Dado que estos especialistas trabajan en situaciones de crisis, deben poder identificar rápidamente la mejor manera de estabilizar a los pacientes y minimizar el dolor.<sup>35</sup>

En el servicio de emergencia el personal de enfermería enfrenta un estrés diario a nivel imaginable. Sufren las peores lesiones y condiciones, y tienen que trabajar con rapidez y precisión para administrar la atención. Esta área está cargada de estrés, incluso más allá de la naturaleza urgente de las lesiones y enfermedades. La Atención en emergencia viene con largas horas y pocos descansos mentales a menudo intensificados por las políticas del hospital para minimizar los tiempos de espera de los pacientes. Incluso las enfermeras mejor preparadas para la naturaleza acelerada y de alta tensión no son inmunes al estrés. Después de años de estrés, los efectos comienzan a pasar factura a menos que las enfermeras encuentren una manera de desahogarse.<sup>36</sup>

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

La investigación que se presenta es de tipo cuantitativo, su diseño es descriptivo y de corte transversal, ya que se establece la relación entre dos o más variables en estudio.<sup>38</sup> El diseño pertenece al siguiente esquema:



**Gráfico 1:** Diseño descriptivo.

Dónde:

- M : Muestra
- O : Observación o medición
- X<sub>1</sub> : Nivel de estrés laboral
- X<sub>2</sub> : Desempeño profesional
- R : Relación entre ambas variables.

#### 3.2. Variables y operacionalización

- Variable X<sub>1</sub>: Nivel de estrés laboral (variable independiente).
- Variable X<sub>2</sub>: Desempeño profesional (variable dependiente).

### **3.3. Población (criterios de selección), muestra, muestreo, unidad de análisis**

#### **Población:**

La población de la investigación estuvo compuesta por 40 enfermeros que atienden pacientes COVID-19 en el servicio de emergencia del Hospital de Alta Complejidad, del distrito de La Esperanza, provincia de Trujillo, región La Libertad.

#### **Muestra:**

Es no probabilística por conveniencia, con un valor de confianza del 95% y un máximo error permisible del 0.07 (7%), obteniendo a 36 enfermeros como tamaño muestral.

#### **Muestreo:**

Criterios de selección:

Criterio de inclusión:

- Personal de enfermería que atienden pacientes COVID-19 en el servicio de emergencia que colaboraron de manera voluntaria y firmaron el consentimiento informado.

Criterios de exclusión:

- Personal de enfermería que atienden pacientes COVID-19 del servicio de emergencia que tuvieron alguna dificultad para contestar en cuestionario.

#### **Unidad de análisis:**

Un enfermero que atiende pacientes COVID-19 en el Servicio de Emergencia del Hospital de Alta Complejidad.

### **3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

#### **Técnica:**

La técnica aplicada fue la encuesta.

#### **Instrumento de recolección de datos:**

Se utilizó el cuestionario para medir el nivel de estrés laboral en el personal de enfermería del servicio de emergencia que atiende pacientes COVID-19, el cual constó de dos partes; la primera estuvo compuesto de cinco interrogantes que conciernen a los datos personales y laborales de los enfermeros. La segunda parte estuvo constituida de 24 interrogantes cerradas, las cuales se calificaron de acuerdo con el siguiente puntaje: Nunca: 0 puntos, a veces: 1 punto, frecuentemente: 2 puntos y muy frecuentemente: 3 puntos.

Luego se obtuvo las respuestas del cuestionario, y se sumaron cada pregunta con el valor determinado, se alcanzó un puntaje que fluctuó entre 0 y 72 puntos. Las calificaciones se catalogaron en 3 clases de medición:

- Nivel bajo: 0 – 24 puntos.
- Nivel medio: 25 – 48 puntos.
- Nivel alto: 49 – 72 puntos.

El instrumento que sirvió para medir el desempeño profesional del personal de enfermería que atiende pacientes COVID-19, fue la ficha de observación no participativa. Constó de dos segmentos, datos generales y 21 preguntas cerradas con 5 alternativas: Nunca: 1 punto, a veces: 2 puntos, frecuentemente: 3 puntos, muy frecuentemente: 4 puntos y siempre: 5 puntos. La calificación se clasificará en 5 escalas de desempeño:

- No aceptable: 0 – 21 puntos.
- Regular: 22 – 43 puntos.
- Bueno: 44 – 65 puntos.

- Muy bueno: 66 – 87 puntos.
- Excelente: 88 – 105 puntos.

### **Validez:**

Los instrumentos fueron validados por juicio de expertos, se consideraron 4 profesionales de la salud (enfermeros) de Hospital Docente de Trujillo y del Hospital de Alta Complejidad; en el cual determinaron sus observaciones en cada uno de los instrumentos, luego se corrigió las indicaciones para su validación, y finalmente se emplearon en la actual investigación. Para la validación de cuestionario de estrés laboral y desempeño profesional se utilizó la prueba estadística V de Aiken, en el cual se logró como resultado 0.896 para el estrés laboral y 0.964 para el desempeño profesional, calificándose un instrumento válido para su aplicación.

### **Confiabilidad:**

Se realizó por medio de una prueba piloto a 15 enfermeros del Servicio de Emergencia del Hospital de Alta Complejidad, y luego se realizó la prueba estadística llamada Alfa de Cronbach para determinar la confiabilidad. En el primer cuestionario realizado para la estimación del estrés laboral, se obtuvo un resultado  $\alpha = 0.806 > 0.800$ , que es bueno para realizar su utilización. Para el segundo cuestionario sobre el desempeño profesional, se logró un resultado  $\alpha = 0.859 > 0.800$ , que es bueno para su utilización, concluyendo que los dos cuestionarios son aceptables para realizar la ejecución en la investigación.

## **3.5. Procedimientos**

Se elaboró una solicitud a la directora de la Escuela Académico Profesional de Enfermería, con el objetivo de que nos facilite un documento que se presentó al director del Hospital de Alta Complejidad

para lograr el permiso respectivo para realizar la encuesta y así poder recolectar la información necesaria y adecuada. Se explicó al personal de enfermería selecto los objetivos de la investigación, y se llevó a cabo la firma del consentimiento informado. Los enfermeros fueron orientados para realizar la encuesta y tuvieron un tiempo aproximado para la recolección de la información de 20 minutos.

### **3.6. Método de análisis de datos**

Los resultados que se obtuvieron en la encuesta fueron calculados a través del software SPSS versión 26 y Excel 2013; de igual manera se utilizó tablas de doble entrada para la exposición de los resultados hallados. Para la exposición de la hipótesis se empleó la prueba estadística llamada CHI cuadrado para establecer la relación de las variables estrés laboral y desempeño profesional en el personal de enfermería, empleando un nivel de confianza del 95%.

### **3.7. Aspectos éticos**

Consentimiento informado:

El personal de enfermería del servicio de emergencia dio su consentimiento informado aceptando su participación voluntaria, de tal manera tuvo el derecho de retirarse en el momento que crea conveniente. Permitió a la persona tener la facultad de tomar sus propias decisiones, teniendo anticipado conocimiento sobre la investigación. Se permitió al profesional tomar el acuerdo de participar de manera libre e independiente.<sup>39</sup>

Beneficencia y no maleficencia:

La investigación benefició a los colaboradores, ya que conocerán los resultados del estudio y propondrán alternativas de solución para minimizar perjuicios y así tener un mejor desempeño laboral y profesional.<sup>39</sup>

Principio de justicia:

Los participantes del estudio fueron atendidos con el respeto adecuado y sin discriminación alguna; ofreciendo igualdad de oportunidades a todas aquellas personas que participaron en la aplicación del instrumento.<sup>39</sup>

#### IV. RESULTADOS

TABLA 1.

**ESTRÉS LABORAL EN ENFERMEROS QUE ATIENDEN PACIENTES COVID-19. HOSPITAL DE ALTA COMPLEJIDAD, 2020**

Estrés laboral	N°	%
Bajo	9	25%
Medio	24	67%
Alto	3	8%
Total	36	100%

**Fuente:** Cuestionario para medir el nivel de estrés laboral en el personal de Enfermería.

**TABLA 2.**

**DESEMPEÑO PROFESIONAL EN ENFERMEROS QUE ATIENDEN PACIENTES COVID-19. HOSPITAL DE ALTA COMPLEJIDAD, 2020.**

Desempeño profesional	N°	%
No aceptable	1	3%
Regular	4	11%
Bueno	5	14%
Muy bueno	18	50%
Excelente	8	22%
Total	36	100%

**Fuente:** Cuestionario para medir el desempeño profesional en el personal de Enfermería.

**TABLA 3.****ESTRÉS LABORAL Y DESEMPEÑO PROFESIONAL EN ENFERMEROS QUE ATIENDEN PACIENTES COVID-19. HOSPITAL DE ALTA COMPLEJIDAD, 2020.**

		Desempeño profesional					Total	
		No aceptable	Regular	Buena	Muy buena	Excelente		
Estrés laboral	Bajo	Recuento	0	0	2	5	2	9
		% del total	0%	0%	6%	14%	6%	25%
	Medio	Recuento	0	2	3	13	6	24
		% del total	0%	6%	8%	36%	16%	67%
	Alto	Recuento	1	2	0	0	0	3
		% del total	3%	6%	0%	0%	0%	8%
Total		Recuento	1	4	5	18	8	36
		% del total	3%	11%	14%	50%	22%	100%

**Fuente:** Software Estadístico SPSS ver 26.

**TABLA 4.**

**PRUEBA ESTADÍSTICA CHI CUADRADO**

	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	23,789 <sup>a</sup>	8	0,002
Razón de verosimilitud	16,782	8	0,032
N de casos válidos	36		

**Fuente:** Reporte de resultados SPSS ver 26

## V. DISCUSIÓN

En la Tabla 1: se calcula el nivel de estrés laboral en enfermeros que atienden pacientes COVID-19 en el Hospital de Alta Complejidad, donde se aprecia que del 100% de enfermeros encuestados (36), el 67% de ellos muestran un nivel medio de estrés laboral, el 25% muestran un nivel bajo, y el 8% muestran un nivel alto.

Estos resultados son semejantes con los logrados por Huamán<sup>20</sup>, quien reportó en sus conclusiones que el 50.65% presentan un nivel medio de estrés y el 19.48% tiene un nivel bajo. El resultado también se asemeja a lo conseguido por Valle<sup>23</sup>, quien obtuvo que el 64% de enfermeros del Hospital Belén de Trujillo, presentan un nivel medio de estrés laboral. Asimismo, Quispe<sup>21</sup> menciona que alrededor del 70% de trabajadores del departamento de Gineco-obstetricia presentan un nivel alto y medio de estrés laboral.

No obstante, otros autores divergen con los resultados de esta investigación, como lo mostrado por lo Velásquez y Villavicencio<sup>19</sup>, quienes reportan que el 57,5% del personal de enfermería presentaron un nivel de estrés bajo. Los resultados también difieren por lo conseguido en su investigación por Chung y Salas<sup>22</sup>, ya que lograron como resultado que el 47% de los enfermeros poseen un nivel de estrés bajo.

Los resultados conseguidos en la presente investigación muestran que el mayor porcentaje de estrés laboral en enfermeros presentan un nivel medio, probablemente se deba a la presencia del COVID-19, puesto que ha aumentado el número total de pacientes en el Hospital de Alta Complejidad. Este problema está relacionado a componentes que consisten en interrupciones laborales, tratamiento de pacientes, días y horas de trabajo prolongadas. Por ello, Betty Neuman<sup>37</sup>, menciona en su modelo de los sistemas que la participación de la enfermera tiene como objetivo disminuir las causas que crean tensión y los ambientes adversos que perjudican o podrían perjudicar el funcionamiento adecuado en la situación determinada de un paciente.

Por tanto, es necesario que el personal de enfermería desarrolle estrategias saludables para enfrentar los momentos de tensión, es viable si realizan el ejercicio físico y tienen una buena dosis de sueño (dormir bien, es esencial para que lleven a cabo su labor eficientemente). Otro componente importante es saber establecer los límites entre la vida diaria o personal y el trabajo en el Centro de Salud. Fijar esos límites minimiza el estrés asociado a posibles conflictos de conciliación. Asimismo, descansar después de haber trabajado durante mucho tiempo es necesario para recobrar energía y poder seguir adecuadamente con el trabajo.

En la Tabla 2: se mide el desempeño profesional en enfermeros que atienden pacientes COVID-19 en el Hospital de Alta Complejidad, donde se aprecia que del 100% de enfermeros encuestados (36), el 50% de ellos muestran un nivel muy bueno de desempeño profesional, el 22% muestra un nivel excelente de desempeño profesional, el 14% presentan un nivel bueno de desempeño profesional, el 11% muestra un nivel regular de desempeño profesional y el 3% sólo muestra un nivel no aceptable de desempeño profesional.

Estos resultados son similares con los obtenidos por Chung y Salas<sup>22</sup>, ya que en su investigación afirman que el 53% de enfermeros presentan un desempeño profesional muy bueno. Por otro lado, los resultados de este estudio divergen con lo presentado por Huamán<sup>20</sup>, quien reporta que sólo el 33.77% presentan un nivel de desempeño laboral eficiente, 40.26% muestran un nivel regular y 25.97% manifiestan un nivel deficiente.

Los resultados conseguidos en la presente investigación muestran que el mayor porcentaje de desempeño profesional en enfermeros fue muy bueno, probablemente debido a que el personal del servicio de emergencia está capacitado ante la presencia del COVID-19, cumpliendo con las tareas asignadas de manera correcta y logrando los objetivos trazados del Hospital de Alta Complejidad de la ciudad de Trujillo. Por esa razón Betty Neuman<sup>37</sup> hace mención en su modelo de los sistemas que la práctica del personal de enfermería facilita el cumplimiento de los objetivos establecidos en el trabajo,

facilitando la elaboración de planteamientos totales, unidos y dirigidos a una meta para su mejor desempeño.

Por consiguiente, el buen desempeño laboral del personal de enfermería es fundamental para realizar los cuidados de los pacientes hospitalizados por COVID-19, ya que previenen y detectan complicaciones de manera temprana y colaboran con el equipo médico, examinando la respuesta del paciente al tratamiento frente al coronavirus. De igual manera al discutir sobre el desempeño profesional, es importante abarcar el tema de su satisfacción laboral del enfermero, considerada como la actitud general del profesional hacia su trabajo; es decir, que la satisfacción laboral va a contribuir de cierto modo en el desempeño de los profesionales.

En la Tabla 3: se aprecia que del 100% de enfermeros encuestados que atienden pacientes COVID-19 en el Hospital de Alta Complejidad, el 14% muestran un nivel de estrés bajo y a la vez su desempeño profesional es muy bueno, el 36% muestran un nivel de estrés medio y al mismo tiempo su desempeño profesional es muy bueno y el 6% muestran un nivel de estrés alto y también su desempeño profesional es regular. En el análisis de la prueba estadística Chi Cuadrado se puede apreciar que el valor de significancia asintótica es menor que 0.05 ( $P = 0.002$ ), también se puede apreciar que el valor Chi Cuadrado es de 23.789, el cual supera al valor tabular de 15.5, motivos por los cuales, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa, por lo tanto, el nivel de estrés laboral se relaciona con el desempeño profesional en enfermeros que atienden pacientes COVID-19 en el Hospital de Alta Complejidad.

Estos resultados son semejantes a los conseguidos por Huamán<sup>20</sup>, puesto que existe una asociación positiva y directa en el nivel de estrés laboral, con una significancia estadística ( $p=0.001$ ). Sin embargo, el resultado diverge a lo conseguido por Chung y Salas<sup>22</sup>, puesto que en su investigación concluye que no se encuentran pruebas necesarias para afirmar que el nivel de estrés se

relacione con el desempeño profesional, mediante la prueba estadística gamma ( $p > 0.05$ ).

Los resultados de la investigación determinan que un alto porcentaje de enfermeros que atienden pacientes COVID-19 en el Hospital de Alta Complejidad muestran un nivel medio de estrés laboral y por consiguiente presentan un desempeño profesional muy bueno. Esto probablemente se deba a que el estrés presenta respuestas diferentes dependiendo del trabajador, algunos profesionales pueden laborar mucho mejor bajo presión. En la actualidad, con la presencia del coronavirus, trabajar bajo presión es muy importante, a pesar de que se presentan situaciones adversas. Se trata de conocer cómo gestionar el estrés y organizarse adecuadamente para cumplir los objetivos. Por tal razón Betty Neuman<sup>37</sup> hace mención que el estrés acrecienta la necesidad de renovación. Esta demanda no es concreta; requiere la adaptación al problema, independiente de la naturaleza del mismo. Por tal razón, la esencia del estrés es la demanda no determinada de la actividad.

Ante la presencia de la segunda ola y el aumento de casos de COVID-19 en el país, el Ministerio de Salud (MINSA) deben establecer un instructivo para capacitar a enfermeros y enfermeras de los servicios de emergencia para brindar el cuidado pertinente y humanizado a pacientes sospechosos o confirmados con el virus. Se encomienda a los funcionarios de la salud y gubernamentales a tener en cuenta que las epidemias son escenarios cambiantes y con diferentes etapas. La aceptación de la cuarentena preventiva obligatoria, el distanciamiento social en práctica y las reglas de higiene, así como también los controles del cumplimiento ciudadano que quieren minimizar la transmisión de la enfermedad deben ser exigidas prudentemente. Las autoridades del área de salud ocupacional deben examinar continuamente la salud mental de los enfermeros, ya que en el presente estudio se muestran números importantes de estrés medio en los trabajadores del Hospital de Alta Complejidad de la ciudad de Trujillo.

Finalmente cabe mencionar que la contribución del personal de enfermería ha sido de vital importancia para luchar contra el virus, recalcando su papel fundamental en la presente crisis sanitaria; desde ofrecer atención y cuidados directos a pacientes hospitalizados hasta participar rápidamente en otras intervenciones de gran magnitud. Se encuentran constantemente al frente laborando las 24 horas para resguardar y conservar la salud y el bienestar de la sociedad en general.

## VI. CONCLUSIONES

1. Se determinó que el nivel de estrés laboral de los enfermeros que atienden pacientes COVID-19 fue bajo en un 25%, el nivel medio alcanzó el 67% de la muestra y el 8% alcanzó un nivel alto.
2. En cuanto al desempeño profesional de los enfermeros que atienden pacientes COVID-19, fue muy bueno en un 50%, excelente el 22%, bueno el 14%, regular el 11% y no aceptable el 3%.
3. Se demostró que existe relación entre el estrés laboral y el desempeño profesional, mediante la prueba estadística Chi cuadrado con un nivel de significancia del 5%, siendo  $p = 0.002$ .

## **VII. RECOMENDACIONES**

1. La Coordinadora de Enfermería debe evitar las jornadas de trabajo con horarios extensos de los enfermeros, ya que esto puede aumentar los niveles de estrés laboral durante la pandemia.
2. Realizar investigaciones sobre estrés laboral y desempeño profesional en enfermeros que atienden pacientes COVID-19 en los diferentes hospitales del país.
3. El Director del Hospital debe coordinar y realizar actividades que minimicen el estrés laboral en el personal de enfermería que atienden pacientes COVID-19.

## REFERENCIAS

1. Ministerio de Salud (MINSA). Cuidado de la salud mental del personal de la salud en el contexto del Covid – 19. Dirección general de intervenciones estratégicas en salud pública. Dirección de salud mental – Lima: Ministerio de Salud; 2020. Disponible en: <http://bvs.minsa.gob.pe/local/MINSA/5000.pdf>
2. Juárez-García A. Factores psicosociales laborales relacionados con la tensión arterial y síntomas cardiovasculares en personal de enfermería en México. [en línea]. México: Salud Pública; 2007 [citada: 18 de agosto de 2020]; 49(2):109-117. Disponible en: [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0036-36342007000200006](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0036-36342007000200006)
3. World Health Organization (WHO). WHO and partners call for urgent investment in nurses. [en línea]. Switzerland; 2020 [citada: 18 de agosto de 2020]. Disponible en: <https://www.who.int/news-room/detail/07-04-2020-who-and-partners-call-for-urgent-investment-in-nurses>
4. Shanafelt T, Ripp J, Trockel M. Understanding and addressing sources of anxiety among health care professionals during the COVID-19 pandemic. [en línea] [citada: 18 de agosto de 2020], JAMA. 2020;323(21):2133-2134. doi:10.1001/jama.2020.5893. Disponible en: <https://jamanetwork.com/journals/jama/article-abstract/2764380>
5. Arrogante O. Strategies for coping with occupational stress in nursing. Metas Enferm. España; dic 2016/ene 2017; 19(10): 71-76. Disponible en: <https://www.enfermeria21.com/revistas/metlas/articulo/81011/estrategias-de-afrontamiento-al-estres-laboral-en-enfermeria/>
6. World Health Organization (WHO). Protecting workers' health. [en línea] [citada: 18 de agosto de 2020], 2017. Disponible en: <https://www.who.int/news-room/fact-sheets/detail/protecting-workers'-health>
7. Ochante F, Pimentel S, Tello M. Estrés laboral de la enfermera y la calidad de atención percibido por el familiar en el servicio de pediatría en un hospital nacional. Lima. [para optar el título de especialista en enfermería pediátrica] Lima: Universidad Peruana Cayetano Heredia: 2018. Disponible en:

[http://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/upch/4369/Estres\\_OchantePalomino\\_Flor.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/upch/4369/Estres_OchantePalomino_Flor.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

8. Harris A. A longitudinal assessment of occupational stress in Emergency Department Nursing Staff. [en línea]. [citada: 18 de agosto de 2020], 2019. Disponible en: <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/full/10.1111/jonm.12910>
9. Yuwanich N, Sandmark H, Akhavan S. Emergency Department Nurses' Experiences of Occupational Stress: A Qualitative Study from a Public Hospital in Bangkok, Thailand'. 1 Jan. 2016: 885 – 897. Disponible en: <https://content.iospress.com/articles/work/wor2181>
10. An Y, Yang Y, Wang A. et al. Prevalence of depression and its impact on quality of life among frontline nurses in emergency departments during the CPVID-19 outbreak. [en línea] [citada: 18 de agosto de 2020]; 2020 Journal of affective disorders, volumen276, pag.312-315. Disponible en <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0165032720324381>
11. Casuso L. (2016) Stress, a product of the S. XX. Brief overview of the history of stress diagnosis and treatment. Catholic Psychological Association. [en línea]. [Citado el 18 de agosto de 2020], 2016. Disponible en: <https://www.citethisforme.com/topic-ideas/psychology/Su%20bibliograf%C3%ADa-19847549>
12. Li L. Moderating effects of coping on work stress and job performance for nurses in tertiary hospitals: a cross-sectional survey in China. [en línea]. 2017 [Citado el 18 de agosto de 2020]. China. Disponible en: <https://bmchealthservres.biomedcentral.com/articles/10.1186/s12913-017-2348-3>
13. Mo Y, Deng L. Work stress among Chinese nurses to Wuhan in fighting against COVID-19 epimedic. [en línea] [citada: 18 de agosto de 2020]; 2020 Journal of nursing management volume 28, issue 5. Disponible en: <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/full/10.1111/jonm.13014>
14. Nie A, Su X, Zhang S. et al. Psychological impact of COVID-19 outbreak on frontline nurses: a cross-sectional survey study. [en línea] [citada: 18 de agosto de 2020]; 2020 Journal of clinical nursing / early view. Disponible en: <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/full/10.1111/jocn.15454>

15. International Labour Office, Labour Administration LI and OS and HB. Estrés en el trabajo: un reto colectivo. Ginebra: OIT; 2016.
16. Chavarría M. Laboral estrés. [en línea] [citada: 25 de setiembre de 2020], 2018. Disponible en: <https://es.calameo.com/read/0062282126909261eedf8>
17. Rojas A, Tejada P, Valladares R. Influencia del estrés laboral en la relación enfermera - paciente en Centro Quirúrgico del Hospital Nacional, Lima - 2017. [en línea] [citada: 25 de setiembre de 2020], 2017. Disponible en: [http://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/upch/3559/Influencia\\_RojasEncarnacion\\_Andrea.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/upch/3559/Influencia_RojasEncarnacion_Andrea.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
18. Flores G, Ochoa K. Estrés laboral del personal de enfermería en el área de emergencia del Hospital del Niño Dr. Francisco Icaza Bustamante, durante el periodo de junio hasta agosto del 2018. [Trabajo de titulación previo a la obtención del título de licenciada de enfermería]. Ecuador, Guayaquil: Universidad de Guayaquil; 2018. Disponible en: <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/35908/1/1255-TEISIS-FLORES%20Y%20OCHOA.pdf>
19. Velásquez F, Villavicencio D. Nivel de estrés laboral en profesionales de salud y su relación en el desempeño laboral en el Hospital Luis Gabriel Dávila (Carchi – Tulcán) durante el periodo de septiembre – octubre del 2016. [Disertación previa a la obtención del título de médico cirujano]. Ecuador, Quito: Pontificia Universidad Católica del Ecuador; 2016. Disponible en: <http://repositorio.puce.edu.ec/bitstream/handle/22000/13896/Tesis%20Final%20Final%202.4.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
20. Huamán R. Nivel de estrés y desempeño laboral del personal de enfermería del Hospital Rene Toche Groppo de la provincia de Chincha 2018. [Tesis para obtener título profesional de licenciada en enfermería]. Chincha: Universidad Inca Garcilaso de la Vega; 2018. Disponible en: [http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/3163/TEISIS\\_HUAMAN%20HEREDIA%20ROSA%20ELVIRA.pdf?sequence=2&isAllowed=y](http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/3163/TEISIS_HUAMAN%20HEREDIA%20ROSA%20ELVIRA.pdf?sequence=2&isAllowed=y)
21. Quispe F. Relación entre el estrés laboral de los trabajadores de la salud con el clima organizacional del departamento de gineco-obstetricia del Hospital Regional Hipólito Unanue. MINSA. [Tesis de postgrado]. Tacna: Universidad Católica de Santa María; 2016. Disponible en:

[https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UCSM\\_950ba97781541d53eb50d0566d914538](https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UCSM_950ba97781541d53eb50d0566d914538)

22. Chung K, Salas J. Nivel de estrés laboral y su relación con el desempeño profesional en enfermeros del servicio de emergencia – Hospital Regional Docente de Trujillo 2018 [Tesis para obtener título profesional de licenciada en enfermería]. Trujillo: Universidad Privada Antenor Orrego; 2018. Disponible en: [https://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/20.500.12759/4349/1/RE\\_ENFE\\_KAROL.CHUNG\\_JENNY.SALAS\\_NIVEL.DE.ESTRES.LABORAL\\_DATOS.PDF](https://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/20.500.12759/4349/1/RE_ENFE_KAROL.CHUNG_JENNY.SALAS_NIVEL.DE.ESTRES.LABORAL_DATOS.PDF)
23. Valle R. Nivel de estrés laboral de la enfermera de centro quirúrgico de los Hospitales de Nivel III. [Tesis de Licenciatura]. Trujillo: Universidad Privada Antenor Orrego; 2018. Disponible en: [https://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/20.500.12759/269/3/VALLE\\_RHEGY\\_TNA\\_NIVEL\\_ESTRES\\_LABORAL.pdf](https://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/20.500.12759/269/3/VALLE_RHEGY_TNA_NIVEL_ESTRES_LABORAL.pdf)
24. García M, Gil M. El estrés en el ámbito de los profesionales de la salud. [en línea]. 2016 [Citado el 20 de agosto de 2020]. España; Zaragoza. Disponible en: <http://bvs.minsa.gob.pe/local/MINSA/4131.pdf>
25. Soelton M, Yuvitasari R. Recognizing how the job involvement, burnout, and self-efficacy Word influences the work stress at international hospitals. [en línea]. 2019. [Citado el 20 de agosto de 2020]. Indonesia; Jakarta. Disponible en: <file:///C:/Users/Usuario/Downloads/125934124.pdf>
26. Harvard Medical School. Understanding the stress response. [en línea]. 2020. [Citado el 20 de agosto de 2020]. Estados Unidos: Harvard Health Publishing. Disponible en: <https://www.health.harvard.edu/staying-healthy/understanding-the-stress-response>
27. Fink G. Stress: concepts, cognition, emotion, and behavior of stress. [en línea]. 2016. [Citado el 20 de agosto de 2020]. Australia; Victoria: Florey Institute of Neuroscience and Mental. Disponible en: [https://www.researchgate.net/profile/George\\_Fink/publication/317026245\\_Stress\\_Concepts\\_Cognition\\_Emotion\\_and\\_Behavior\\_Handbook\\_of\\_Stress/links/59d17f1b0f7e9b4fd7fa28b3/Stress-Concepts-Cognition-Emotion-and-Behavior-Handbook-of-Stress.pdf](https://www.researchgate.net/profile/George_Fink/publication/317026245_Stress_Concepts_Cognition_Emotion_and_Behavior_Handbook_of_Stress/links/59d17f1b0f7e9b4fd7fa28b3/Stress-Concepts-Cognition-Emotion-and-Behavior-Handbook-of-Stress.pdf)
28. Kokoroko W, Sanda M. Effect of workload on job stress of Ghanaian OPD nurses: The role of coworker support. [en línea]. 2019. [Citado el 20 de agosto

- de 2020]. Ghana; Accra. Disponible en: <https://reader.elsevier.com/reader/sd/pii/S2093791118304050?token=F77905E115EA197B44D598C00420679F1E584C386D1C22152D4831F770F52963C6900C09A39AE1992569FC0B0415CBBA>
29. Madadzadeh M, Barati H, Ahmadi A. The association between workload and job stress among nurses in Vasei hospital, Sabzevar city, Iran, in 2016. [en línea]. 2016. [Citado el 20 de agosto de 2020]. Iran; Sabzevar. Disponible en: [http://johe.rums.ac.ir/browse.php?a\\_id=265&sid=1&slc\\_lang=en&html=1](http://johe.rums.ac.ir/browse.php?a_id=265&sid=1&slc_lang=en&html=1)
30. Walters K, Rodriguez J. The importance of training and development in employee performance and evaluation. [en línea]. 2017. [Citado el 18 de agosto de 2020]. USA; California. Disponible en: [https://www.researchgate.net/publication/332537797\\_The\\_Importance\\_of\\_Training\\_and\\_Development\\_in\\_Employee\\_Performance\\_and\\_Evaluation](https://www.researchgate.net/publication/332537797_The_Importance_of_Training_and_Development_in_Employee_Performance_and_Evaluation)
31. Puig M, Martínez M, Valdés N. Considerations for teacher professional development. [en línea]. 2016 volumen 32, número 3. [Citado el 18 de agosto de 2020]. Cuba, La Habana. Disponible en: <http://www.revenfermeria.sld.cu/index.php/enf/article/view/988/193>
32. Chiavenato I. Gestión del Talento Humano. [en línea] 10ma ed España: McGraw Hill; 2012. Disponible en [https://www.academia.edu/25792388/Libro\\_gestion\\_del\\_talento\\_humano\\_chiavenato](https://www.academia.edu/25792388/Libro_gestion_del_talento_humano_chiavenato)
33. Beehr T, Newman J. Job stress, employee health, and organizational effectiveness: A facet analysis, model and literature. *Personnel Psychology*. [en línea]. [Citado el 25 de setiembre de 2020]. Disponible en: <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/abs/10.1111/j.1744-6570.1978.tb02118.x>
34. Wakefield B. Facing up to the reality of missed care. [en línea]. *BMJ Qual Saf*. 2014 Feb;23(2):92-4. doi: 10.1136/bmjqs-2013-002489. [Citado el 18 de agosto de 2020]. Disponible en: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/24248553/>
35. Brooks A. Emergency nursing: everything you need to know about being ER nurse. [en línea]. 2018.[Citado el 18 de agosto de 2020]. USA: Rasmussen College. Disponible en: <https://www.rasmussen.edu/degrees/nursing/blog/emergency-nursing/>

36. Torrento R. 6 ways for coping with the stress of life in the ER. [en línea]. 2019. [Citado el 18 de agosto de 2020]. USA, Michigan. Disponible en: <https://hpcnursing.com/index.php/nwblog/item/6-ways-for-coping-with-the-stress-of-life-in-the-er>
37. Cortaza L, Francisco MD. Estrés laboral en enfermeros de un hospital de Veracruz. [Tesis de Maestría]. Revista Iberoamericana de Educación e investigación en Enfermería. Universidad de Veracruz. N°21.2014. Disponible en: <http://www.enfermeria21.com/revistas/aladefe/articulo/103/>
38. Aramini, M. Introducción a la Bioética [en línea]. Colombia: Bogotá, editorial San Pablo, 2011. Disponible en: [https://books.google.com.pe/books?id=Gzs7PhqTnmgC&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs\\_ge\\_summary\\_r&cad=0#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=Gzs7PhqTnmgC&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false)
39. Obando I, Morales S, Orellana P. Efecto de las actividades físicas en la disminución del estrés laboral. Revista Cubana de Medicina General Integral, 33(3), 342-351, 2017. Disponible en: <http://www.medigraphic.com/pdfs/revcubmedgenint/cmi-2017/cmi173g.pdf>
40. Maslach L, Schaufeli W. Historiacaal and conceptual development of burnout. Professional burnout. Routledge, 1-16, 2017. Disponible en: <https://www.wilmarschaufeli.nl/publications/Schaufeli/043.pdf>
41. Ministerio de Salud (MINSa). Competencias laborales para la mejora del desempeño de los recursos humanos en salud. [en línea]. 2011. [Citado el 16 de abril de 2021] Perú; Lima. Disponible en: [https://docs.bvsalud.org/biblioref/2018/06/885021/ii-2-competencias-laborales-para-la-mejora-del-desempeno-de-los\\_3U0vrFm.pdf](https://docs.bvsalud.org/biblioref/2018/06/885021/ii-2-competencias-laborales-para-la-mejora-del-desempeno-de-los_3U0vrFm.pdf)

## ANEXO N° 1 MUESTRA

Es no probabilística por conveniencia, porque se consideraron principios de inclusión y exclusión. El tamaño de la muestra se obtuvo empleando la fórmula:

$$\frac{NPQZ^2}{(N-1)(e)^2 + PQZ^2}$$

En el cual:

- N: Población en estudio (N=40)
- P: Proporción estimada P=0.5
- Q: 1-0.5 = 1-0.5 = 0.5 complemento de P
- Z: Factor de confiabilidad al 95% igual a 1.96
- e: Máximo error permisible, e = 0.07 (7%)

Reemplazando se tiene:

$$n = \frac{(40)(0.5)(0.5)(1.96)^2}{(40-1)(0.07)^2 + (0.5)(0.5)(1.96)^2}$$

$$n = \frac{38.4160}{0.0975 + 0.9604}$$

$$n = \frac{38.4160}{1.0579}$$

$$n = 36.31$$

$$n = 36$$

Por lo cual el tamaño de la muestra es de 36 enfermeros y las evaluaciones se realizará con un grado de confianza de 95%, y el máximo error permisible es de 0.07 (7%).

## ANEXO N° 2

### CONSENTIMIENTO INFORMADO

A través del presente documento se hace constar que acepto colaborar voluntariamente con el trabajo de investigación titulado: “Estrés laboral y desempeño profesional en enfermeros que atienden pacientes COVID-19. Hospital de Alta Complejidad, 2020” que me ha sido explicado por la autora Alayo Rodríguez, Erika Johanny, donde me ha asegurado que ninguno de los procedimientos a utilizarse en la investigación pondrá en riesgo mi salud física y mental, así como mi bienestar.

Además de haberse aclarado que no haré ningún gasto, ni recibiré contribución económica por mi participación, es que firmo el documento como prueba de mi aceptación.

Nombres y Apellidos : .....

Firma: : .....

Trujillo, .....de ..... de 2021.

### ANEXO N° 3

#### CUESTIONARIO PARA MEDIR EL NIVEL DE ESTRÉS LABORAL EN EL PERSONAL DE ENFERMERÍA QUE ATIENDEN PACIENTES COVID-19. HOSPITAL DE ALTA COMPLEJIDAD, 2020

Cuestionario “The Nursing Stress Scale”,  
elaborado por Gray-Toft y Anderson y  
traducido por Más y Escribá (1998).

#### I. DATOS PERSONALES

1. Sexo: Femenino ( ) Masculino ( )
2. Edad: .....
3. Estado civil: Soltera ( ) Casada ( ) Otros: madre soltera,  
divorciada, viuda ( )
4. Tiempo laborando como enfermera: De 1 a 5 años ( ) de 6 a 10 años ( )  
de 11 a 15 años ( ) de 16 a 20 años ( ) > 20 años ( )
5. Condición laboral: Contratada ( ) Nombrada ( )

#### II. INSTRUCCIONES

A continuación, encontrará una serie de situaciones que ocurren en forma habitual en un servicio de emergencia, indique la frecuencia con que estas situaciones le han resultado estresantes durante su jornada laboral.

ENUNCIADOS	NUNCA	A VECES	FRECUENTEMENTE	MUY FRECUENTEMENTE
1. Siente que el ambiente de trabajo es tenso.				
2. Recibe críticas de un médico				
3. Se siente impotente cuando un paciente no mejora.				
4. Recibe llamadas de atención por parte de sus superiores				
5. No tiene ocasión para hablar abiertamente con los compañeros (enfermeros y/o auxiliares de enfermería) sobre problemas en el servicio.				
6. La muerte de un paciente le angustia.				
7. Siente presión ante las exigencias médicas.				
8. Siente miedo a cometer un error en el cuidado de enfermería en un paciente.				
9. No tiene ocasión para compartir experiencias y sentimientos con otros compañeros (enfermeros y/o auxiliares de enfermería) del servicio.				
10. El médico no se encuentra presente cuando un paciente se está muriendo.				
11. Hay situaciones en las que está en desacuerdo con el tratamiento de un paciente.				
12. Se siente insuficientemente preparado para ayudar emocionalmente al paciente.				
13. Toma decisiones sobre un paciente cuando el médico no está disponible.				
14. Sufre dolores de cabeza o sensación de ardor en el estómago durante su jornada laboral.				
15. Tiene dificultad para trabajar con uno o varios compañeros (enfermeros y/o auxiliares de enfermería) del servicio.				
16. Realiza tareas que no competen a enfermería (ejemplo: tareas administrativas).				
17. No tiempo suficiente para realizar todas sus tareas de enfermería.				
18. El médico no se encuentra presente ante una urgencia médica				

19. Conoce bien el manejo y/o funcionamiento de un equipo especializado.				
20. Falta personal para cubrir adecuadamente el servicio.				
21. No tiene tiempo suficiente para dar apoyo emocional al paciente.				
22. Ver sufrir a un paciente le causa angustia.				
23. Las exigencias del equipo de salud le provocan estados de tensión y/o conducta impulsiva.				
24. Pasar temporalmente a otro servicio por falta de personal le provoca irritabilidad y/o molestias.				

Puntaje final: .....

**Criterios de evaluación:**

Nunca = 0; a veces= 1; frecuentemente = 2; muy frecuentemente = 3.

Puntaje máximo: 72 puntos.

CUESTIONARIO PARA MEDIR EL DESEMPEÑO PROFESIONAL EN EL  
PERSONAL DE ENFERMERÍA QUE ATIENDEN PACIENTES COVID-19.  
HOSPITAL DE ALTA COMPLEJIDAD, 2020

Autores: Ramos N; Ticona N (2016).

**I. DATOS GENERALES**

- AREA/SERVICIO: .....
- EVALUADOR: .....

**II. INSTRUCCIONES:**

A continuación, encontrará una e de situaciones que ocurren en forma habitual en un servicio de emergencia, indique la frecuencia con que estas situaciones le han resultado estresantes durante su jornada laboral.

N°	ÁREA DE DESEMPEÑO	NUNCA	A VECES	FRECUENTEMENTE	MUY FRECUENTEMENTE	SIEMPRE
	<b>ORIENTACIÓN DE RESULTADOS</b>					
1	Termina su trabajo oportunamente.					
2	Cumple con las tareas que se le recomienda.					
3	Realiza un volumen adecuado de trabajo.					

	<b>CALIDAD DE ATENCIÓN</b>					
4	No comete errores en el trabajo.					
5	Hace uso racional de los recursos.					
6	No requiere de supervisión frecuente.					
7	Se muestra profesional en el trabajo.					
8	Se muestra respetuoso y amable en el trato.					
	<b>RELACIONES INTERPERSONALES</b>					
9	Se muestra cortés con los pacientes y/o familiares.					
10	Se muestra cortés con sus compañeros.					
11	Brinda una adecuada orientación a los pacientes y/o familiares.					
12	Evita los conflictos dentro del equipo.					
	<b>INICIATIVA</b>					
13	Muestra nuevas ideas para mejorar los procesos.					
14	Se muestra asequible al cambio.					
15	Se anticipa a las dificultades.					
16	Tiene gran capacidad para resolver problemas.					
	<b>TRABAJO EN EQUIPO</b>					
17	Muestra aptitud para integrarse al equipo.					
18	Se identifica fácilmente con los objetivos del equipo.					
	<b>ORGANIZACIÓN</b>					
19	Planifica sus actividades.					
20	Hace uso de indicadores					
21	Se preocupa por alcanzar las metas.					
	<b>PUNTAJE TOTAL:</b>					

**Criterios de evaluación:**

Nunca = 1; a veces = 2; frecuentemente = 3; muy frecuentemente = 4; siempre = 5.

Puntaje máximo: 105 puntos.

**ANEXO N° 4**  
**OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES**

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
ESTRÉS LABORAL	Reacción de un individuo por consecuencia de una gran demanda de trabajo fuera o dentro de su centro laboral. <sup>22</sup>	El estrés laboral en el servicio de emergencia del personal de enfermería fue medido por la escala de estrés de "The Nursing Stress Scale". <sup>36</sup>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Agotamiento emocional</li> <li>✓ Despersonalización</li> <li>✓ Realización personal</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Nivel bajo: 0 - 24 puntos</li> <li>✓ Nivel medio: 25 - 48 puntos</li> <li>✓ Nivel alto: 49 - 72 puntos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Cualitativa ordinal.</li> </ul>
DESEMPEÑO PROFESIONAL	Capacidad del individuo para realizar acciones, obligaciones y deberes propios de su puesto de trabajo o funciones profesionales que exige un cargo. <sup>28</sup>	El desempeño profesional en el servicio de emergencia del personal de enfermería fue medido por la tarjeta de observación no participativa para la evaluación del desempeño de trabajo del profesional de enfermería. <sup>35</sup>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Orientación de resultados</li> <li>✓ Calidad de atención</li> <li>✓ Relaciones interpersonales</li> <li>✓ Iniciativa</li> <li>✓ Trabajo en equipo</li> </ul>	Desempeño: <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ No aceptable: 0 - 21 puntos</li> <li>✓ Regular: 22 - 43 puntos</li> <li>✓ Bueno: 44 - 65 puntos</li> <li>✓ Muy bueno: 66 - 87 puntos</li> <li>✓ Excelente: 88 - 105 puntos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Cualitativa ordinal.</li> </ul>

## ANEXO N° 5

### VALIDACIÓN DE CUESTIONARIO PARA MEDIR EL NIVEL DE ESTRÉS LABORAL EN EL PERSONAL DE ENFERMERÍA QUE ATIENDEN PACIENTES COVID-19. HOSPITAL DE ALTA COMPLEJIDAD, 2020

Leyenda para la evaluación			
1. No relevante o no representativo	2. Ítem necesita de grande revisión para ser representativo.	3. Ítem necesita de pequeña revisión para ser representativo.	4. Ítem relevante o representativo.

#### INGRESO DE DATOS

Ítems	EXPERTO 1	EXPERTO 2	EXPERTO 3	EXPERTO 4
1	4	4	3	4
2	3	4	3	4
3	4	3	4	4
4	4	4	3	4
5	4	4	4	3
6	4	2	4	4
7	4	2	2	4
8	4	3	4	4
9	4	3	4	3
10	3	4	4	3
11	4	3	4	4
12	4	4	3	3
13	4	4	4	4
14	4	4	4	4
15	4	4	4	4
16	3	4	4	3
17	4	4	2	4
18	4	4	4	4
19	4	2	4	4
20	4	4	4	4
21	4	4	4	3
22	4	4	4	4
23	4	3	4	4
24	4	4	3	3

## FÓRMULA V DE AIKEN

$$V = \frac{S}{n(c - 1)}$$

En el cual:

S: Sumatoria de Si

Si: Valor asignado por cada juez

n: Número de jueces

c: Valores de cada escala de medición

Reemplazando valores, se tiene que:

$$V = \frac{S}{[n(c - 1)]}$$

$$V = \frac{10,752}{[4(4 - 1)]}$$

$$V = \frac{10,752}{[4(3)]}$$

$$V = \frac{10,752}{12}$$

$$V = 0,896$$

Interpretación: Siendo el valor V de Aiken ( $V = 0,896$ ) superior a 0,800 entonces se afirma que, el instrumento presenta validez para ser aplicado.

**VALIDACIÓN DE CUESTIONARIO PARA MEDIR EL DESEMPEÑO  
PROFESIONAL EN EL PERSONAL DE ENFERMERÍA QUE ATIENDEN  
PACIENTES COVID-19. HOSPITAL DE ALTA COMPLEJIDAD, 2020**

<b>Leyenda para la evaluación</b>			
1 – No relevante o no representativo	2 - ítem necesita de grande revisión para ser representativo	3 - ítem necesita de pequeña revisión para ser representativo	4 - ítem relevante o representativo

**INGRESO DE DATOS**

<b>Ítems</b>	<b>EXPERTO 1</b>	<b>EXPERTO 2</b>	<b>EXPERTO 3</b>	<b>EXPERTO 4</b>
1	4	4	4	4
2	4	4	4	4
3	4	4	4	4
4	4	4	4	4
5	4	4	4	4
6	4	3	4	3
7	4	4	3	4
8	4	4	4	4
9	4	4	4	4
10	4	4	4	3
11	4	4	4	3
12	4	4	4	4
13	4	4	4	4
14	4	4	3	4
15	4	4	4	3
16	4	3	4	4
17	4	4	4	4
18	4	4	4	4
19	4	4	4	4
20	4	4	4	3
21	4	4	4	4

## FÓRMULA V DE AIKEN

$$V = \frac{S}{n(c - 1)}$$

En el cual:

S: Sumatoria de Si

Si: Valor asignado por cada juez

n: Número de jueces

c: Valores de cada escala de medición

Reemplazando valores, se tiene que:

$$V = \frac{S}{[n(c - 1)]}$$

$$V = \frac{11,568}{[4(4 - 1)]}$$

$$V = \frac{11,568}{[4(3)]}$$

$$V = \frac{11,568}{12}$$

$$V = 0,964$$

Interpretación: Siendo el valor V de Aiken ( $V = 0,964$ ) superior a 0,800 entonces se afirma que, el instrumento presenta validez para ser aplicado.

## ANEXO N° 6

### CONFIABILIDAD

#### ANÁLISIS DE CONFIABILIDAD – ALFA DE CRONBACH

Fórmula:

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left| 1 - \frac{\sum V_i}{V_t} \right|$$

En el cual:

K = número de ítems

$\sum V_i$ : Sumatoria de las variables independientes

$V_t$ : Sumatoria de las variables totales

Criterios para evaluar los coeficientes de alfa de Cronbach:

- Coeficiente alfa > 0.9 es excelente.
- Coeficiente alfa > 0.8 es bueno.
- Coeficiente alfa > 0.7 es aceptable.
- Coeficiente alfa > 0.6 es cuestionable.
- Coeficiente alfa > 0.5 es pobre.
- Coeficiente alfa < 0.5 es inaceptable.

Empleando la fórmula:

- Para el cuestionario de estrés laboral del personal de enfermería que atienden pacientes Covid-19:

Alfa de Cronbach	N° de elementos
0.806	24

Fuente: Reporte de SPSS ver 25

Interpretación: Se puede apreciar que el valor alfa de Cronbach es igual a  $\alpha = 0.806$ , siendo mayor que 0.80; ello implica que el instrumento es BUENO para realizar su aplicación.

	I1	I2	I3	I4	I5	I6	I7	I8	I9	I10	I11	I12	I13	I14	I15	I16	I17	I18	I19	I20	I21	I22	I23	I24
1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1
2	1	0	1	1	1	2	0	1	1	1	0	0	1	0	0	0	0	0	2	1	0	2	1	1
3	1	0	2	1	1	1	0	0	1	1	1	0	0	1	0	0	1	1	1	2	1	2	2	2
4	1	1	1	0	3	0	1	1	1	1	0	0	1	0	1	1	1	1	3	1	1	0	0	0
5	1	1	1	1	1	2	1	3	1	0	1	0	0	0	0	1	1	0	1	3	1	2	1	1
6	1	1	2	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	2	2
7	1	0	1	0	1	1	0	0	1	0	1	0	0	1	0	1	0	1	3	1	1	1	0	0
8	1	1	1	0	1	1	2	2	2	1	0	3	1	0	0	2	1	0	2	1	0	1	0	1
9	1	0	1	0	0	1	1	0	0	1	0	0	0	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1
10	1	0	1	0	1	1	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	1	0	1	1	1	1	1	1
11	1	0	2	0	1	2	1	1	1	1	1	1	0	1	0	1	1	1	2	2	2	2	0	1
12	1	1	2	1	1	2	2	1	1	1	1	0	0	2	0	1	1	1	1	1	1	2	1	2
13	2	1	3	1	1	3	1	1	1	3	1	0	3	2	0	1	1	1	3	1	1	3	1	3
14	1	0	1	1	0	2	1	1	1	0	1	0	1	1	0	1	1	1	2	1	1	2	1	3
15	2	0	1	1	0	2	2	1	1	0	1	0	1	1	1	1	1	1	2	1	1	3	1	2
16																								

Captura de pantalla de la prueba piloto (datos de estrés laboral) en el Software SPSS versión 26.

- Para el cuestionario de desempeño profesional del personal de enfermería que atienden pacientes Covid-19

Alfa de	
Cronbach	N° de elementos
0.859	21

Fuente: Reporte de SPSS ver 25

Interpretación: Se puede apreciar que el valor alfa de Cronbach es igual a  $\alpha = 0.859$  siendo mayor que 0.800; ello implica que el instrumento es BUENO para realizar su aplicación.

	I1	I2	I3	I4	I5	I6	I7	I8	I9	I10	I11	I12	I13	I14	I15	I16	I17	I18	I19	I20	I21
1	2	3	2	2	3	2	5	4	4	4	3	3	2	2	3	3	5	4	1	3	3
2	2	2	2	3	2	3	2	3	5	4	3	3	1	3	2	1	2	3	4	3	3
3	2	2	2	2	3	2	3	2	2	3	2	5	1	2	2	2	2	5	2	4	2
4	3	2	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3	1	2	3	2	3	2	2	2	2
5	2	2	2	1	2	3	2	2	2	3	2	3	3	2	3	2	5	5	4	3	2
6	1	2	1	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	2	1
7	2	2	2	1	2	2	2	3	2	3	3	2	3	1	2	3	2	2	4	3	3
8	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	5	4	1	2	2
9	2	3	2	2	2	1	2	2	4	4	2	2	1	2	2	2	4	4	2	1	2
10	2	3	2	2	2	3	2	2	4	4	3	3	1	2	3	2	4	4	1	1	2
11	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	2	2	5	4	2	2	2
12	1	2	1	1	1	2	1	1	1	2	3	5	2	2	1	2	3	2	2	2	2
13	1	2	1	1	1	2	1	1	1	2	3	4	2	1	1	1	5	4	1	2	2
14	3	3	2	1	5	4	3	3	2	2	2	2	1	3	2	2	3	2	5	4	3
15	1	2	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	2	2	1	5	4	2	1	1
16																					

Captura de pantalla de la prueba piloto (datos de desempeño profesional) en el Software SPSS versión 26.

**ANEXO N° 7: APROXIMACIÓN TEÓRICA ESTRÉS LABORAL Y DESEMPEÑO PROFESIONAL EN ENFERMEROS QUE ATIENDEN PACIENTES COVID-19. HOSPITAL DE ALTA COMPLEJIDAD, 2020.**

