



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
SISTEMA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GERENCIA EN SERVICIOS DE LA SALUD**

TEMA:

**El estrés en el personal de salud y su incidencia en el desempeño
laboral del personal de salud del Centro de Salud Materno
Infantil Francisco Jácome de la ciudad de Guayaquil en tiempos
de Pandemia Covid-19**

AUTORA:

Karen Lissette Sánchez Pincay

**Previo a la obtención del Grado Académico de:
MAGÍSTER EN GERENCIA EN SERVICIOS DE LA SALUD**

TUTORA:

C.P.A. Cecilia Vélez Barros, Phd.

**Guayaquil, Ecuador
2022**



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
SISTEMA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GERENCIA EN SERVICIOS DE LA SALUD**

CERTIFICACIÓN

Certificamos que el presente trabajo fue realizado en su totalidad por **la Dra. Karen Lissette Sánchez Pincay**, como requerimiento parcial para la obtención del Grado Académico de **Magíster en Gerencia en Servicios de la Salud**.

DIRECTORA DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

C.P.A. Cecilia Vélez Barros, Ph.D.

REVISORA

Econ. Laura Zambrano Chumo, MBA

DIRECTORA DEL PROGRAMA

Econ. María de los Ángeles Núñez Lapo, Mgs.

Guayaquil, a los 06 días del mes de Julio del año 2022



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
SISTEMA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GERENCIA EN SERVICIOS DE LA SALUD**

DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD

Yo, Karen Lissette Sánchez Pincay

DECLARO QUE:

El Proyecto de Investigación **El estrés en el personal de salud y su incidencia en el desempeño laboral del personal de salud del Centro de Salud Materno Infantil Francisco Jácome de la ciudad de Guayaquil en tiempos de Pandemia Covid-19**, previa a la obtención del **Grado Académico de Magíster en Gerencia en Servicios de la Salud**, ha sido desarrollada en base a una investigación exhaustiva, respetando derechos intelectuales de terceros conforme las citas que constan al pie de las páginas correspondientes, cuyas fuentes se incorporan en la bibliografía. Consecuentemente este trabajo es de mi total autoría.

En virtud de esta declaración, me responsabilizo del contenido, veracidad y alcance científico del proyecto de investigación del Grado Académico en mención.

Guayaquil, a los 06 días del mes de julio del año 2022

LA AUTORA

Karen Lissette Sánchez Pincay



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
SISTEMA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GERENCIA EN SERVICIOS DE LA SALUD**

AUTORIZACIÓN

Yo, Karen Lissette Sánchez Pincay

Autorizo a la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, la **publicación** en la biblioteca de la institución del **Proyecto de Investigación previo a la obtención del grado de Magíster en Gerencia en Servicios de la Salud** titulada: **El estrés en el personal de salud y su incidencia en el desempeño laboral del personal de salud del Centro de Salud Materno Infantil Francisco Jácome de la ciudad de Guayaquil en tiempos de Pandemia Covid-19**, cuyo contenido, ideas y criterios son de mi exclusiva responsabilidad y total autoría.

Guayaquil, a los 06 días del mes de julio del año 2022

LA AUTORA:

Karen Lissette Sánchez Pincay



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
SISTEMA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GERENCIA EN SERVICIOS DE LA SALUD**

INFORME DE URKUND

URKUND Abrir sesión

Documento: [Tesis Karen Sánchez para Urkund.docx](#) (D141228643)

Presentado: 2022-06-25 21:01 (-05:00)

Presentado por: karensanchez-92@hotmail.com

Recibido: maria.lapo.ucsg@analysis.orkund.com

Mensaje: Tesis Urkund Karen Sánchez [Mostrar el mensaje completo](#)

1% de estas 34 páginas, se componen de texto presente en 5 fuentes.

Lista de fuentes	Bloques																		
<table border="1"> <thead> <tr> <th>Categoría</th> <th>Enlace/nombre de archivo</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td></td> <td>Universidad Católica Sapientiae / D54381278</td> </tr> <tr> <td></td> <td>Universidad Católica de Santiago de Guayaquil / D56171517</td> </tr> <tr> <td></td> <td>https://repositorio.usc.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/4381/Chuzon%20Roque%20...</td> </tr> <tr> <td></td> <td>http://repositorio.unao.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/7481/Choguejahua_Olivera_Lizbet.p...</td> </tr> <tr> <td></td> <td>UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL / D112319471</td> </tr> </tbody> </table>	Categoría	Enlace/nombre de archivo		Universidad Católica Sapientiae / D54381278		Universidad Católica de Santiago de Guayaquil / D56171517		https://repositorio.usc.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/4381/Chuzon%20Roque%20...		http://repositorio.unao.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/7481/Choguejahua_Olivera_Lizbet.p...		UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL / D112319471	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Fuentes alternativas</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Fuente externa:</th> <th>95%</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>https://repositorio.una.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12970/200/41-2019%20%20...</td> <td>95%</td> </tr> </tbody> </table> </td> </tr> </tbody> </table>	Fuentes alternativas	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Fuente externa:</th> <th>95%</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>https://repositorio.una.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12970/200/41-2019%20%20...</td> <td>95%</td> </tr> </tbody> </table>	Fuente externa:	95%	https://repositorio.una.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12970/200/41-2019%20%20...	95%
Categoría	Enlace/nombre de archivo																		
	Universidad Católica Sapientiae / D54381278																		
	Universidad Católica de Santiago de Guayaquil / D56171517																		
	https://repositorio.usc.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/4381/Chuzon%20Roque%20...																		
	http://repositorio.unao.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/7481/Choguejahua_Olivera_Lizbet.p...																		
	UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL / D112319471																		
Fuentes alternativas																			
<table border="1"> <thead> <tr> <th>Fuente externa:</th> <th>95%</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>https://repositorio.una.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12970/200/41-2019%20%20...</td> <td>95%</td> </tr> </tbody> </table>	Fuente externa:	95%	https://repositorio.una.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12970/200/41-2019%20%20...	95%															
Fuente externa:	95%																		
https://repositorio.una.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12970/200/41-2019%20%20...	95%																		

95% #1 Activo

objetivo fue
determinar
la relación entre el estrés laboral y el desempeño
profesional de los trabajadores

objetivo planteado
determinar
la relación entre el estrés laboral y el desempeño

de un Centro de Salud primer nivel de atención evidenció que gran parte de los trabajadores poseen niveles de estrés laboral del 46.6% y en cuanto al desempeño laboral un 69%. El autor concluyó que, el estrés laboral en los colaboradores, posee una relación directa con su desempeño profesional sanitario (Yáguar, 2019). Asimismo, una investigación realizada por Madrid et al. (2021) tuvo por objetivo identificar la prevalencia de estrés como factor de riesgo psicosocial en el personal de salud en tiempos de Covid-19. Los resultados evidenciaron que, el personal de salud es afectado negativamente por factores estresantes, a nivel psicológico; ante lo expuesto, los causantes son las largas jornadas laborales, la carga laboral, la presión en el trabajo, la planificación o variación laboral y la falta de colaboración por parte de otros compañeros y jefes. Dado aquello, el autor concluye que es importante monitorear a los trabajadores en torno a la planificación y distribución de la jornada laboral para evitar este tipo de complicaciones. No obstante, el Centro de Salud Materno Infantil Francisco Jácome es una institución que brinda servicios a la ciudadanía en general sin discriminación, ni prejuicios. Por ende, la demanda de pacientes es mayor de la misma manera las actividades para el personal ocasionando ciertos niveles de estrés en el personal sanitario y obviamente repercutiendo negativamente en el desempeño laboral del mismo; mucho más, en tiempos de pandemia donde hay un sinnúmero de usuarios que requieren atención por diversas enfermedades o afecciones. Entre las principales

AGRADECIMIENTO

Agradezco este logro a Dios, por estar a mi lado en todo momento. A mi mamá, papá y a mi hermana por su apoyo incondicional en cada instante.

Gracias a cada uno de mis docentes que aportaron en mi formación y en la culminación de mi Trabajo de Titulación.

Karen Lissette Sánchez Pincay

DEDICATORIA

El presente trabajo de titulación lo dedico a Dios en primer lugar, por haberme guiado sabiamente a cumplir una nueva meta y por haberme dado salud para lograr este objetivo.

A mis padres y a mi hermana; quienes siempre fueron un pilar fundamental durante mi carrera, gracias por darme motivación a cumplir con mis clases durante los años difíciles de pandemia. Sin ustedes no lo hubiera logrado.

Karen Lissette Sánchez Pincay

Índice General

Introducción	1
Antecedentes	3
Planteamiento del Problema.....	4
Formulación del Problema	7
Justificación.....	7
Preguntas de Investigación.....	9
Objetivos	10
Objetivo general	10
Objetivos específicos	10
Hipótesis.....	10
Capítulo I.....	12
Marco Teórico.....	12
Estrés Laboral.....	12
Demandas psicológicas	14
Control.....	15
Apoyo social.....	15
Desempeño Laboral	16
Carga laboral	19
Estabilidad laboral.....	20
Condición laboral	20
Marco Conceptual	21
Capítulo II	25
Marco Referencial.....	25
Investigaciones Referenciales	25
Situación Actual	28
Marco Legal	30
Capítulo III.....	32
Marco Metodológico.....	32
Enfoque de la Investigación	32
Diseño de la Investigación	32
Alcance de la Investigación	33
Tipo de Investigación.....	34

Método de la Investigación	34
Población.....	35
Muestra.....	36
Técnica e Instrumento de Recolección de Datos	36
Operacionalización de las variables	37
Procesamiento de Datos	39
Resultados	40
Análisis General de Resultados.....	68
Capítulo IV.....	75
Propuesta.....	75
Actividades por Problema.....	75
Agotamiento emocional	76
Percepción de demasiada responsabilidad	82
Insuficiente retribución por el esfuerzo.....	84
Ascenso y esfuerzo.....	85
Motivación para realizar el trabajo	86
Reducción de sobrecarga laboral	89
Medidas para evitar la indiferencia laboral.....	91
Cronograma de Actividades.....	92
Conclusiones	93
Recomendaciones.....	96
Referencias.....	97
Apéndice	107
Apéndice A. Estrés.....	107
Apéndice B. Desempeño laboral.....	109

Índice de Tablas

Tabla 1 <i>Operacionalización de las variables</i>	38
Tabla 2 <i>Promedio de variables</i>	72
Tabla 3 <i>Correlación dimensiones estrés - desempeño</i>	73
Tabla 4 <i>Correlación dimensiones desempeño - -estrés</i>	73
Tabla 5 <i>Programa de capacitación</i>	79
Tabla 6 <i>Cronograma de capacitaciones</i>	80
Tabla 7 <i>Juego dinámico 1</i>	81
Tabla 8 <i>Juego dinámico 2</i>	81
Tabla 9 <i>Cronograma de equipos</i>	83
Tabla 10 <i>Taller de formación</i>	88
Tabla 11 <i>Cronograma de actividades</i>	92

Índice de Figuras

<i>Figura 1.</i> Ubicación del Centro de Salud Francisco Jácome	30
<i>Figura 2.</i> Agotamiento emocional	41
<i>Figura 3.</i> Trabajo como causa	41
<i>Figura 4.</i> Agobio.....	42
<i>Figura 5.</i> En días de descanso.....	42
<i>Figura 6.</i> Tensión.....	43
<i>Figura 7.</i> Enojo	43
<i>Figura 8.</i> Anímicamente agotado	44
<i>Figura 9.</i> De hacer mi trabajo	44
<i>Figura 10.</i> De ir a trabajar.....	45
<i>Figura 11.</i> Percepción de responsabilidad	45
<i>Figura 12.</i> Logro de resultados.....	46
<i>Figura 13.</i> Retribución.....	47
<i>Figura 14.</i> Ascenso	47
<i>Figura 15.</i> Pago recibido.....	48
<i>Figura 16.</i> Esfuerzo y retribución.....	48
<i>Figura 17.</i> Requerimientos de trabajo	49
<i>Figura 18.</i> Utilidad.....	49
<i>Figura 19.</i> Condiciones de trabajo.....	50
<i>Figura 20.</i> Desmotivación	50
<i>Figura 21.</i> Cantidad de actividades	51
<i>Figura 22.</i> Desagrados en el trabajo	51
<i>Figura 23.</i> Tiempo de respuesta.....	52
<i>Figura 24.</i> Mejorar el desempeño.....	52
<i>Figura 25.</i> Harto.....	53
<i>Figura 26.</i> Cambiar de trabajo	53
<i>Figura 27.</i> Mínimo esfuerzo	54
<i>Figura 28.</i> Expectativas de crecimiento laboral	54
<i>Figura 29.</i> Atención de calidad.....	55
<i>Figura 30.</i> Capacidad de respuesta	56
<i>Figura 31.</i> Actividades realizadas.....	56
<i>Figura 32.</i> Concentración	57

<i>Figura 33.</i> Tareas excesivas.....	57
<i>Figura 34.</i> Tareas difíciles	58
<i>Figura 35.</i> Trabajo como sacrificio	58
<i>Figura 36.</i> Valoración del trabajo.....	59
<i>Figura 37.</i> Dificultad de la tarea	59
<i>Figura 38.</i> Falta de resultados.....	60
<i>Figura 39.</i> Reconocimiento	60
<i>Figura 40.</i> Planificación previa.....	61
<i>Figura 41.</i> Organización del trabajo.	61
<i>Figura 42.</i> Cumplimiento del plan de trabajo.....	62
<i>Figura 43.</i> evaluaciones periódicas.....	62
<i>Figura 44.</i> Indicaciones de superiores	63
<i>Figura 45.</i> Relación con jefe inmediato.....	63
<i>Figura 46.</i> Ayuda a sus compañeros.....	64
<i>Figura 47.</i> Responsabilidad	64
<i>Figura 48.</i> Puntualidad.....	65
<i>Figura 49.</i> Cuidado de herramientas.....	65
<i>Figura 50.</i> Normas de seguridad.....	66
<i>Figura 51.</i> Cuidado de las instalaciones	66
<i>Figura 52.</i> Trabajo sin supervisión	67
<i>Figura 53.</i> Cuidadoso con su trabajo	67
<i>Figura 54.</i> Cuidado de los recursos materiales.....	68
<i>Figura 55.</i> Diseño de cartelera.....	85
<i>Figura 56.</i> Modelo de informe.....	90

Resumen

El estrés laboral acarrea un sinnúmero de respuestas físicas y mentales, en cambio, el desempeño laboral es considerado como el resultado de la conducta de los trabajadores en cuanto al cargo que desempeña o función. El objetivo general estuvo enfocado en determinar la incidencia del estrés en el desempeño laboral del personal de salud del Centro de Salud Materno Infantil Francisco Jácome de la ciudad de Guayaquil en tiempos de pandemia Covid-19, a través de herramientas cuantitativas, para el diseño de una propuesta. La metodología fue aplicada mediante un enfoque cuantitativo, de diseño no experimental, alcance descriptivo, tipo transversal y método deductivo con de 107 personas, a través de un cuestionario de seis dimensiones. Los resultados evidenciaron que, el 28% termina agotado emocionalmente al final de la jornada, el 34.6% sostuvo estar ni de acuerdo ni en desacuerdo en cuanto a las tareas que realiza, el 33.6% piensa que el esfuerzo que hace no mejora su retribución. Las dimensiones que contribuyen a un mayor estrés en el trabajo en tiempos de pandemia son insatisfacción por retribución, demérito profesional, insatisfacción del ejercicio profesional y exceso de demanda laboral. La propuesta se centró en actividades como programa de capacitación, equipos, reconocimiento social. Se concluye que, el estrés en el personal de salud posee relación inversa y significativa en el desempeño laboral del personal de salud en tiempo de pandemia Covid-19 (-0.941, $P < 0.01$).

Palabras claves: Estrés laboral, Desempeño laboral, Profesional sanitario, Covid-19, Centro de Salud.

Abstract

Work stress leads to a number of physical and mental responses, however, job performance is considered as the result of the behavior of workers in terms of the position they perform or function. The general objective was focused on determining the incidence of stress in the work performance of the health personnel of the Francisco Jácome Maternal and Child Health Center in the city of Guayaquil in times of the Covid-19 pandemic, through quantitative tools, for the design of a proposal. The methodology was applied through a quantitative approach, non-experimental design, descriptive scope, cross-sectional type and deductive method with 107 people, through a six-dimensional questionnaire. The results showed that 28% end up emotionally exhausted at the end of the day, 34.6% said they neither agree nor disagree with the tasks they perform, 33.6% think that the effort they make does not improve their pay. The dimensions that contribute to greater stress at work in times of pandemic are salary dissatisfaction, professional demerit, dissatisfaction with professional practice and excess labor demand. The proposal focused on activities such as a training program, teams, and social recognition. It is concluded that stress in health personnel has an inverse and significant relationship in the work performance of health personnel in times of the Covid-19 pandemic ($-0.941, P < 0.01$).

Key words: Work stress, Work performance, Health professional, Covid-19, Health Center.

Introducción

El estrés es un dilema presente durante cualquier etapa de la vida de los individuos. Sin embargo, el estrés laboral conlleva consigo diversos problemas de salud desencadenando múltiples estudios con la finalidad de poder identificar el efecto que posee el estrés laboral en la salud física y psicológica de los trabajadores. Los primeros orígenes científicos sobre el estrés se le atribuye a Hans Selye, denominado como el padre del estrés y fundador en el estudio de reacciones psicológicas ante impulsos físicos adversos. Hans ejecutó la aportación del síndrome de adaptación general constituido por tres indicadores, que son alarma, cansancio y vigor (Pérez, 2019).

Por otro lado, el desempeño laboral hace énfasis a la calidad del servicio o labores que efectúa el trabajador dentro de la organización. En este campo se involucran las competencias profesionales hasta sus capacidades interpersonales, influyendo en resultados de la organización. Es importante que toda empresa ejecute un plan de evaluación del desempeño laboral, ya que esto le permitirá adquirir mejores oportunidades para ambos. Además, en el caso del trabajador es necesaria para poner a prueba la habilidad de liderazgo en equipo, la comunicación y el grado de integración dentro de la empresa (Ledesma et al., 2018).

El objetivo general de esta investigación implica determinar la incidencia del estrés en el desempeño laboral del personal de salud del Centro de Salud Materno Infantil Francisco Jácome de la ciudad de Guayaquil en tiempos de pandemia Covid-19, a través de herramientas cuantitativas, para el diseño de una propuesta. En la primera sección del estudio se ahonda en el marco teórico según las dos variables objeto de estudio siendo el estrés laboral y desempeño laboral;

para efecto de aquello, se reexaminaron ciertas teorías ya investigadas acerca de las variables, junto a las dimensiones que intervienen. Adicional, se describe el marco conceptual que agrupa ciertos términos reincidentes durante el estudio con la finalidad de una mejor interpretación de los mismos.

En la segunda sección se exhibe el marco referencial que conlleva ciertos estudios que han sido divulgados por varios autores a nivel internacional, como nacional y local, mismos que otorgan información necesaria para esta investigación; no obstante, se detallan los principales resultados con la finalidad de evidenciar ciertos problemas incidentes dentro la institución. Del mismo modo, se añade la situación actual del Centro de Salud, culminando con el marco legal que manifiesta ciertos artículos y a su vez justifica de forma jurídica la investigación.

En la tercera sección se manifiesta el marco metodológico que permite el detalle de la metodología a ejecutar dentro de la investigación, como el diseño, enfoque, tipo, método y alcance de la investigación; posterior a aquello, la población y muestra a estudiar, el proceso de análisis estadístico de los datos, la técnica e instrumento de recopilación de información, la operacionalización de las variables y los resultados de los mismos, concluyendo en el análisis general de los resultados.

En la cuarta sección, se plantea la propuesta que conlleva información sobre las actividades u operaciones a implementar, iniciando con el desarrollo de los objetivos de la propuesta, su respectiva justificación, las secciones que desglosan las actividades a seguir, los recursos con que cuenta, los encargados o responsables, materiales de apoyo, entre otros aspectos; por otro lado, se presenta

de forma general las herramientas financieras de la propuesta y se finaliza con el cronograma de actividades.

Antecedentes

El estrés tiene sus orígenes en la década de 1930, cuando un joven austriaco estudiante de Medicina en la Universidad de Praga, Hans Selye, analizó que casi todos los enfermos a quienes trataba, indiferentemente de la enfermedad diagnosticada, mostraban ciertos síntomas particulares como agotamiento, falta del apetito, peso bajo, astenia, estado anímico bajo, entre otros aspectos. Estos sucesos captaron la mirada y la atención de Selye, quien lo determinó, como el “Síndrome de estar enfermo” (Osorio & Niño, 2017).

Por otro lado, ciertos autores manifiestan que el estrés existe desde hace más de medio siglo; sin embargo, Hans Selye determinó el estrés ante la Organización Mundial de la Salud (OMS) como una respuesta del cuerpo humano, en torno a cualquier demanda del exterior y el cambio que se efectúa por el síndrome que conlleva diversos estados anímicos no específicos que se estimulan en el sistema somático. Otra definición de estrés es la respuesta interna psicológica ante un estresor; mientras que, otros autores la definen como una manifestación natural en todo organismo, generando respuestas a reacciones particulares, a su vez dicho estímulo puede ser positivo y negativo (Verduzco et al., 2018).

Actualmente, se define al estrés como uno de las grandes problemáticas a la que debe confrontar los líderes de las organizaciones. Cuando los empleados manifiestan un cuadro de estrés, se dice que su rendimiento es menor; los factores pueden ser el desinterés, desmotivación, agotamiento, enfermedad, presiones, entre otros. En la era actual, la presión laboral es muy común; por ende, da paso a

desencadenar estrés laboral (Vidal, 2019). Por otro lado, el desempeño laboral va a depender mucho de las estrategias que emplee la institución para no desencadenar estrés en el mismo. Según diversos autores el desempeño laboral es la acción de ejercer compromiso, sea un cargo, liderazgo o una profesión. Por otro lado, la historia manifiesta que en el siglo XVI para evaluar el desempeño laboral San Ignacio de Loyola, implementó un programa mediante informes donde evaluaba la operación efectuada por los jesuitas y le asignaba una puntuación a través de notas. Sin embargo, actualmente las organizaciones desarrollan nuevos sistemas innovadores adaptados a las necesidades de las mismas (Rivero, 2019).

Planteamiento del Problema

La Organización Internacional de Trabajo (OIT) manifiesta que, alrededor de un 36% de trabajadores en el mundo trabajan en exceso alrededor de 48 horas semanales o más, esto desencadena serios problemas de seguridad y salud en el espacio laboral. Además, la OIT añade que, la pérdida laboral asociada a los problemas de seguridad y salud alcanza grandes costes en la economía mundial, aproximadamente un 4% del Producto Interno Bruto (PIB) y un 6% en países más afectados. Esta economía no es más importante, a diferencia de las etapas de sufrimiento que debe pasar el individuo por algún trastorno laboral, enfermedades o accidentes (OIT, 2019b).

La OMS determina que el estrés laboral se incluye en su lista de enfermedades y que además es una de las causantes de muerte más representativa en el mundo. Un informe efectuado por la misma organización manifiesta que, el 19.25% presenta síntomas de ansiedad por algún motivo laboral, el 12.94% manifiesta reacciones de estrés por gran presión y concentración laboral, el 10.92% presenta depresión y un 3.25% vinculado con comportamientos suicidas

por indicadores personales atribuidos por los estados anímicos negativos frente a su desempeño laboral (Toro, 2020).

Para identificar la problemática del campo en otros contextos, se considera un estudio realizado en España cuyo objetivo fue analizar la presencia de estrés laboral en el equipo de enfermería tomando como referencia el modelo demandas, control y apoyo de Karasek; evidenció resultados para la dimensión de apoyo social una media de 2.59 ± 0.47 , la dimensión de demandas psicológicas laboral de 3.26 ± 0.47 , y la dimensión de control acerca del trabajo de 2.87 ± 0.40 . El análisis de resultados manifestó escasez de apoyo social en cuanto a los superiores (García et al., 2018).

Por otro lado, en un estudio realizado en Perú, la investigación tuvo el objetivo de establecer el vínculo entre el estrés y el desempeño laboral de los trabajadores de una Red de Salud. Los participantes fueron 98 colaboradores de la misma rama y los resultados evidenciaron que, el 98% de los trabajadores posee nivel medio y alto de estrés laboral; mientras que, solo el 39.8% tuvo desempeño laboral de manera regular (Espinoza et al., 2020).

A nivel micro, un estudio efectuado en Ecuador cuyo objetivo fue determinar la relación entre el estrés laboral y el desempeño profesional de los trabajadores de un Centro de Salud primer nivel de atención evidenció que gran parte de los trabajadores poseen niveles de estrés laboral del 46.6% y en cuanto al desempeño laboral un 69%. El autor concluyó que, el estrés laboral en los colaboradores, posee una relación directa con su desempeño profesional sanitario (Yáguar, 2019).

Asimismo, una investigación realizada por Madrid et al. (2021) tuvo por objetivo identificar la prevalencia de estrés como factor de riesgo psicosocial en el

personal de salud en tiempos de Covid-19. Los resultados evidenciaron que, el personal de salud es afectado negativamente por factores estresantes, a nivel psicológico; ante lo expuesto, los causantes son las largas jornadas laborales, la carga laboral, la presión en el trabajo, la planificación o variación laboral y la falta de colaboración por parte de otros compañeros y jefes. Dado aquello, el autor concluye que es importante monitorear a los trabajadores en torno a la planificación y distribución de la jornada laboral para evitar este tipo de complicaciones.

No obstante, el Centro de Salud Materno Infantil Francisco Jácome es una institución que brinda servicios a la ciudadanía en general sin discriminación, ni prejuicios. Por ende, la demanda de pacientes es mayor de la misma manera las actividades para el personal ocasionando ciertos de niveles de estrés en el personal sanitario y obviamente repercutiendo negativamente en el desempeño laboral del mismo; mucho más, en tiempos de pandemia donde hay un sinnúmero de usuarios que requieren atención por diversas enfermedades o afecciones. Entre las principales dimensiones por parte del estrés laboral se destaca el agotamiento, desmotivación, desinterés, exigencias, entre otros. Por otro lado, se encuentra el apoyo social, dimensión de control y dimensión de demandas psicológicas; en cuanto al desempeño laboral, se estima las largas jornadas laborales, planificación, actividades a desarrollar, apoyo del superior, entre otros aspectos.

Con el anterior contexto, la presente investigación busca determinar la incidencia del estrés en el desempeño laboral del personal de salud del Centro de Salud Materno Infantil Francisco Jácome de la ciudad de Guayaquil en tiempos de pandemia Covid-19, a través de herramientas cuantitativas, a fin de identificar ciertas dimensiones influyentes en el desempeño laboral del profesional y que

conlleva a desencadenar estrés laboral. Con dicha información, se instrumentará un diseño estratégico centrado en su estructura organizacional y acciones de mejora en sus procesos de este sector sanitario.

Formulación del Problema

¿Cuál es la incidencia del estrés en el desempeño laboral del personal de salud del Centro de Salud Materno Infantil Francisco Jácome de la ciudad de Guayaquil en tiempos de pandemia Covid-19?

Justificación

La presente investigación posee su pertinencia, dado que el entorno laboral debe estar sujeto desde un enfoque de la salud, bienestar y seguridad en el área laboral a fin de evitar quebrantos en la salud y; por ende, un mejor desempeño laboral en sus actividades; así como lo menciona la Constitución de la República del Ecuador (Asamblea Nacional Constituyente, 2015). Para efecto de aquello, es imprescindible realizar evaluaciones de desempeño laboral, para con ello, formular soluciones que estén sujetas a la problemática existente dentro de las instituciones sanitarias (Atencio & Tarqui, 2020).

Los colaboradores del área sanitaria suelen presentar altos niveles de estrés laboral causado por la naturaleza y peculiaridad de las funciones propias a su profesión; en este sentido, se incluye ciertas variables y dimensiones que deben ser evaluadas tanto a nivel técnico, como a nivel del sistema sanitario (Giachero, 2017). No obstante, la OMS estima el estrés laboral como la duodécima enfermedad causante de muertes en el mundo.

El entorno laboral en las instituciones sanitarias acarrea en los profesionales de salud diversos riesgos ocupacionales, sobre todo a las del marco psicosocial, ya que constantemente están sujetos a procesos laborales psicológicos

intensos, debido a la relación con el sufrimiento, muertes, gran demanda de pacientes, turnos largos y rotativos, conflictos interpersonales y superiores, poco reconocimiento y desvalorización profesional (Quijije et al., 2021). En consecuencia, los factores psicosociales en especial el estrés, repercute negativamente en el desempeño laboral del personal sanitario incluyendo en su estado o condición anímica, rendimiento, atención y servicio al usuario. (Fernandes & Ribeiro, 2020). Este trabajo de investigación se articula con la línea de investigación de la Maestría en Gerencia en Servicios de la Salud catalogada como Planeamiento Estratégico en Organizaciones de Salud. La investigación se relaciona a esta línea de investigación, porque se pretende reconocer si el personal de la salud del Centro de Salud Materno Infantil Francisco Jácome presenta niveles de estrés. Además, se espera verificar si esto ha incidido en su desempeño laboral, con el fin de al final diseñar un plan estratégico centrado en reducir este indicador y evitar el riesgo de que padezcan estrés y de esta forma poder conseguir un mayor nivel de desempeño.

En consecuencia, con las variables antes mencionadas, se espera que la institución pueda poseer una mejora integral basada en las dimensiones del modelo estudiado, haciendo especial inferencia en aquellos problemas que se identifiquen en los resultados. Por otra parte, el principal beneficiario recae en el profesional sanitario, seguido los usuarios y finalizando en la institución sanitaria, causando un gran impacto positivo, mejora en su estructura organizacional, junto a la evaluación continua del desempeño laboral para trabajar conforme a ello y lograr mayor éxito en el campo laboral y sistema sanitario.

El trabajo de investigación está sujeto al marco legal de la Constitución de la República del Ecuador, en su artículo 117 donde manifiesta que, la autoridad

sanitaria nacional, en coordinación con el Ministerio de Trabajo y Empleo y el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, implementará las políticas de salud y seguridad en el trabajo para proteger la salud de los trabajadores. Por otro lado, posee soporte del Instrumento Andino de Seguridad y Salud en el Trabajo cuyo artículo dos hace referencia en las normas previstas en el Instrumento que deben promover y gestionar las acciones que se deben implementar en los centros laborales con la finalidad de disminuir o eliminar los daños a la salud del trabajador, además, en el artículo 4 expresa la prevención de daños en la integridad física y mental de los colaboradores que sean consecuentes o tengan vínculo con la jornada laboral.

Preguntas de Investigación

¿De qué trata los fundamentos teóricos y conceptuales relacionados con el estrés, desempeño laboral y el Covid-19?

¿Cuál es el marco referencial de estudios científicos relacionados con el estrés y desempeño laboral, así como la situación actual del Centro de Salud Materno Infantil Francisco Jácome de la ciudad de Guayaquil?

¿Cuál es la metodología que requiere para conocer la relación que existe entre el estrés y desempeño laboral en tiempos de pandemia Covid-19 en el personal de salud del Centro de Salud Materno Infantil Francisco Jácome de la ciudad de Guayaquil?

¿En qué consiste el plan de acción que permitirá reducir los niveles de estrés y mejorar el desempeño laboral del personal de salud?

Objetivos

Objetivo general

Determinar la incidencia del estrés en el desempeño laboral del personal de salud del Centro de Salud Materno Infantil Francisco Jácome de la ciudad de Guayaquil en tiempos de pandemia Covid-19, a través de herramientas cuantitativas, para el diseño de un plan de acción que permita reducir los niveles de estrés y mejorar el desempeño laboral del personal de salud.

Objetivos específicos

1. Revisar los fundamentos teóricos y conceptuales relacionados con el estrés, desempeño laboral y el Covid-19.
2. Analizar un conjunto de estudios científicos relacionados con el estrés y desempeño laboral, así como la situación actual del Centro de Salud Materno Infantil Francisco Jácome de la ciudad de Guayaquil.
3. Determinar la metodología que requiere para conocer la relación que existe entre el estrés y desempeño laboral en tiempos de pandemia Covid-19 en el personal de salud del Centro de Salud Materno Infantil Francisco Jácome de la ciudad de Guayaquil.
4. Desarrollar un plan de acción que permita reducir los niveles de estrés y mejorar el desempeño laboral del personal de salud.

Hipótesis

Ho: El estrés en el personal de salud no posee relación inversa y significativa en el desempeño laboral del personal de salud del Centro de Salud Materno Infantil Francisco Jácome de la ciudad de Guayaquil en tiempo de pandemia Covid-19.

Hi: El estrés en el personal de salud posee relación inversa y significativa en el desempeño laboral del personal de salud del Centro de Salud Materno Infantil Francisco Jácome de la ciudad de Guayaquil en tiempo de pandemia Covid-19.

Capítulo I

Marco Teórico

La siguiente sección posee información necesaria acerca de las variables de estudio, las cuales son estrés laboral y desempeño laboral, cada variable es estudiada desde distintos argumentos teóricos, de varios expertos que han analizado cada término. Además, se examinaron teorías relacionadas en torno al personal de salud, se constataron ciertas dimensiones que forman parte de las variables y los distintos métodos existentes evaluativos para así seleccionar el que mejor se acople a la investigación. Por otro lado, se añade el marco conceptual donde se estiman ciertos términos que son indispensables y que le otorga significado propio a la investigación, para mayor entendimiento de este.

Estrés Laboral

El estrés laboral acarrea un sinnúmero de respuestas físicas y mentales que posee como punto de partida la percepción de un factor de riesgo psicosocial ocasionando daños en la salud de los colaboradores y, a su vez, desencadenando problemas psicosociales y estrés laboral, todos esos estados crean inestabilidad entre la demanda y la capacidad de respuesta. El estrés laboral causa sensaciones de agotamiento, inseguridad, desconfianza, frustración, irritabilidad, conflictos para tomar decisiones, trastornos digestivos, físicos, entre otros. Por mucho tiempo se ha considerado al estrés laboral como una experiencia tendenciosa de un individuo designada de la apreciación de tener que atender grandes demandas o factores difíciles de controlar, este indicador no solo causa quebranto en la salud y bienestar físico del individuo, ya que también repercute en el desempeño laboral y vínculo con el entorno (Martínez, 2020).

El estrés es un problema latente en todos los ciclos de la vida de los individuos y, por lo general, para ser identificado los investigadores acuden al conocido cuestionario de Karasek que permite diferenciar entre las exigencias laborales y el conjunto de recursos con que cuenta el mismo para confrontar cualquier conflicto; por tales motivos, este modelo es el indicado para estudiar la incidencia del estrés laboral a partir de sus tres dimensiones que, son: demandas psicológicas, control y apoyo social (Leal et al., 2021).

Según autores, el estrés se puede considerar como una condición sana y positiva de defensa según el tipo de organismo, a diferencia de otros que se adaptan rápidamente a nuevos sucesos. Sin embargo, cuando se convierte en un estado crónico los efectos consecutivamente se generan en la salud mental y física de los individuos manifestado en irritabilidad, ansiedad, agotamiento y un sinnúmero de trastornos psicológicos.

Actualmente, por el estado de pandemia se han desencadenado cuadros críticos de estrés en el personal sanitario, debido a la gran demanda de pacientes contagiados que requerían especial atención; además de sumarse otro tipos de estresores, los cuales son la falta de remuneración económica, sobrecarga laboral, problemas en el interior de los servicios, largas jornadas laborales y otras características organizacionales, convirtiendo a este grupo vulnerable, presentando síntomas físicos y emocionales, recayendo negativamente en futuros errores ocupacionales en el desempeño sanitario (Muñoz et al., 2020).

Por consiguiente, el Covid-19 es consecuente de grandes amenazas en el sistema sanitario, más en los países con bajos y medios niveles económicos; actualmente, la crisis sanitaria requiere de grandes ayudas económicas y de talento humano, por ende, es vital desarrollar medidas higiénicas y sanitarias, para no

colmar los sistemas de salud, como hacinamiento en los servicios de atención, políticas de aislamiento y la promoción del distanciamiento (Organización Panamericana de la Salud, 2020).

La pandemia ha causado grandes estragos en las distintas zonas de la sociedad, en particular a las instituciones y repercutiendo negativamente en los trabajadores, causado por el sinnúmero de modificaciones en el campo laboral, como déficit de nóminas, largas jornadas laborales y abundancia de usuario en las unidades de salud y hospitales, por tales motivos, es indispensable promover la salud mental para proveer de bienestar a los colaboradores y específicamente a los profesionales sanitarios, como: doctores, enfermeras, auxiliares, operarios, entre otros (Izurieta & Izurieta, 2021).

Demandas psicológicas

La dimensión denominada como demandas psicológicas se encarga de medir las exigencias psicológicas laborales asociadas al individuo, la definición hace referencia al tipo de capacidades propias a desarrollar en el trabajo; dichas capacidades pueden ser cognitivas o emocionales. Las demandas cognitivas determinan el esfuerzo mental que el colaborador debe emplear para efectuar su función, esta etapa toma en cuenta información del campo laboral, la forma de trabajo, las necesidades de memorizar y razonar, culminando en la búsqueda de alternativas y soluciones (Arce et al., 2020). Por otro lado, el cuadro emocional se define a los estados en el trabajo que marcan un esfuerzo y que afecta las emociones del colaborador; en el caso del personal sanitario, sus emociones y sentimientos en varias ocasiones deben ser ocultados, debido a lo anterior, se desencadenará en el individuo una serie de quebrantos en la salud (Arce et al., 2020).

Control

La dimensión de control hace énfasis a las oportunidades o recursos que la institución u organización brinda al profesional, con la finalidad de controlar o tomar mejores decisiones en torno a la planificación y ejecución laboral; toda organización debe considerar un modelo estratégico con la finalidad reducir o eliminar ciertos estresores. Esta dimensión da paso a ciertas características organizacionales que son causantes de estrés laboral; por otro lado, algunas veces los superiores se sienten inseguros de aplicar un modelo, ya que significa involucrar ciertas modificaciones de las actividades diarias laborales o a su vez cambios en los programas y estructura organizacional (González et al., 2017).

Apoyo social

La dimensión apoyo social se centra en la medición del ambiente social en el puesto de trabajo; es decir, los vínculos entre los compañeros de trabajo y los superiores. Ciertas investigaciones efectuadas por expertos manifiestan que el aislamiento social está ligado a un mayor riesgo de una inadecuada salud psicológica y fisiológica, así como otro tipo de enfermedades. Sin embargo, cuando una organización implementa una red de apoyo social, permite mejorar la capacidad de enfrentar situaciones complejas y estresantes, alivia ciertos efectos emocionales, contribuye a una mejor autoestima y promueve una mejor productividad laboral (Muñoz et al., 2020).

Un colaborador que manifieste cuadro de estrés posee mayor pertenencia de enfermedades, a su vez presentara desmotivación, menos productividad falta de seguridad laboral; el estrés laboral es un estado que presenta el individuo ante presiones del trabajo, además dichas exigencias no giran en torno a sus capacidades y herramientas. Dicha situación se complica cuando el individuo no recibe la

suficiente ayuda de su entorno labores y líder; ciertas investigaciones informan que el estrés laboral se acrecienta en casi todos los países a escala mundial. Por tales motivos, la medición del estrés laboral es vital, debido a la necesidad de identificar patrones del área laboral, colaborador y estructura organizacional que poseen grandes niveles de estrés, y a su vez brindar solución ante la problemática (Patlán, 2019).

Desempeño Laboral

El desempeño laboral es considerado como el resultado de la conducta de los trabajadores en cuanto al cargo que desempeña, las funciones, las tareas y las distintas actividades, todos esos atributos dependen estrictamente de procesos de mediación entre el individuo y la organización. Bajo el contexto anterior, es necesario que se otorgue estabilidad laboral a los colaboradores que ingresan a la institución y, por ende, ofrecerle óptimos beneficios según lo requiera y en torno al cargo a suplir o desempeñar. Estos factores permiten que el trabajador posea un mejor desempeño, mejor productividad y en cuanto a la empresa mayores logros y beneficios. Además, dichas variables traen consigo motivación e interés por parte del trabajador para dar más en la empresa y centrarse en procesos que lo lleven a tener una mejor condición a nivel empresarial y social (Llerena, 2019).

El desempeño laboral en el caso del personal de salud es considerado como susceptible, dado el caso es importante considerar lo siguiente: supervisión justa y equitativa; remuneraciones motivacionales, beneficios económicos, mejores recursos, infraestructura adecuada y ambiente laboral que evite o mengüe los factores de riesgos laborales. Por consiguiente, se puede obtener mejores resultados competitivos, habilidad de reacción a tiempo y mayor productividad,

solo si se implementan correctamente ciertas herramientas prácticas y que no generan costos altos (Amador et al., 2018).

Asimismo, la pandemia ha causado un estado de vulnerabilidad en todo sistema sanitario, debido al déficit de profesionales de salud para confrontar la condición desde los servicios directos de atención. Diversos expertos manifiestan que para disminuir el índice de Covid-19 en el sistema sanitario es esencial que se le otorgue al personal, equipos de bioseguridad individual, capacitaciones de formación constante, espacios laborales adecuados, protocolos o manuales conforme las políticas internacionales, equipos tecnológicos en torno al campo de la telemedicina y el poder político por parte de las directivas de las instituciones sanitarias (Cassiani et al., 2020).

Sin embargo, es necesario acotar que, si se desarrollan todas las medidas anteriores, los profesionales poseen la oportunidad de dar una mejor productividad, desempeño y potencial en su campo laboral, además de desarrollar mejores medidas de cuidado a través de acciones estratégicas, como la educación, guía, orientación, praxis del autocuidado y, por ende, una mejor comunicación hacia el individuo, entorno y la sociedad en general. La ayuda que otorga el profesional de salud en cada etapa es fundamental para disminuir los diversos conflictos que aqueja al sistema sanitario en tiempo de pandemia, a su vez, favorecerá ventajosamente las normativas de protección individual y la legislación en ventaja del ser individuo (Valero, 2020).

En el mundo, son varios los países que casi no cuentan con los suficientes recursos y equipos de bioseguridad; repercutiendo a que el personal se enfrente a mayores riesgos de contagio, a largos turnos sin el descanso previo, debido al déficit de personal para solventar ese espacio de personal; también, existen otros

casos donde los profesionales deben tratar con indicios de violencia por parte de la ciudadanía, miedos, dudas e incertidumbres; al estar alejado de su entorno. Todos estos sucesos deben ser analizados por el ente competente sanitario con el fin de brindar mejores ambientes laborales y beneficios a los profesionales que son de gran soporte para la sociedad y comunidades de todo país (Reyes, 2020).

Expertos en el tema, recomiendan tomar medidas correctivas en cuanto a la función del profesional, incluyendo las capacidades de liderazgo y nuevas oportunidades para ejecutar sus habilidades y destrezas dentro del sistema de salud. Por otra parte, La OMS convoca al ente gubernamental y a los directivos del sistema de atención de la salud para que ahonden en las consecutivas amenazas del virus con el propósito de que se otorgue seguridad a los profesionales sanitarios y los usuarios que requieren del mismo.

Consecuentemente, es importante que se analice los riesgos físicos, ya que la pandemia ha sido causante de grandes niveles de estrés psicológico sobre el profesional de la salud expuesto a diversas acciones emergentes en su entorno laboral. Según informe de la OMS, los profesionales de salud mucho antes de la pandemia ya poseían riesgos de suicidio en el mundo, dado lo expuesto anteriormente, hace énfasis en tomar medidas rápidas a fin de mejorar el sistema sanitario y todo lo que acarrea en el mismo (OMS, 2020).

En diversas investigaciones actuales acerca de los profesionales de la salud se concluyó que, en todo este tiempo de pandemia por el Covid-19, uno de cada cuatro profesionales sanitarios padecía trastornos psicológicos, como depresión, estrés y ansiedad, seguido de uno de cada tres, por el insomnio. La OMS manifestó una gran audiencia por parte de los trabajadores sanitarios informando repetitivos eventos de acoso verbal, desvalorización y hasta violencia

física y emocional desde que se dio toda la ola de pandemia. En consecuencia, es necesario esquematizar esta área como primer plano y ser difundida, de tal forma que, aquellos profesionales encargados en combatir el virus, puedan desempeñar sus labores en situaciones adecuadas, evitando la aglomeración de estrés o el desarrollo de otros tipos de trastornos psicosomáticos (Azofeifa et al., 2021).

Con el estado de pandemia que emerge en la actualidad es importante que los agentes sanitarios asuman su papel y responsabilidad en torno a las funciones del campo de salud y a su vez se promueva sinergia, estabilidad y equidad en cada centro laboral, a nivel personal y organizacional, promoviendo cultura preventiva y del autocuidado; además de estrictas normas de bioseguridad, equipo óptimo y guías de control para evitar futuras complicaciones en la gestión del sistema sanitario (Mendoza et al., 2020).

Carga laboral

La carga laboral es determinada por ciertas herramientas empleadas en el desarrollo de trabajo que asocia la evaluación entre el trabajo y el desgaste que produce el mismo; las cargas se relacionan entre sí, a su vez determina la situación a la que se confronta la lógica general del sistema laboral (Pires et al., 2017). La carga laboral es un factor incidente en el personal de salud, en muchos casos está relacionada con la escasa e inadecuada gestión de recursos, por tareas extras presentadas en el día a día en las labores de los profesionales sanitarios que en algunas ocasiones puede desencadenar malos ambientes laborales, no solo afectando a la integridad del profesional, sino también a la estabilidad física y mental del mismo. Es importante acotar que, las cargas laborales pueden ser físicas o emocionales y se desarrollarán según el área o función a desempeñar en el campo laboral (Rivas et al., 2018).

Estabilidad laboral

Es necesario que las organizaciones tengan como propósito aumentar la productividad de sus empleados; para efecto de aquello, se debe desarrollar espacios cálidos y eficientes con el fin de mejorar la vida laboral del individuo, a su vez esto repercutirá positivamente en los aspectos físicos y emocionales del colaborador. Cuando un trabajo no está conforme en su espacio laboral suele estar insatisfecho y, por ende, los problemas serán mayores en la organización afectando principalmente en la economía de la empresa. Dentro del sistema sanitario es vital identificar patrones que mejoren la estabilidad laboral del personal sanitario, ya que en el sistema de salud existe una alta carga laboral, rotación de personal, largas jornadas laborales, entre otros. Por eso, toda institución sanitaria debe motivar a su personal a través de un buen ambiente laboral, buena remuneración y demás aspectos necesarios para un mejor desempeño de los profesionales (Ceballos et al., 2019).

Condición laboral

La situación laboral en el sector de salud ha ido evolucionando con el pasar del tiempo, en algunos casos se han registrado condiciones laborales desfavorables e inestables; evidenciándose con estragos negativos en la salud del profesional sanitario, tanto a escala física como mental, por lo general, dichos casos suelen darse en médicos y enfermeras. Condicionando, el desempeño del personal de salud y sistema sanitario con el entorno laboral, diversas investigaciones alegan que la condición laboral del personal de salud se concentra específicamente por la alta carga emocional y laboral, por las diversas funciones que deben desempeñar, por el déficit de reconocimiento, el poco respaldo de sus directivos; así como, la falta de recursos y de infraestructura. Como efecto

negativo, recae en la inasistencia y estrés laboral, causando daños en la salud del profesional, la institución y, obviamente mayores costos laborales (Luengo & Montoya, 2020).

El desempeño del personal de salud es susceptible y dentro de las estrategias de mejora están la supervisión equitativa e igualitaria, remuneraciones adecuadas y puntuales que motiven al desarrollo de una buena productividad y calidad de atención, los beneficios económicos, los permisos a fin de mejorar las competencias, contar con una buena infraestructura y ambiente laboral promoviendo la disminución de los factores de riesgos laborales. Todas las acciones permitirán mejorar la competencia, la capacidad y la productividad en general a través de distintas técnicas prácticas y de poca financiación (Aguilar & Concepción, 2019).

Marco Conceptual

El estrés laboral se asocia a los factores psicosociales y como consecuencia acarrea diversos riesgos psicosociales que poseen grandes probabilidades de afectar la salud de los colaboradores y, por ende, la parte operacional de la organización a mediano y largo plazo (Osorio & Niño, 2017). No obstante, el estrés laboral abarca diversos estados y demandas asociadas principalmente a los factores de riesgos psicosociales, además de afectar la salud física y mental de los trabajadores, quienes en muchas ocasiones se enfrentan a diversas dificultades, presiones y exigencias impuestas por sus superiores (J. Díaz, 2018).

El agotamiento laboral es un atributo perteneciente al estrés y a su vez asociado con las labores que efectúe el individuo, se lo define como una condición de cansancio físico o emocional que involucra pérdida de la sensación de triunfo e

identidad autónoma (Rendón et al., 2020). En el caso de que no se gestione de forma eficiente las actividades laborales, con el pasar del tiempo repercute negativamente en el desempeño laboral, ya que el trabajador puede desencadenar cansancio, desmotivación y desinterés en el área laboral (J. Méndez & Botero, 2020).

Los factores psicosociales son definidos como características que causan quebrantos en la salud del trabajador y son ocasionados por las condiciones laborales, las características afectadas recaen negativamente en el aspecto psicológico y fisiológico del individuo y, a su vez se lo reconoce como estrés (Asociación Chilena de Seguridad, 2019). Por otro lado, los factores de riesgo psicosocial acarrear diversas alteraciones físicas, emocionales, mentales y conductuales. Pueden estar asociados al entorno laboral, como la gestión organizacional, los patrones de la estructura laboral, las condiciones de las actividades, la carga fisiológica, el horario laboral, la remuneración económica, los compañeros y el rol del líder; y demás situaciones pertinentes a la labor profesional y los estados operativos del área laboral (Lanuque et al., 2021).

El desempeño laboral es el rendimiento que un colaborador evidencia al momento de ejecutar las funciones designadas con la finalidad de evaluar si la persona es adecuada o no para el cargo laboral (Narváez, 2020). Es importante que toda organización evalúe el desempeño laboral de su trabajador a fin de obtener un análisis específico sobre el aporte que brinda cada cargo laboral dentro de la organización (Guartán et al., 2019).

El personal de salud enfrenta diversos sucesos en el ejercicio profesional, ya que su vocación se centra principalmente en salvaguardar vidas, y en diversas ocasiones suele ser difícil de confrontar la situación. El profesional

sanitario posee gran demanda de pacientes; según la institución suele desempeñar su labor en condiciones inoportunas, como el déficit de insumos protectores, miedo a contraer alguna enfermedad y la necesidad de brindar ayuda a los pacientes con enfermedades más complejas y varias actividades que deben superar y suplir en el día a día (Boluda et al., 2017). Para efecto, de un buen rol del personal de salud las instituciones sanitarias deben poseer compromiso directivo centrándose en brindar una atención de calidad cada miembro del equipo, además de mejorar la calidad de vida del profesional y mejores servicios sanitarios a los usuarios que lo requieran (Baliño, 2021).

Un centro de salud es considerado como una institución que otorga servicios de atención en torno a la salud, dicho servicio, se ofrece antes del proceso hospitalario, en dicho espacio se brindan las primeras atenciones médicas, como curaciones, diagnósticos, exámenes básicos, entre otros. Los centros de salud son aptos para ejecutar programas de prevención y promoción de la salud según lo requiera la comunidad; en estos se suele dar el primer paso comunicacional entre los individuos y el personal de salud (Pin et al., 2020). Las características de dichos servicios y atenciones, se centran en el despliegue de las actividades, los éxitos y los obstáculos para acceder a los mismos, además varían según el país y los convenios que mantengan con el sistema sanitario junto al marco socioeconómico, cultural y político dominante (Zurro et al., 2019).

La carga laboral se asocia a la gran demanda y exigencias establecidas por el campo laboral, los patrones de dichas exigencias pueden ser físicas o mentales, van acorde al puesto de trabajo que desempeña, en algunas ocasiones unas pueden tener más o menos importancia que otras. Es importante mencionar que cuando las exigencias no van acorde a las capacidades o necesidades del individuo, esto

recae negativamente en la salud del mismo (Fernández, 2020). Una recomendación para evitar el estrés en la carga laboral es modificar el sistema organizacional, como la estructura organizacional, automatizar la labor y efectuar lazos comunicacionales efectivos. Este enfoque parte, desde los superiores hasta cada miembro del equipo de trabajo, además de tener claro el trabajo emergente manteniendo el equilibrio en las cargas laborales (Cerezo & Vaca, 2019).

La OIT alega que toda organización debe brindar condiciones laborales efectivas, a su vez debe analizar ciertos factores que afectan el bienestar y productividad de los colaboradores independientemente del cargo u ocupación que desempeñe, incluyendo si es mujer u hombre (OIT, 2019). La condición laboral en el sector de salud ha ido evolucionando con el pasar del tiempo, en algunos casos se han registrado condiciones laborales desfavorables e inestables (Luengo & Montoya, 2020).

Capítulo II

Marco Referencial

En la presente sección se efectúa una recolección de información en torno a varias investigaciones que se han ejecutado en los últimos tiempos sobre las variables de estrés y desempeño laborales, misma que proceden de estudios internacionales y nacionales. Además, se analiza la situación actual Centro de Salud Materno Infantil Francisco Jácome haciendo énfasis en la historia, los servicios que oferta, su misión y visión, y otros parámetros pertinentes. La sección culmina con el marco legal donde se prescriben las leyes y diversos artículos asociados a la investigación y que le otorga respaldo jurídico al estudio.

Investigaciones Referenciales

García et al. (2018) desarrollaron una investigación, cuyo objetivo general fue analizar la presencia de estrés laboral en el equipo de enfermería teniendo como referencia el modelo demandas-control-apoyo de Karasek. La metodología aplicada fue observacional de corte transversal con una población muestral de 38 profesionales de enfermería empleado, como técnica de recolección de datos la encuesta con un cuestionario. Los resultados evidenciaron que, en la dimensión de apoyo social obtuvo una media de 2.59 ± 0.47 , la dimensión de demandas psicológicas laboral en 3.26 ± 0.47 , y la dimensión control laboral un 2.87 ± 0.40 . El autor concluyó que, la institución posee déficit de apoyo social por parte de los superiores; por ende, se debe trabajar en este factor para obtener mejores resultados en esa área.

Por otro lado, Espinoza et al. (2020) efectuaron un estudio que, tuvo por objetivo general determinar el vínculo entre el estrés y el desempeño laboral de los trabajadores de una red de salud. Para el desarrollo de la investigación

emplearon el método no experimental, mediante un estudio correlacional, tipo transversal, con un enfoque mixto; mediante la técnica de recopilación de datos denominada encuesta a una población de 98 trabajadores del área de salud. Los resultados manifestaron que, el 98% de los trabajadores poseen indicios de estrés laboral medio-alto; mientras que, el 39.8% obtuvo un desempeño laboral medio-bajo. Concluyendo que, existe una correlación negativa entre estrés y desempeño laboral.

No obstante, en el estudio de Soto y Díaz (2020) enunciaron como objetivo general determinar la incidencia del estrés laboral en el desempeño del personal de salud, durante la emergencia sanitaria de Covid-19. La metodología aplicada fue cuantitativa de diseño no experimental, de corte transversal con alcance correlacional causal. En cuanto a la recolección de datos, emplearon un cuestionario de preguntas en torno al estrés laboral y fue ejecutado en una población muestral de 72 colaboradores. Finalmente, los resultados evidenciaron grandes niveles de estrés, cifra representada por un 54% y en torno al desempeño laboral fue catalogada como regular con el 67%. Los autores concluyeron que, sí hay incidencia significativa del estrés laboral en el desempeño del profesional de salud, gracias a las exigencias y la presión de ejercer su profesión con usuarios que padezcan de Covid-19.

Del mismo modo, una investigación realizada por Monterrosa et al. (2020) tuvo como objetivo general fue determinar la presencia de estrés laboral, ansiedad y miedo al Covid-19 en profesionales sanitarios. La metodología implementada fue tipo transversal a través de la encuesta como técnica de recolección de datos con una población muestral de 531 profesionales médicos. Los resultados reflejaron que, un 40% de los participantes mostraron estrés laboral leve; mientras

que, el 6% estrés laboral alto o severo arraigado al virus denominado como Covid-19. Los autores manifestaron que, factores psicosociales y psicosomáticos se asocian al estrés laboral en el estado de pandemia.

Asimismo, en el estudio de Martínez et al. (2020) se tuvo por objetivo general determinar el nivel de estrés laboral y los principales estresores que repercuten negativamente en el personal de enfermería, en medio de la pandemia Covid-19. La metodología aplicada fue cuantitativa, tipo descriptivo con enfoque transversal, tomando como muestra 126 profesionales de enfermería mediante la técnica encuestas. Los resultados reflejaron que, el 58.7% trabaja aproximadamente 12 horas, el 44.4% maneja entre siete o más pacientes; mientras que, el 16% contrajo Covid-19 a causa del desarrollo de su labor. En cuanto a la variable estrés laboral, predominó la escala media, siendo causante la larga jornada laboral. Los autores concluyeron que, se debe estimar una rápida intervención estratégica a fin de confrontar los cuadros de estrés presentes en el profesional de salud.

A nivel nacional, una investigación efectuada por Cuyo y Sigüencia (2020) tuvo por objetivo general identificar las variables que influyen en el desempeño laboral del personal de salud de un Centro de Salud Tipo C. La metodología aplicada fue cuantitativa, tipo descriptivo con corte trasversal, a su vez la población muestral fue de 70 profesionales mediante la técnica de recolección de datos denominada como encuestas. En cuanto, a los resultados reflejaron que el 50% de los participantes en especial el personal de enfermería estimó a la variable motivación laboral con un porcentaje demasiado alto en torno a la carga laboral. Concluyendo que, si no se considera como emergente la mejora de esa variable el rendimiento laboral cambiaría de bajo a severamente bajo.

Por otro lado, en la investigación de Yáguar (2019) cuyo objetivo general fue determinar el vínculo entre el estrés laboral y el desempeño laboral de los profesionales de salud en un Centro de Salud de primer nivel, tuvo como metodología investigativa un estudio cualitativo-cuantitativo con la técnica encuesta, la población muestral fue de 116 colaboradores de salud. Los resultados manifestaron que, la mayoría de los colaboradores de salud mostraron bajo nivel de estrés laboral en un 46.6% y en cuanto al desempeño laboral un 69%. Se concluyó que, el estrés laboral posee un vínculo significativo con el desempeño laboral.

Además, en la investigación de Madrid et al. (2021) tuvo por objetivo general identificar el estrés psicosocial en el personal de salud en modalidad teletrabajo por Covid-19. La metodología aplicada fue descriptiva, tipo transversal con una población muestral de 60 participantes profesionales a través de la técnica de recolección de datos encuestas. Los resultados manifestaron que, aproximadamente un 50% de los profesionales presentan factores estresores, mayormente en las mujeres, los factores identificados giran en torno a las condiciones psicológicas, la carga laboral, las presiones y exigencias, la variación laboral y el apoyo por parte del resto de colaboradores y supervisores. Los autores recomiendan efectuar controles periódicos a los colaboradores en cuanto a la planificación de su labor y la distribución de su horario laboral para mejor desempeño de las actividades.

Situación Actual

El Centro de Salud Francisco Jácome, se ubica al noroeste de Guayaquil, denominado como uno de los primeros centros de salud a nivel nacional en brindar servicios de inclusión. Este centro garantiza el derecho a la salud en el

primer nivel de atención y el respeto a la diversidad cultural; no obstante, recibió la certificación Servicio de Salud Inclusivo al haber cumplido con cuatro componentes que fueron: promotores de acciones saludables, libres de discriminación y contaminación, así como participativos. Por otro lado, el Centro de salud abarca a una población de 131,597 usuarios aproximadamente. Parte de los servicios clínicos que brinda se encuentra el área de ginecología, pediatría, psicología, odontología, obstetricia, laboratorio clínico, ecografías y gineco-obstétricas, cuenta con farmacia durante todo el día, departamento de acupuntura y nutrición. También, posee un talento humano constituido por 107 personas (Ministerio de Salud Pública [MSP], 2018).

Este centro de salud durante el año 2019 recibió una inversión de \$187,097.99 que le permitió fortalecer su infraestructura en lo que respecta a las áreas de sala de espera, consultorios, preparación y estadística en la parte superior de la unidad operativa (MSP, 2020). Por otro lado, la población de este centro de salud está constituida por habitantes que, mayoritariamente son migrantes, originarios de otras provincias generalmente de Esmeraldas, Manabí, Chimborazo y Cañar, muchas de estas familias poseen un intervalo de pobreza del 48%; por ende, no pueden cubrir sus necesidades básicas, las familias poseen un número alto de individuos, en muchos casos, más de cinco hijos, bajo nivel de instrucción, y con un índice alto de mujeres encargadas del hogar y con bajos ingresos familiares (Vera et al., 2019).

Este centro de salud oferta programas y actividades en torno al área de administración, mejoramiento y protección de la salud. Su dependencia parte del MSP, quien le otorga un presupuesto anual administrado por el Departamento Financiero del Distrito, principal responsable de cubrir los gastos y necesidad de

las unidades de salud con el de cumplir con las metas y objetivos propuestos en la planificación anual (MSP, 2018).

El Centro de Salud Francisco Jácome se encuentra ubicado en la provincia del Guayas en el cantón Guayaquil, en la parroquia Tarqui específicamente en el sector de La Florida en la Cooperativa Francisco Jácome en la Avenida Eduardo Solá Franco.

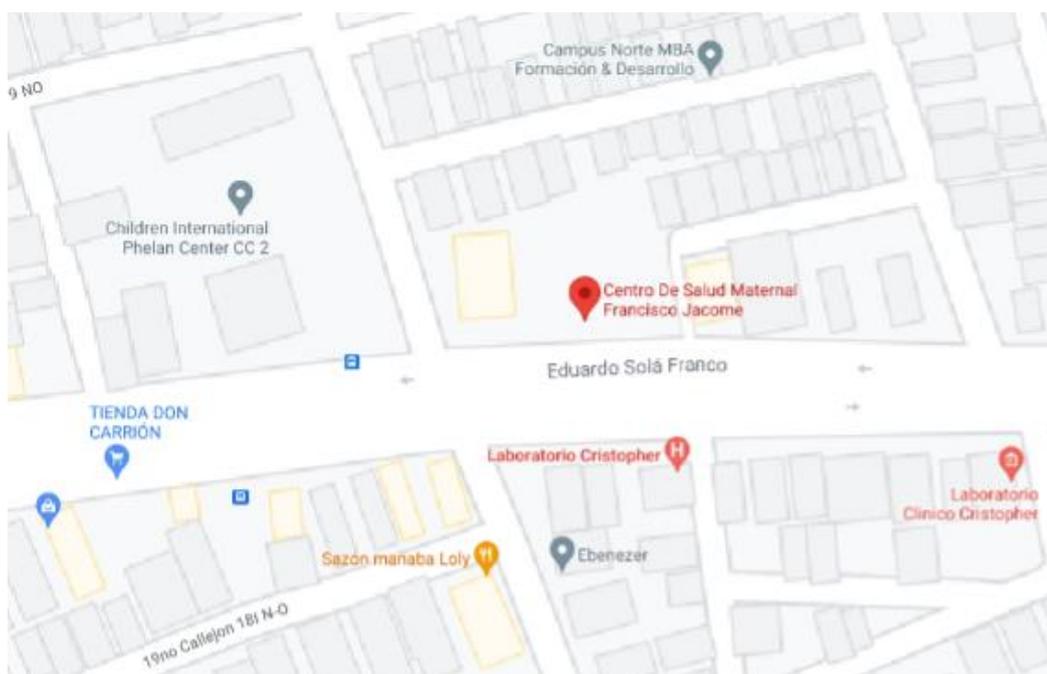


Figura 1. Ubicación del Centro de Salud Francisco Jácome Tomado de *Google Maps*.

Marco Legal

El presente estudio está vinculado al marco legal de la Constitución de la República del Ecuador, en su artículo 117 donde manifiesta que, la autoridad sanitaria nacional, en coordinación con el Ministerio de Trabajo y Empleo y el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, debe implementar políticas de salud y seguridad en el trabajo para proteger la salud de los trabajadores (Asamblea Nacional Constituyente, 2015).

Bajo este contexto, se puede alegar que el Estado y demás agentes reguladores son los principales responsables de garantizar y promover seguridad en la salud los trabajadores y a su vez esto debe estar articulado con diversas políticas sanitarias que otorguen un ambiente de calidad en el campo laboral de los individuos.

Por otro lado, se hace énfasis en el Instrumento Andino de Seguridad y Salud en el Trabajo, cuyo artículo dos hace referencia en las normas previstas en el instrumento que deben promover y gestionar las acciones que se deben implementar en los centros laborales con la finalidad de disminuir o eliminar los daños a la salud del trabajador (Asamblea Nacional Constituyente, 2015). Ante lo expuesto, se hace inferencia con la presente investigación, ya que muchos colaboradores desconocen de sus derechos, por ende, dejan que muchas organizaciones se aprovechen de ellos repercutiendo negativamente en su salud. Por tal motivo, este ente regulador manifiesta las diversas acciones que se deben ejecutar en todo centro laboral a fin de brindar mejor calidad en la salud del trabajador.

Del mismo modo, en el artículo cuatro expresa la prevención de daños en la integridad física y mental de los colaboradores que sean consecuentes o tengan vínculo con la jornada laboral (Asamblea Nacional Constituyente, 2015). En referencia a lo expuesto, es importante que las instituciones sanitarias conozcan cómo prevenir ciertos daños psicológicos y fisiológicos en los miembros de su equipo de trabajo; además, que es responsabilidad de los superiores gestionar una mejor estructura organizativa a fin de obtener mejores resultados en cada parte operativa de la organización.

Capítulo III

Marco Metodológico

La metodología de la investigación es de gran importancia en la elaboración de una investigación, ya que es la forma en la que se va a planificar y ejecutar el proceso de investigación, garantizando que se obtengan los resultados esperados. Por lo tanto, para que el presente estudio se realice de forma adecuada es necesario establecer la metodología que se va a usar, la misma que debe empezar con la elección del enfoque que es hacia donde se centra el resto de los métodos, tal y como se detallan a continuación.

Enfoque de la Investigación

El enfoque cuantitativo es una forma de investigación que se centra en la medición y el análisis de datos numéricos para describir y explicar fenómenos sociales, mediante el uso de la estadística. Además, este enfoque busca generar y probar hipótesis, mediante el uso de estadística y otros métodos matemáticos (Sánchez, 2019).

Para la investigación se adoptó el enfoque cuantitativo por ser el ideal para evaluar la influencia del estrés en el personal de la salud en el nivel de desempeño laboral durante el tiempo de pandemia de la Covid-19, dentro del Centro de Salud Materno Infantil Francisco Jácome de la ciudad de Guayaquil. Con dicha información se espera al final establecer la asociación del estrés con el desempeño, por medio del uso de la estadística.

Diseño de la Investigación

El diseño no experimental es aquel que no realiza ningún cambio o manipulación deliberada en el entorno, para observar los efectos de este sobre un fenómeno. Además, sirve para probar hipótesis en situaciones en las cuales no es

posible realizar experimentos, este diseño se basa en la observación de la realidad (Hernández et al., 2018).

Se eligió para la investigación el diseño no experimental. Este diseño es no experimental, porque se pretende evaluar las variables de investigación, por medio de la recopilación, procesamiento y observación de datos sin manipulación de estos. Es decir, estos datos fueron analizados en su ambiente cotidiano con el fin de llegar a responder la hipótesis de estudio.

Alcance de la Investigación

El alcance descriptivo es la capacidad de describir el universo de estudio en el cual se basa la investigación, es decir, todas las personas, objetos, procesos, eventos, lugares, cosas y acontecimientos que están dentro del campo de investigación con el fin de establecer el marco de referencia en el cual se desarrollará el estudio (Ñaupas et al., 2019).

En la presente investigación se adoptó como alcance el descriptivo, por permitir hacer una descripción detallada sobre el problema que en este caso es conocer el nivel de estrés del personal de la salud con el fin de identificar aquellos profesionales que tengan características similares con un alto grado de afectación. Asimismo, se busca observar cómo ha sido su desempeño laboral durante el tiempo de pandemia de la Covid-19 para de esta forma llegar a definir las tendencias de los profesionales sanitarios en cuanto a su cumplimiento de labores.

El alcance correlacional consiste en buscar relaciones o grado de asociación entre dos o más variables, por ello, se recopilan datos de cada concepto, sin manipulación o control del investigador de las mismas para luego examinar las relaciones que pueden llegar a ser positivas, negativas o inclusive neutras determinando que no hay asociación (Gómez, 2020).

El presente trabajo también es correlacional dado que se busca comprobar la incidencia que tiene la primera variable, correspondiente al estrés, sobre la segunda, que hace referencia al desempeño laboral. De esa manera, determinar la relación significativa y la prevalencia de esta afectación sobre los profesionales de la salud en el presente estudio, y, por consiguiente, tener un fundamento para la propuesta de medidas efectivas que aseguren que el personal lleve a cabo sus respectivas funciones y responsabilidades de tal manera que se reduzca el estrés.

Tipo de Investigación

El tipo de investigación transversal se lo define como el estudio donde los datos del individuo representan un momento del tiempo, cuyos datos pueden representar la ausencia, presencia o diferentes grados de esta sobre una característica. También, son aquellos que recolectan información en un tiempo único y en un solo momento (Argimon & Jiménez, 2019). Se usó el diseño transversal, dado que este permite evaluar a los profesionales de la salud con respecto al nivel de estrés y su desempeño laboral, mediante una técnica estadística en un tiempo específico, para con ello poder hacer una descripción de estos datos y así lograr analizar su incidencia en un tiempo determinado.

Método de la Investigación

El método deductivo consiste en partir de una hipótesis o proposición general y, a través de una serie de razonamientos lógicos, llegar a una conclusión específica. De igual forma, se define como el proceso que sirve para llegar a conclusiones a partir de la observación de los hechos y la aplicación de la lógica, se lo cataloga como un método de razonamiento que consiste en tomar una proposición general y deducir de ella una o más proposiciones particulares (Maldonado, 2018).

En el estudio se seleccionó el método deductivo, dado que este permite empezar revisando las teorías que existen sobre el estrés y el desempeño laboral para al final hacer deducciones de esta información y poder centrarlas en los profesionales de la salud. Con ello se espera llegar a conclusiones acerca de la incidencia del estrés del personal de la salud en su desempeño laboral.

Población

La población es el conjunto de personas, animales o cosas de las que se está obteniendo información y a las cuales se les va a aplicar un determinado tratamiento o estudio. Para determinar la población de una investigación, primero se debe determinar el universo de estudio. El universo de estudio es todo aquello sobre lo que se quiere investigar; luego, se debe determinar la muestra de estudio y el tamaño de la muestra (Solíz, 2019).

En este estudio la población a estudiar es el personal de la salud que labora en el Centro de Salud Materno Infantil Francisco Jácome de la ciudad de Guayaquil. A tal efecto, los criterios de inclusión consideran tanto al género masculino como el femenino, personal con una antigüedad laboral mayor de un año, colaboradores que hayan aceptado participar en el estudio y con diferentes categorías de formación, ya sean profesionales, auxiliares o técnicos. En cambio, los criterios de exclusión descartan al personal que tiene menos de un año laborando en la institución, para evitar sesgos en los datos recopilados, así como los profesionales que excluyeron su intervención en el estudio. En consecuencia, en este centro existe un total de 107 personas, lo cual demuestra que es una población finita y accesible para realizar el trabajo investigativo.

Muestra

Una muestra es un grupo de personas, animales, plantas, objetos, células, átomos, moléculas, entre otros que son seleccionados al azar de una población mayor, a la que se le va a realizar un estudio. Se suele optar por seleccionar una muestra cuando la población a estudiar es numerosa (Sánchez & Solís, 2019). Por otro lado, el censo se realiza cuando se intenta que todos los individuos de la población sean incluidos. Sin embargo, esto no siempre es posible, debido a que el costo o el tiempo requerido para recopilar la información de todos los individuos puede ser muy alto (Méndez, 2020). En la investigación se decidió seleccionar un censo, puesto que la población objeto de estudio es reducida, por lo cual se prefirió estudiar a toda la población que son 107 personas.

Técnica e Instrumento de Recolección de Datos

Una encuesta es una herramienta que se utiliza en la investigación científica para recopilar información sobre un tema de interés. Generalmente, las encuestas se realizan a través de un cuestionario en el que se incluyen preguntas sobre el objetivo de la investigación (Megías & Lozano, 2019). En este estudio se utilizó como técnica la encuesta por permitir indagar a los profesionales de la salud sobre aspectos que conciernen al estrés y sobre su desempeño laboral durante el tiempo de pandemia de la Covid-19, para con dicha información que se recabe poderle dar el tratamiento respectivo.

Un cuestionario es una herramienta de investigación que permite recoger información de una población determinada y tema específico. Además, se compone de una serie de preguntas diseñadas para recabar datos sobre un tema en concreto (Feria et al., 2020). El instrumento que se usó en la investigación fue el cuestionario. Este se utilizó para evaluar el estrés en el personal de salud, mismo

que fue tomado del estudio de Hernández et al. (2012) donde se validó mediante un análisis factorial donde seis factores válidos explican el 55.6% de la varianza total, y la consistencia interna de la escala estimada mediante el coeficiente de Alfa de Cronbach que fue de 0.937.

Este cuestionario está compuesto por 38 preguntas que se dividen en seis dimensiones que son: desgaste emocional (ítem 1 al 11), insatisfacción por retribución (ítem 12 al 17), insatisfacción del ejercicio profesional (ítem 18 al 22), falta de motivación (ítem 23 al 28), exceso de demanda laboral (ítem 29 al 34) y demérito profesional (ítem 35 al 38). Por otra parte, las respuestas son de opción múltiple en función de la escala de Likert que se explica a continuación: nunca (0), casi nunca (1), en ocasiones (2) y frecuentemente (3) (ver Apéndice A).

En cambio, para evaluar el desempeño laboral se optó por un cuestionario tomado de López et al. (2021) donde se validó por medio del coeficiente del Alfa de Cronbach que fue de 0.735 que confirma un alto grado de confiabilidad y consistencia interna. Además, este instrumento cuenta con 15 preguntas. En lo que respecta a las respuestas fueron de tipo Likert con cinco opciones que fueron: totalmente en desacuerdo (1), en desacuerdo (2), indiferente (3), de acuerdo (4) y totalmente de acuerdo (5) (ver Apéndice B).

Operacionalización de las variables

Tabla 1

Operacionalización de las variables

Variable Dependiente	Definición	Dimensiones	Ítems	Instrumento	Dato	Valores y escalas
Desempeño laboral	Es una enfermedad psicológica generada en el momento en el cual, la capacidad de respuesta de un individuo es superada por las exigencias (Ramos et al., 2019).	Proceso	1-4	Cuestionario	Ordinal	Totalmente en desacuerdo (1)
		Jefe	5-6			en desacuerdo (2)
		Compañerismo	7			indiferente (3)
		Cumplimiento	8,9,13,14,15			de acuerdo (4)
		Seguridad	10-12			totalmente de acuerdo (5)
Estrés laboral.	El desempeño laboral puede verse afectado por factores sociales, económicos, administrativos y personales (Díaz et al., 2018).	Desgaste emocional	1- 11	Cuestionario	Ordinal	Nunca (0)
		Insatisfacción por retribución	12 -17			Casi Nunca (1)
		Insatisfacción del ejercicio profesional	18 - 22			En Ocasiones (2)
		Falta de motivación	23 - 28			Frecuentemente (3)
		Exceso de demanda laboral	29 - 34			
		Demérito profesional	35 – 38			

Tomado de *Calidad de vida laboral y desempeño laboral en médicos del instituto mexicano del seguro social de bienestar, en el estado de Chiapas*, por López et al., (2021), en *Revista de la Facultad de Medicina Humana* 21(2), 316-325. *Validación del instrumento de estrés laboral para médicos mexicanos*, por A. Hernández, R. Ortega, L. Reidl, 2012, *En-Claves del pensamiento VI* (11), 113-129.

Procesamiento de Datos

La estadística descriptiva es una herramienta matemática que permite describir de forma objetiva y precisa la distribución de una variable. Sirve para analizar datos y sacar conclusiones acerca de la población de estudio (Pastor et al., 2020). En esta investigación se usó la estadística descriptiva por permitir recoger información sobre el estrés y el desempeño laboral, para que esta sea tratada, ordenada y presentada con el fin de poder llegar a conclusiones sobre ambas variables.

La tabla de frecuencia es una herramienta que permite organizar y visualizar la información obtenida en un estudio. En ella, se registran todos los resultados observados en relación con una determinada variable, ordenándolos según el número de veces que se han presentado. La frecuencia absoluta es el número de observaciones que se realizan en una muestra determinada. La frecuencia relativa es el número de observaciones de un evento observado dividido por el número total de observaciones (Moraleta & Llanos, 2019).

Se optó por seleccionar la tabla de frecuencia por ser una herramienta que ayuda a ordenar datos en este caso los referentes al estrés y el desempeño laboral, permitiendo con ello que se ordene la información y se logre agrupar de acuerdo con la característica correspondiente donde se consigue la frecuencia absoluta y relativa de cada criterio que ayuden a tener una mejor interpretación de los datos.

La prueba Kolmogorov Smirnov se usa para hacer una comparación de la distancia máxima entre la función de distribución acumulada experimental y la función de distribución acumulada teórica. Para realizar la prueba de bondad de ajuste, se debe aplicar como hipótesis nula que no hay diferencias a fin de no rechazarla, es decir $p > 0.05$. Por la tanto, la utilidad de esta prueba se da porque

proporciona un valor de p , que refiere la probabilidad, y permite comprobar si las valoraciones obtenidas de la muestra conciernen a una distribución normal o no (Fau et al., 2020). Por ende, se optó la aplicación de esta prueba dado que es necesario identificar si la variable estrés y desempeño laboral son normales con el fin de correlacionar dichas variables y medir la incidencia. En este sentido, si la diferencia es pequeña, se puede concluir que la muestra de datos proviene de la misma distribución que la distribución teórica, mientras que, si la diferencia es grande, se puede concluir lo contrario.

El pastel estadístico es una representación gráfica de datos estadísticos en la cual se muestran las cantidades relativas de cada uno de los valores en una serie de datos, a través de un círculo en forma de pastel con porciones para cada frecuencia (Sánchez & Solís, 2019). Por último, se utilizó el pastel estadístico para mostrar los datos de una forma más sintetizada y de fácil comprensión sobre el nivel de estrés y el desempeño laboral que permita analizarla e interpretarla para al final llegar a conclusiones sobre la problemática. De igual manera, la tabulación, ordenamiento y agrupación de los datos se realizó en el Programa Microsoft Excel 2016, mediante la ayuda de sus herramientas como las tablas de frecuencia y los pasteles que sintetizan la información y permiten un mejor entendimiento del contenido. Las correlaciones de Pearson se hicieron en el programa SPSS 25.

Resultados

Desgaste emocional

1. Terminó agotado emocionalmente al final de la jornada.

Del total de la muestra, el 28% expresó estar de acuerdo con la premisa planteada, el 22.4% dijo estar en desacuerdo, el 18.7% indicó parecerle

indiferente, el 16.8% totalmente de acuerdo y el 14% totalmente en desacuerdo.

Esto demuestra que, entre el personal de la salud que labora en el Centro de Salud Materno Infantil Francisco Jácome, cierto grupo termina agotado emocionalmente al final de la jornada y otro grupo no.

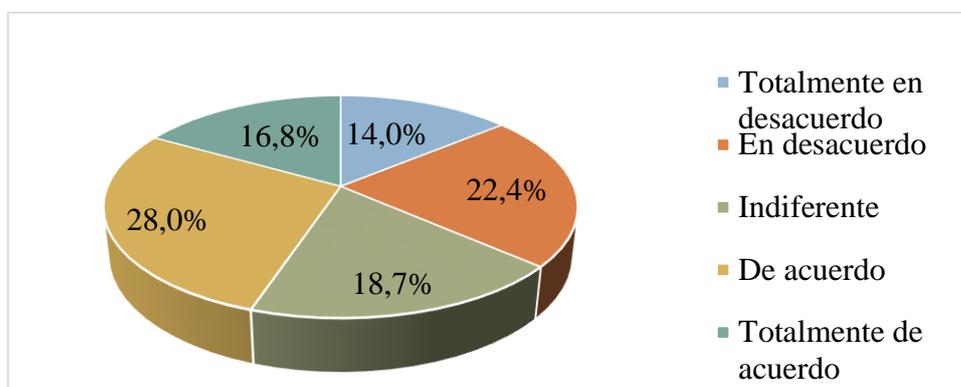


Figura 2. Agotamiento emocional

2. Estoy fatigado emocionalmente debido a mi trabajo.

Sobre la consulta de este planteamiento, el 28% estuvo de acuerdo mientras que el 23.4% quedó en desacuerdo y 19.6% dijo estar ni de acuerdo ni en desacuerdo. En los extremos, el 15.9% dijo estar de acuerdo y el 15% totalmente en desacuerdo. Queda en evidencia que una ligera mayoría sí está fatigada emocionalmente y pone como causa a su trabajo.

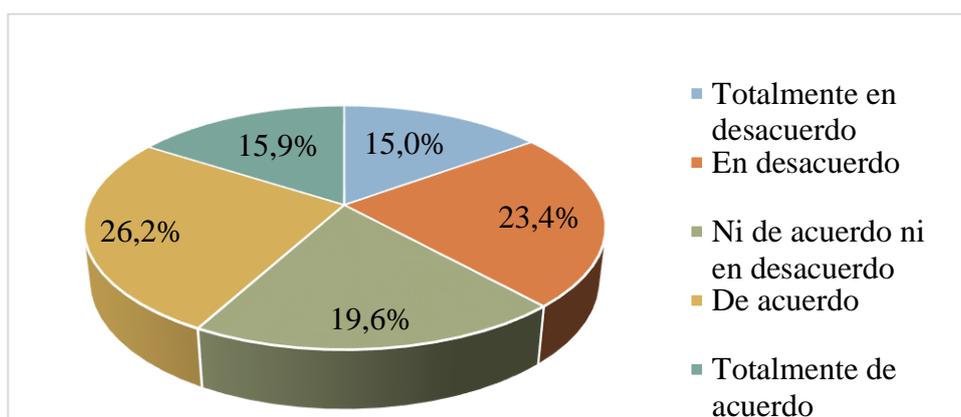


Figura 3. Trabajo como causa

3. Me agobia la idea de no cumplir con mi trabajo.

Al respecto, el 39.3% indicó que no estaba ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 24.3% eligió estar en desacuerdo, el 20.6% optó por totalmente en desacuerdo, el 11.2% estuvo de acuerdo y el 4.7% totalmente de acuerdo. Con más énfasis, los encuestados no tienen la certeza de sentir agobio por no cumplir con su trabajo.

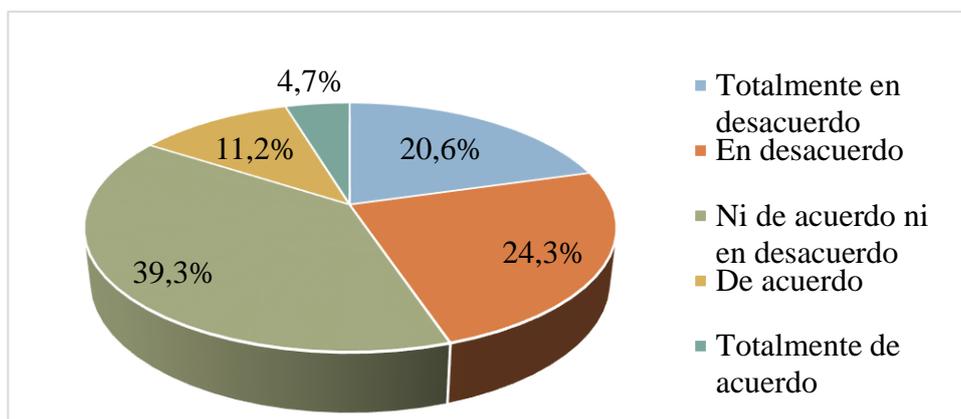


Figura 4. Agobio

4. Me siento exhausto emocionalmente cuando llega mi día de descanso.

El nivel de acuerdo para esta afirmación quedó con un 35.5% del personal en desacuerdo, 29% totalmente en desacuerdo, 25.2% ni de acuerdo ni en desacuerdo, 8.4% de acuerdo y 1.9% totalmente de acuerdo. Lo que manifiesta que en los días de descanso el personal se siente exhausto emocionalmente.

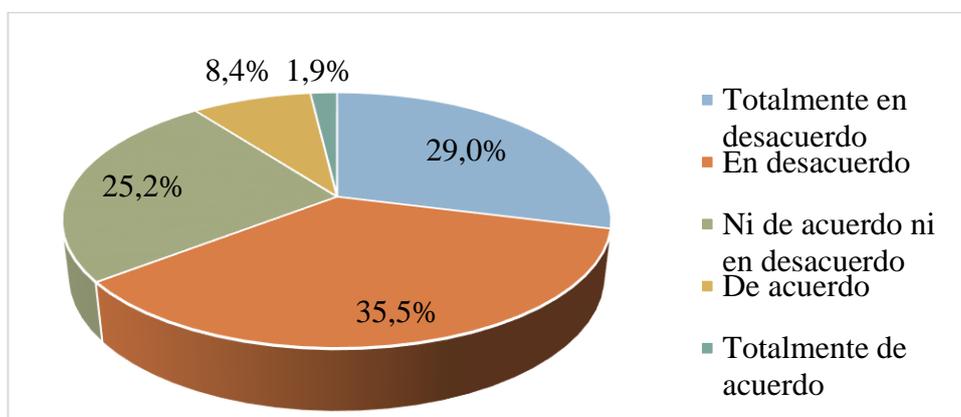


Figura 5. En días de descanso

5. Me siento tenso sólo de pensar en mi trabajo.

Se observó que ni de acuerdo ni en desacuerdo agrupó el 36.4% de respuestas, totalmente en desacuerdo juntó el 27.1%, en desacuerdo el 22.4%, de acuerdo el 10.3% y totalmente de acuerdo el 3.7%. Aunque el mayor porcentaje no tiene un consenso claro, la suma de la oposición demuestra desacuerdo al respecto.

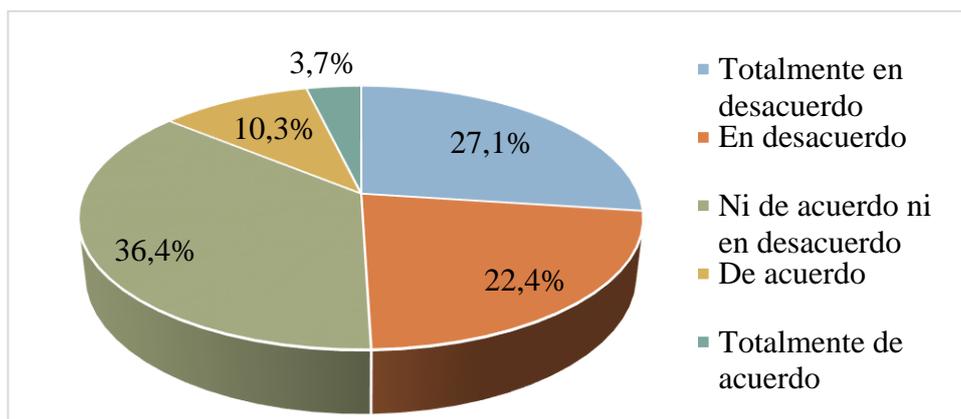


Figura 6. Tensión

6. Me enojo con facilidad en el trabajo.

El 41.7% indica que el personal estuvo ni de acuerdo ni en desacuerdo, 23.4% en desacuerdo, 17.8% totalmente en desacuerdo, 12.1% de acuerdo y 5.6% totalmente de acuerdo. De una máxima de 100 a 41 puntos porcentuales revela una imparcialidad en sentirse enojado con facilidad en el trabajo.

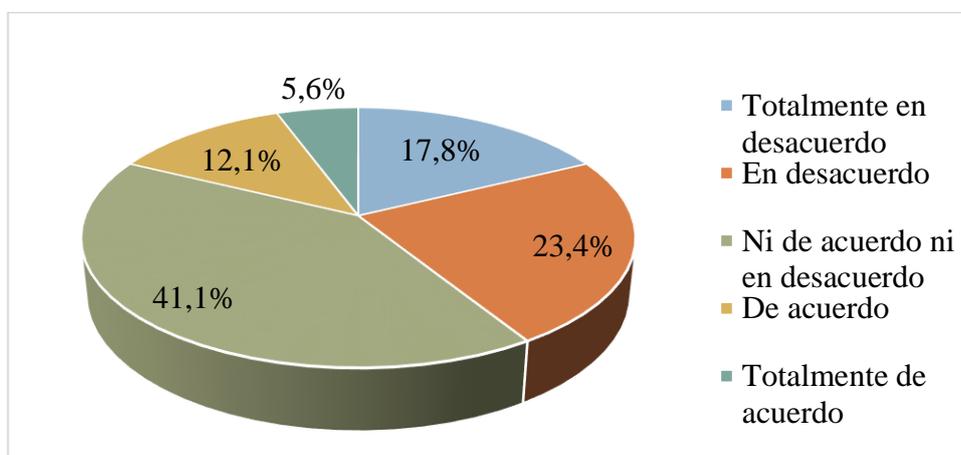


Figura 7. Enojo

7. Estoy anímicamente agotado por mi trabajo.

El 35.5% de la población denotó indiferencia, 26.2% mostró estar totalmente en desacuerdo, 24.3% en desacuerdo y en otro lado, 9.3% declaró estar de acuerdo y 4.7% totalmente de acuerdo. En el recuento, se muestra indiferencia del personal a estar anímicamente agotado por su trabajo, aunque, la mayoría señala una posición de desacuerdo.

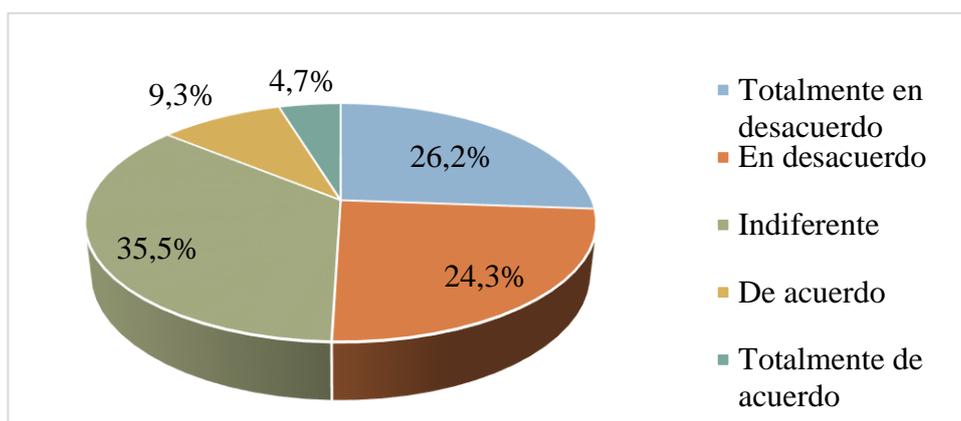


Figura 8. Anímicamente agotado

8. Me siento sin ánimos de hacer mi trabajo.

Del total de encuestados, el 33.6% dijo estar ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 20.6% en desacuerdo, el 17.8% de acuerdo, el 16.8% totalmente en desacuerdo y el 11.2% totalmente de acuerdo. La población no tiene una tendencia definida referente a los ánimos de hacer su trabajo.

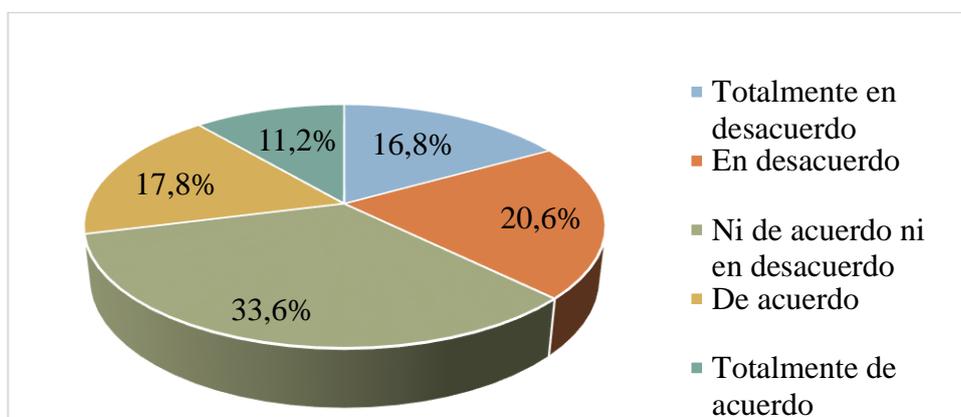


Figura 9. De hacer mi trabajo

9. Me siento sin ganas de ir a trabajar.

Entre los encuestados, el 29.9% estuvo ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 27.1% en desacuerdo, el 15.9% de acuerdo, el 17.8% totalmente en desacuerdo y el 9.3% totalmente de acuerdo. En consideración a sentirse sin ganas de ir a trabajar, el mayor porcentaje muestra duda.

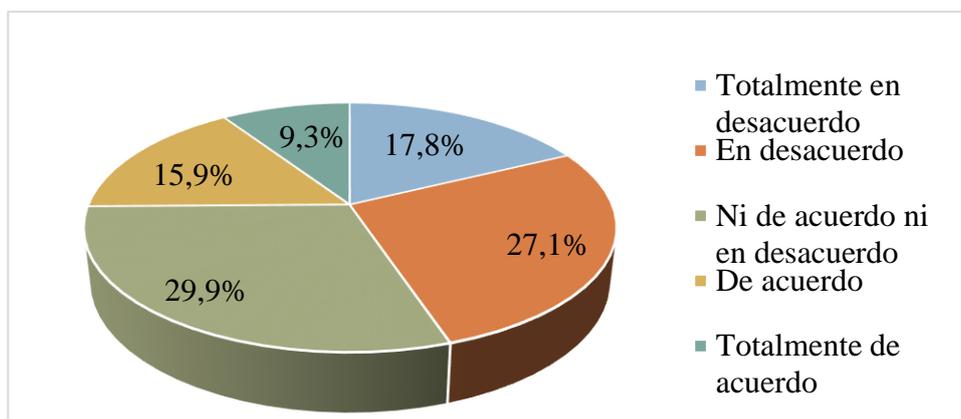


Figura 10. De ir a trabajar

10. Las tareas que realizo me implican demasiada responsabilidad.

El 34.6% sostuvo estar ni de acuerdo ni en desacuerdo, 26.2% de acuerdo, 14% totalmente de acuerdo, 14% en desacuerdo y 11.2% totalmente en desacuerdo. La mayor concentración de respuestas demuestra que el personal no está seguro si las tareas que realiza le implican demasiada responsabilidad, aunque en la totalidad, una proporción similar dicen que sí.

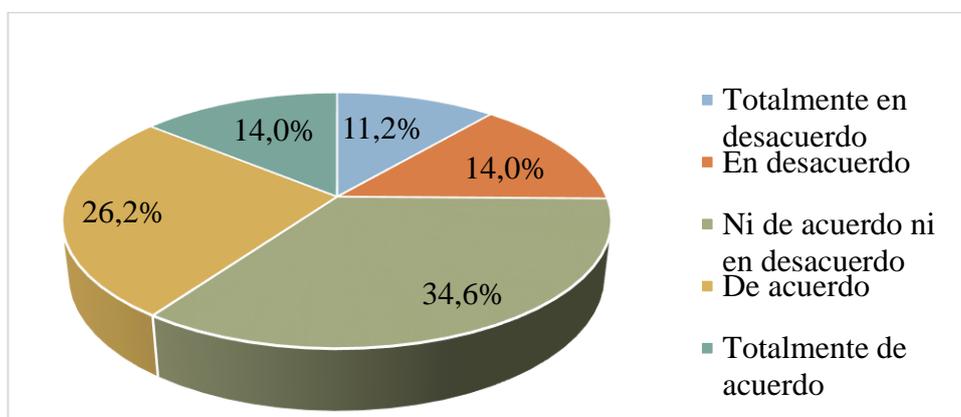


Figura 11. Percepción de responsabilidad

11. Por más que me esfuerzo no logro los resultados que espero.

El resultado mayor incurrió en ni de acuerdo ni en desacuerdo con el 39.3%, en desacuerdo con el 29%, en totalmente de acuerdo con el 20.6%, en de acuerdo con 7.5% y en totalmente de acuerdo con 3.7%. El personal mantiene una postura imparcial con tendencia al desacuerdo sobre esta afirmación.

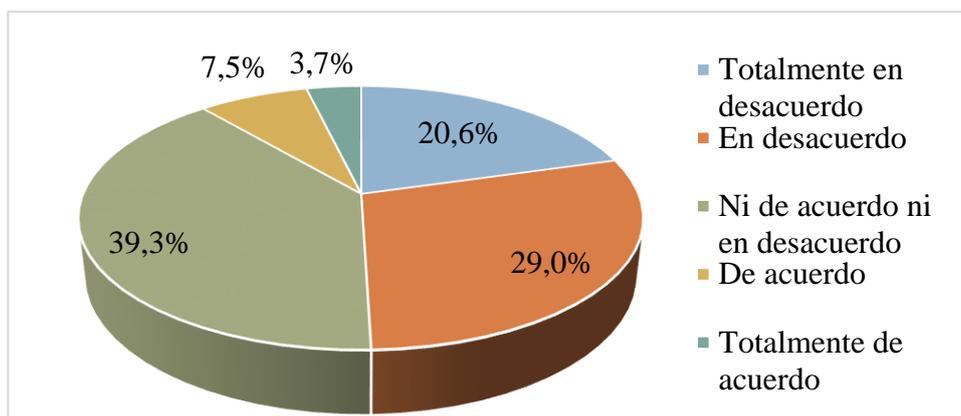


Figura 12. Logro de resultados

Insatisfacción por retribución

12. Pienso que es insuficiente la retribución que recibo por mi esfuerzo.

La postura de acuerdo representa el 31.8% del total de la población. El 28% tiene un punto de vista indiferente, el 17.8% totalmente de acuerdo, el 15% en desacuerdo y el 7.5% totalmente en desacuerdo. El personal del centro de salud piensa que es insuficiente la retribución que recibe por su esfuerzo.

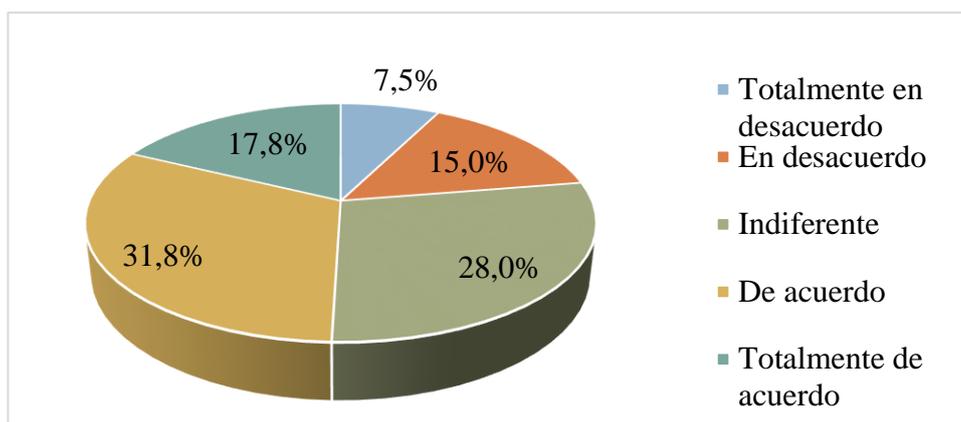


Figura 13. Retribución

13. Pienso que ascender en esta institución no depende de mi esfuerzo.

Con una actitud de acuerdo, el 32.7% de la población estudiada supone que es cierto, totalmente de acuerdo el 27.1%, ni de acuerdo ni en desacuerdo el 25.2%, en desacuerdo el 8.4% y totalmente en desacuerdo el 6.5%. La mayor parte del personal está de acuerdo con esta reflexión.

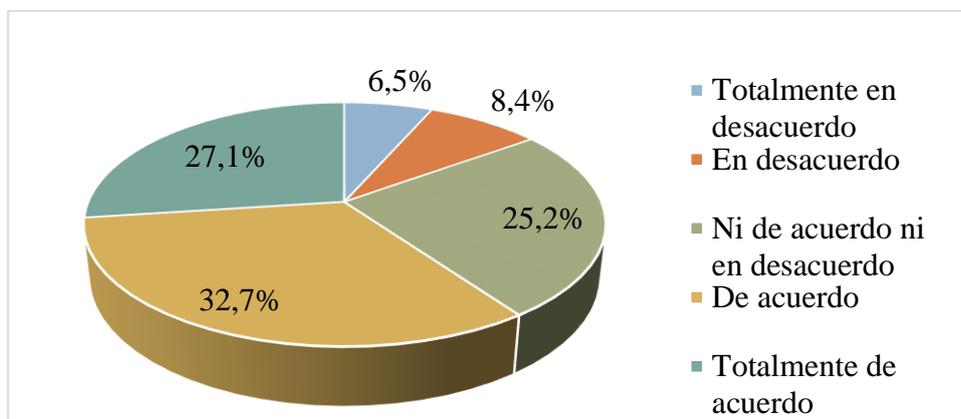


Figura 14. Ascenso

14. Es insuficiente el pago que recibo.

El 27.1% estuvo de acuerdo, el 25.2% ni de acuerdo no en desacuerdo, el 19.6% totalmente de acuerdo, el 16.8% en desacuerdo y el 11.2% totalmente en desacuerdo. Es decir, la estimación del pago que reciben es insuficiente para el equipo médico del centro de salud.

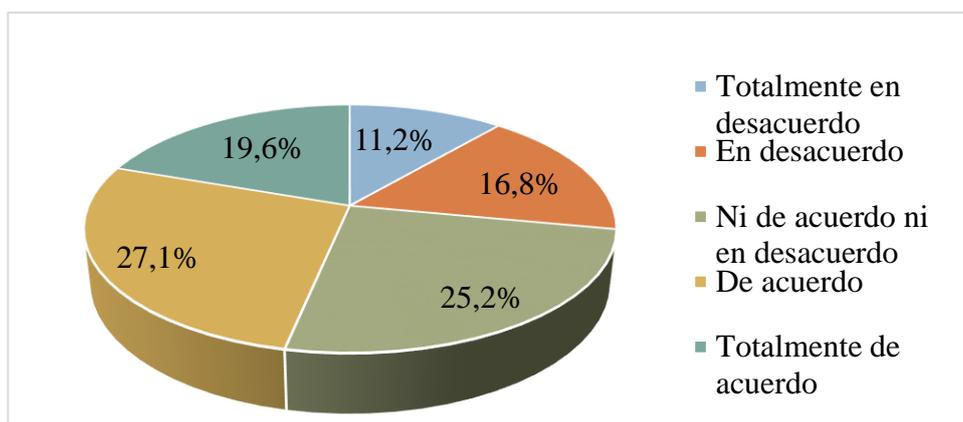


Figura 15. Pago recibido

15. Pienso que el esfuerzo que hago no mejora la retribución que obtengo.

El 33.6% indicó estar de acuerdo, el 28% totalmente de acuerdo, el 26.2% ni de acuerdo no en desacuerdo, el 7.5% en desacuerdo y el 4.7% totalmente de acuerdo. En general, hay un consenso efectivo al afirmar que el esfuerzo hecho no mejora la retribución que obtienen.

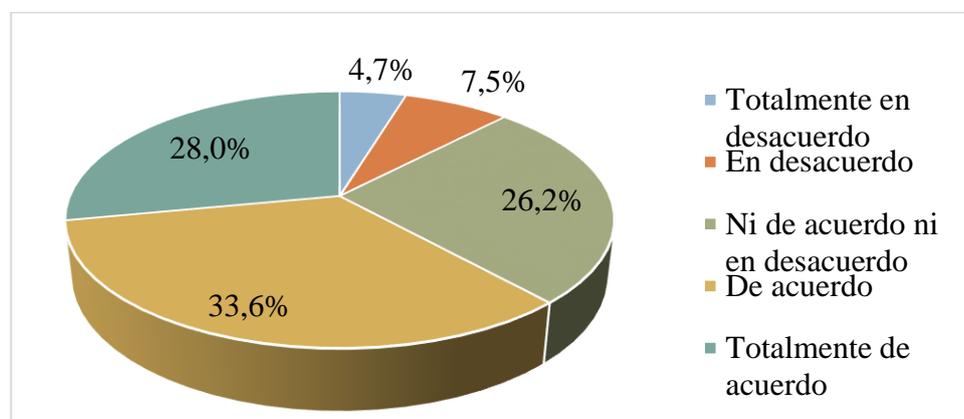


Figura 16. Esfuerzo y retribución

16. Mis jefes se muestran indiferentes ante lo que requiero para desempeñar mi trabajo.

El 44.9% aseguró estar en desacuerdo, el 20.6% totalmente en desacuerdo, el 18.7% ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 10.3% de acuerdo y el 5.6%

totalmente de acuerdo. La sensatez del personal de la salud indica que sus jefes no se muestran indiferentes ante los requerimientos para desempeñar su trabajo.

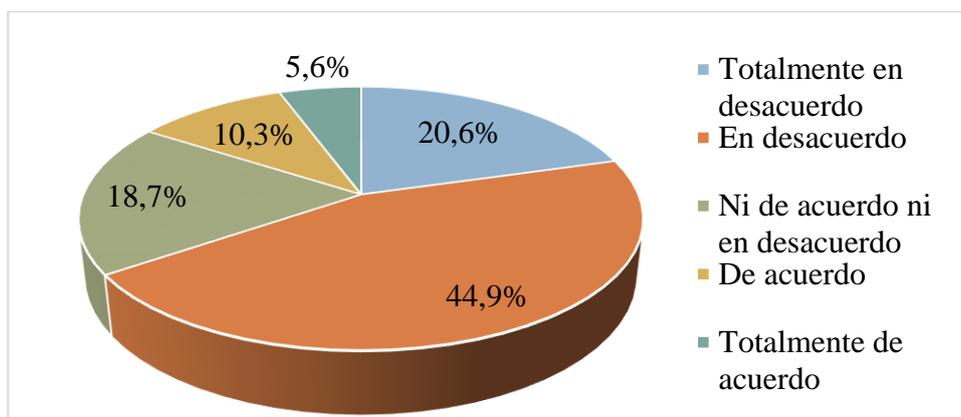


Figura 17. Requerimientos de trabajo

17. Pienso que de nada sirve lo que hago para mejorar mis condiciones laborales.

Con la opción ni de acuerdo ni en desacuerdo estuvo el 40.2%, totalmente en desacuerdo el 21.5%, en desacuerdo el 16.8%, de acuerdo el 14% y totalmente de acuerdo el 7.5%. En común, la población estudiada no está segura si lo que hace de nada sirve para mejorar sus condiciones laborales.

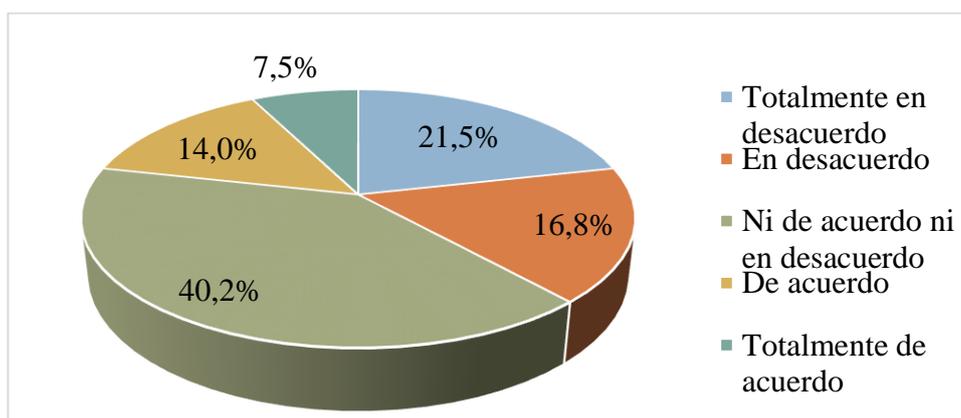


Figura 18. Utilidad

Insatisfacción del ejercicio profesional

18. Me es difícil dar resultado en las condiciones en que trabajo.

El 36.4% estuvo en desacuerdo, el 32.7% expresó una actitud indiferente,

el 15.9% totalmente en desacuerdo, el 8.4% de acuerdo y el 6.5% totalmente de acuerdo. Usualmente, no están de acuerdo en que es difícil para el personal dar resultados en las condiciones en que trabaja.

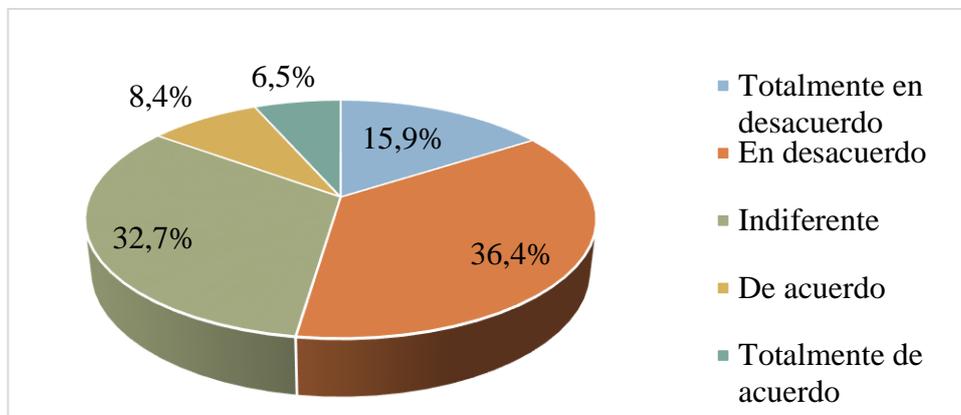


Figura 19. Condiciones de trabajo

19. Me siento desmotivado para realizar mi trabajo.

El 29.9% sostuvo una postura ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 22.4% de acuerdo, el 17.8% en desacuerdo, el 16.8% totalmente en desacuerdo y el 13.1% totalmente de acuerdo. Se evidencia que no hay una convicción en cuanto a sentirse desmotivado para realizar su trabajo.

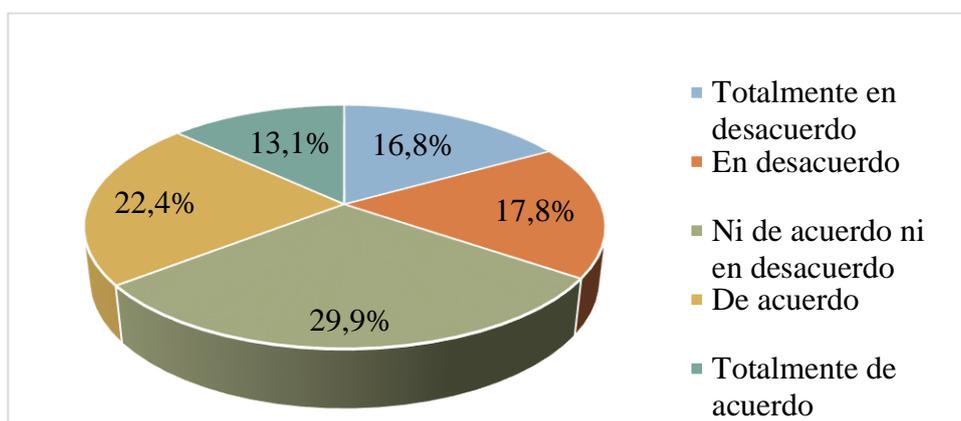


Figura 20. Desmotivación

20. Pienso que es imposible realizar la cantidad de actividades que se me solicitan.

Del total de encuestados, el 24.3% está conformado por quienes no

estuvieron ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 23.4% por quienes dijeron estar en desacuerdo, el 20.6% de acuerdo, el 17.8% totalmente en desacuerdo y el 14% totalmente de acuerdo. La distribución demuestra que el grupo mayor duda respecto a que es imposible realizar la cantidad de actividades que les solicitan.

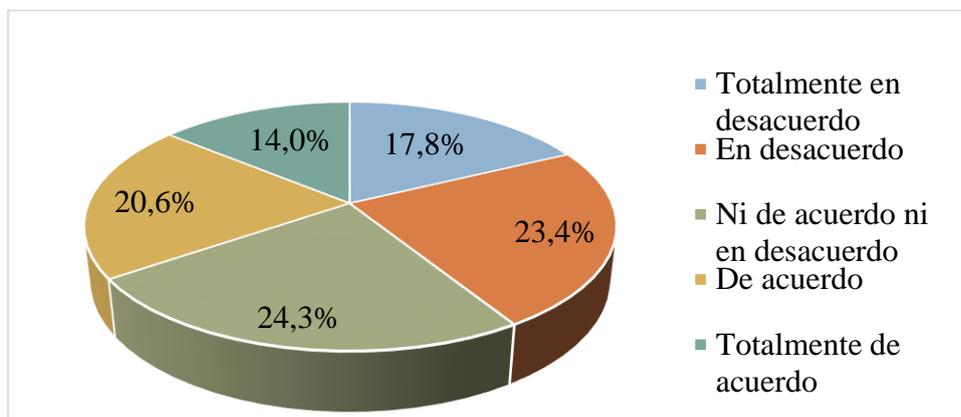


Figura 21. Cantidad de actividades

21. Prefiero ser indiferente ante lo que me desagrada de mi trabajo.

La opción de acuerdo representa el 30.8% de los resultados, ni de acuerdo ni en desacuerdo el 29.9%, totalmente de acuerdo el 27.1%, en desacuerdo el 7.5% y totalmente de acuerdo el 4.7%. Se expone una preferencia alta por ser indiferente.

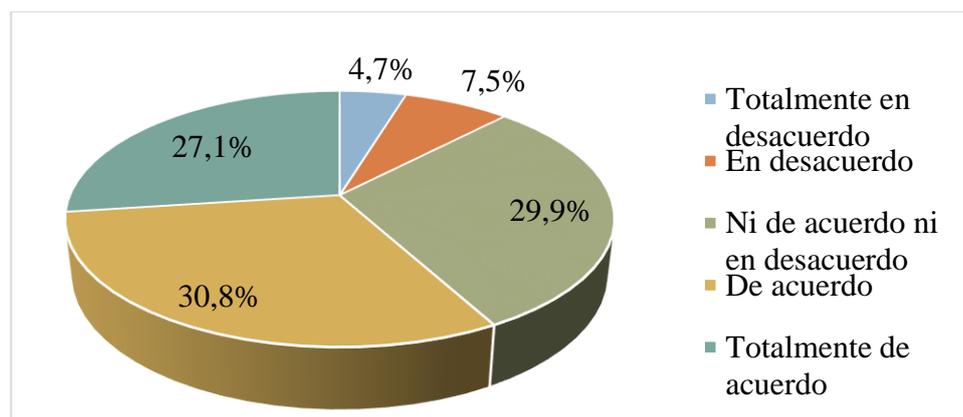


Figura 22. Desagrados en el trabajo

22. Pienso que el tiempo en que debo dar respuesta a mis actividades es insuficiente.

La opción ni de acuerdo ni en desacuerdo se mostró con el 34.6% del total,

en desacuerdo con el 19.6%, totalmente en desacuerdo con el 17.8%, de acuerdo con 16.8% y totalmente de acuerdo 11.2%; los resultados expresan que, el personal no afirma ni niega pensar que el tiempo en que debe dar respuesta a sus actividades es insuficiente.

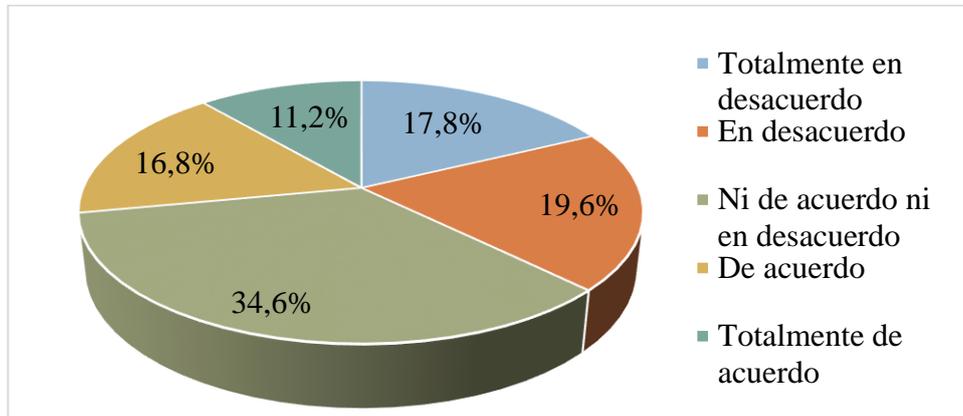


Figura 23. Tiempo de respuesta

Falta de motivación

23. Me siento indiferente por mejorar mi desempeño.

Con relación a esta afirmación, el 43% afirma estar indiferente, el 17.8% en desacuerdo, el 16.8% totalmente en desacuerdo, el 13.1% de acuerdo y el 9.3% totalmente de acuerdo. Es mayor la indiferencia por mejorar su desempeño.

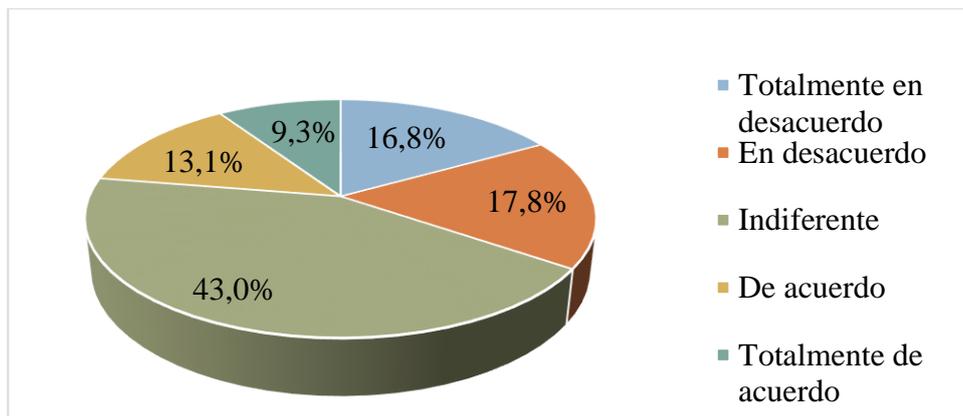


Figura 24. Mejorar el desempeño

24. Estoy harto de mi trabajo.

El 43% afirmó estar ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 23.4% en desacuerdo, el 15% de acuerdo, el 11.2% totalmente en desacuerdo y el 7.5%

totalmente de acuerdo. Se ha expuesto el personal no está lo suficientemente seguro para afirmar si está o no harto de su trabajo en el centro de salud.

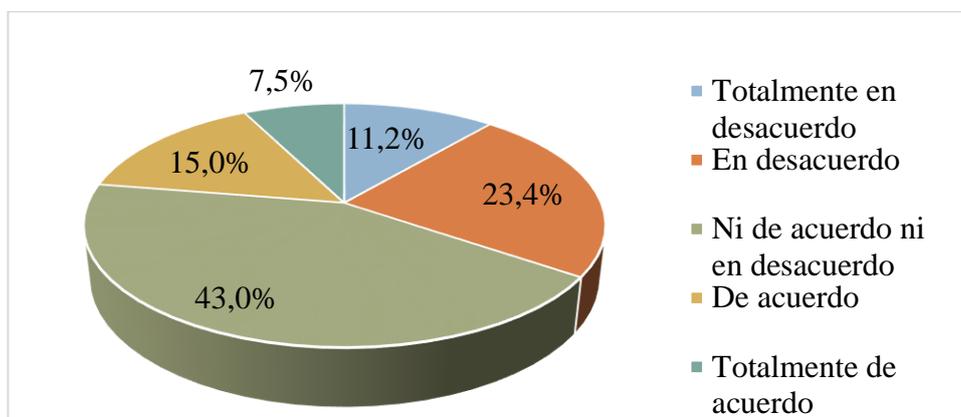


Figura 25. Harto

25. Tengo ganas de cambiar de trabajo.

La intención de acuerdo está marcada por un 27.1%, ni de acuerdo ni en desacuerdo por el 24.3%, totalmente de acuerdo el 19.6%, en desacuerdo el 17.8% y totalmente en desacuerdo el 11.2%. Es más alto el número de trabajadores del Centro de Salud Materno Infantil Francisco Jácome que sí tiene ganas de cambiarse de trabajo.

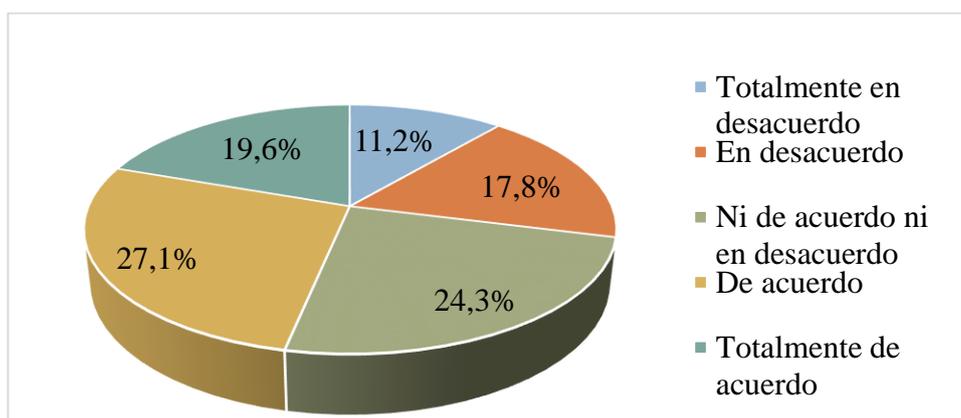


Figura 26. Cambiar de trabajo

26. Hago el mínimo esfuerzo en lo que realizo.

El 43% estuvo ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 24.3% en desacuerdo, el 22.4% totalmente en desacuerdo, el 6.5% de acuerdo y el 3.7% totalmente de

acuerdo. Normalmente, el personal es indiferente en reconocer si hace el mínimo esfuerzo en lo que realiza.

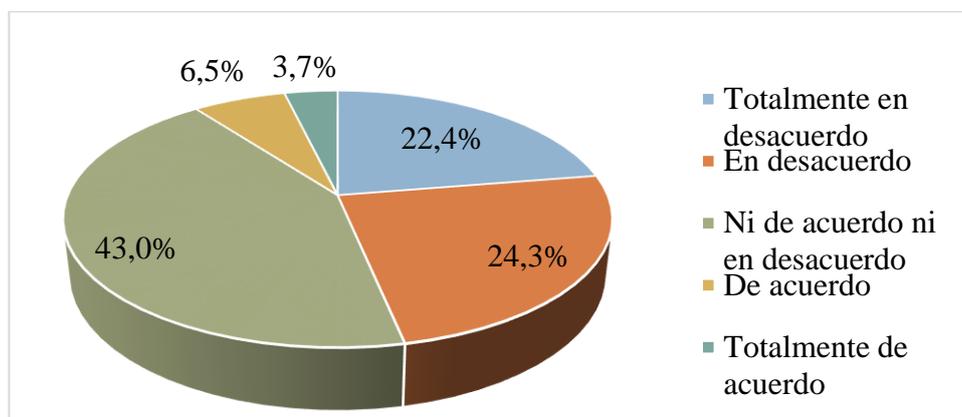


Figura 27. Mínimo esfuerzo

27. Siento frustración respecto de mis expectativas de crecimiento laboral.

Al respecto el 28% afirmó estar ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 23.4% de acuerdo, el 18.7% en desacuerdo, el 16.8% totalmente en desacuerdo y el 13.1% totalmente de acuerdo. En base a las respuestas, sentir frustración respecto a las expectativas de crecimiento laboral no tiene una propensión definida.

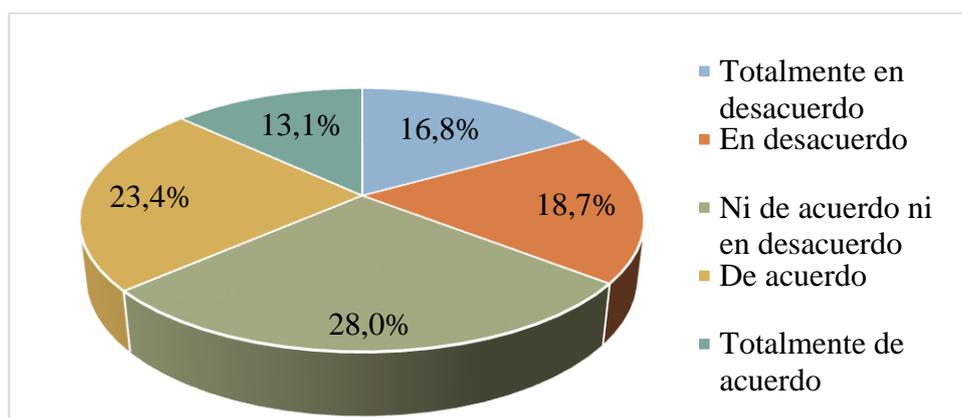


Figura 28. Expectativas de crecimiento laboral

28. Considero inútil mi esfuerzo por proporcionar atención de calidad en esta institución.

El porcentaje de respuesta mayor denota que no hay una distinción, puesto

que la opción ni de acuerdo ni en desacuerdo obtuvo el 36.4%. Las demás opciones definen que 19.6% estuvo en desacuerdo, el 17.8% de acuerdo, el 15% totalmente en desacuerdo y el 11.2% totalmente de acuerdo. Por lo general, no hay ánimo de definir si es inútil su esfuerzo por proporcionar atención de calidad.

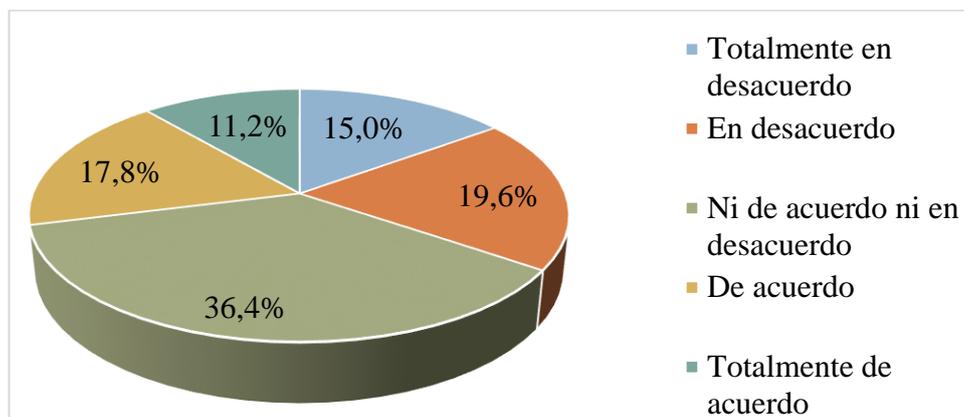


Figura 29. Atención de calidad

Exceso de demanda laboral

29. Siento que las demandas de mi trabajo exceden mi capacidad de respuesta.

El 34.6% sostuvo una postura indiferente frente a la consulta, el 19.6% totalmente en desacuerdo, el 16.8% de acuerdo, el 15% en desacuerdo y el 14% totalmente de acuerdo. Del total de las encuestas, se puede observar que entre el personal de la salud no hay un esclarecimiento de sentir que las demandas del trabajo excedan la capacidad de respuesta.

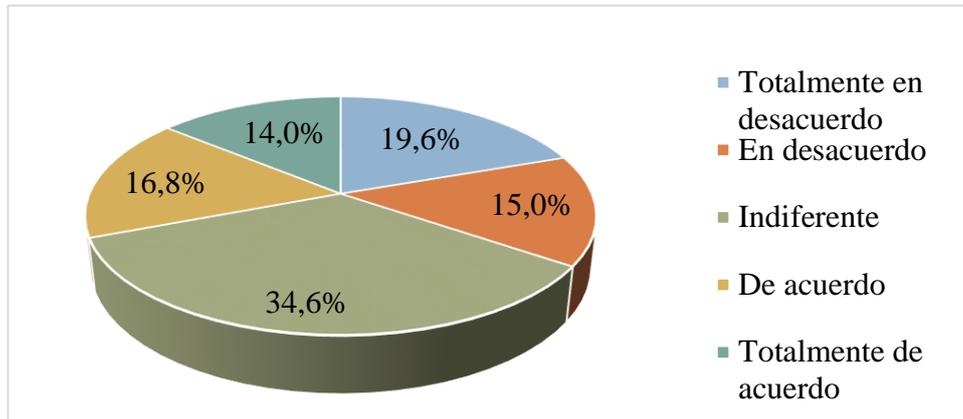


Figura 30. Capacidad de respuesta

30. Pienso que son demasiadas actividades las que realizo.

El 24.3% estuvo totalmente en desacuerdo, el 23.4% ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 18.7% en desacuerdo, el 17.8% de acuerdo y el 15.9% totalmente de acuerdo. Esto implica que hay más personas en desacuerdo respecto a pensar que son demasiadas actividades las que realizan.

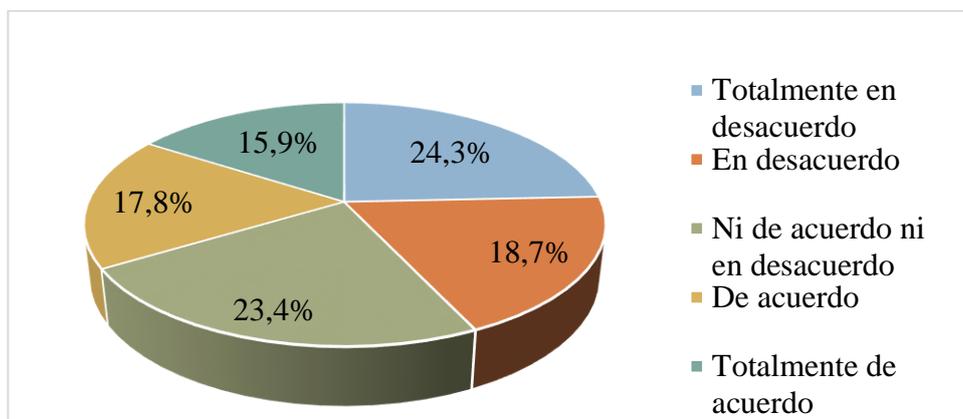


Figura 31. Actividades realizadas

31. Me cuesta trabajo concentrarme en las exigencias de cada tarea.

El 40.2% indicó que estaba ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 27.1% en desacuerdo, el 19.6% totalmente en desacuerdo, el 8.4% de acuerdo y el 4.7% totalmente de acuerdo. El personal no define con certeza si les cuesta trabajo concentrarse en las exigencias de cada tarea.

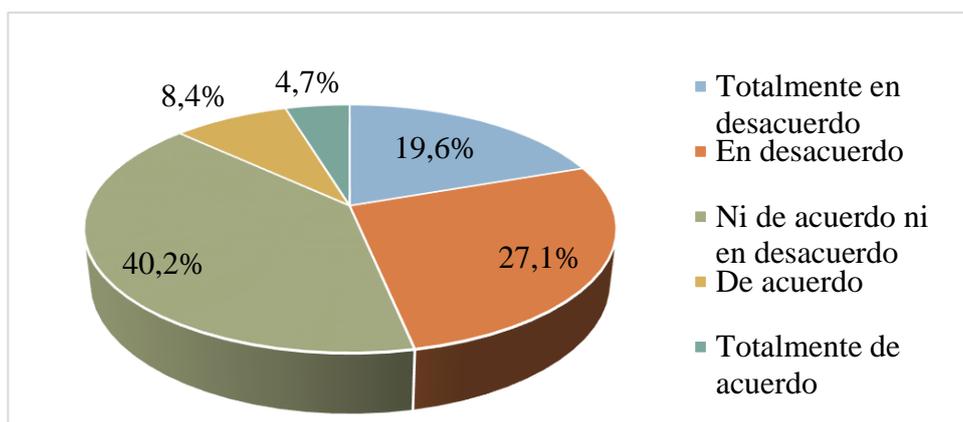


Figura 32. Concentración

32. Son excesivas las tareas a realizar.

El 32.7% expresó que no estaba ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 24.3% de acuerdo, el 17.8% en desacuerdo, el 14% totalmente de acuerdo y el 11.2% totalmente en desacuerdo. No hay convicción si son excesivas las tareas a realizar.

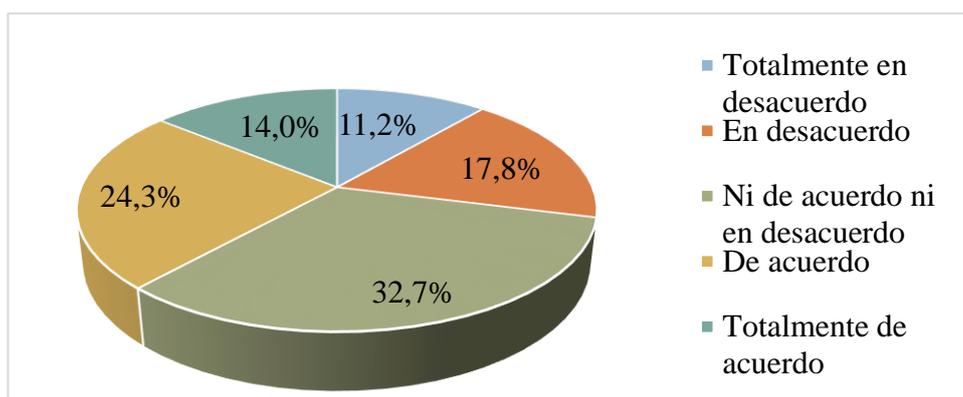


Figura 33. Tareas excesivas

33. Las actividades que realizo me implican demasiado esfuerzo.

El mayor porcentaje recae en ni de acuerdo ni en desacuerdo (29.9%), siguiendo de acuerdo (20.6%), en desacuerdo (17.8%), totalmente en desacuerdo (16.8%) y totalmente de acuerdo (15%). Hubo más personas en ni de acuerdo ni en desacuerdo

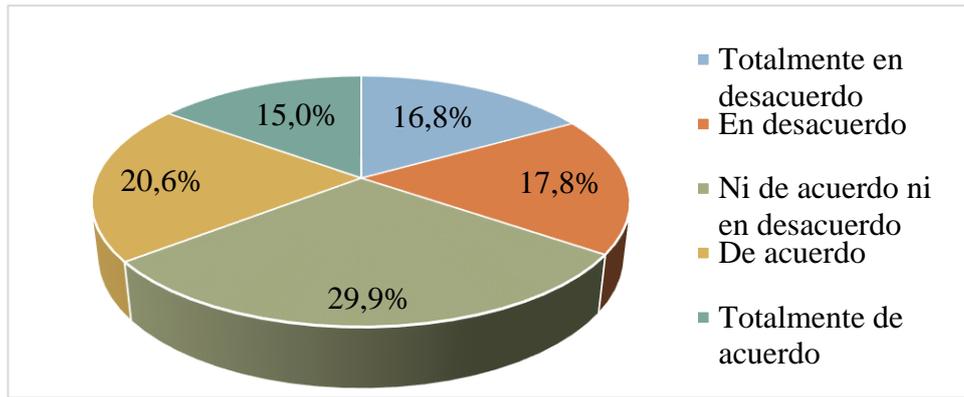


Figura 34. Tareas difíciles

34. Pienso en el trabajo como un sacrificio necesario.

El 30,8% estuvo de acuerdo, el 23,4% totalmente de acuerdo, otro 23,4% ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 15% en desacuerdo y el 7,5% totalmente en desacuerdo. El personal tiene más inclinación en pensar el trabajo como un sacrificio necesario.

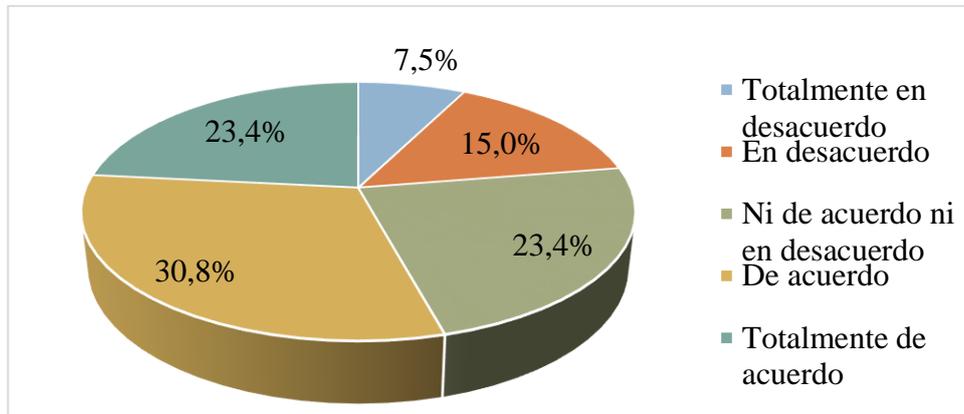


Figura 35. Trabajo como sacrificio

Demérito profesional

35. Haga lo que haga, mi trabajo no es valorado.

El 29,9% dijo estar ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 23,4% de acuerdo, el 17,8% en desacuerdo, el 15% totalmente de acuerdo y el 14% totalmente en desacuerdo. En la suma de quienes están de acuerdo, queda como mayoría una tendencia hacia creer que haga lo que haga, el trabajo del personal no es valorado.

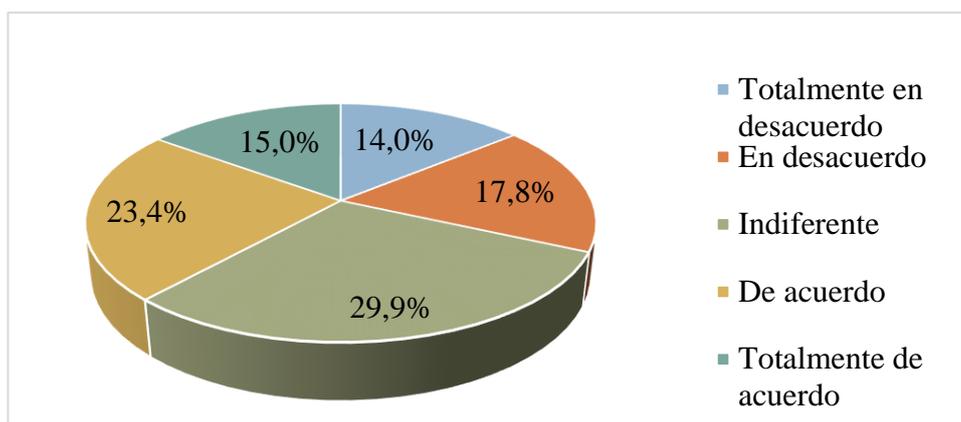


Figura 36. Valoración del trabajo

36. Me siento rebasado por la dificultad de las tareas.

La opción de ni de acuerdo ni en desacuerdo representó el 37.4%, en desacuerdo el 18.7%, de acuerdo el 16.8%, totalmente de acuerdo el 15.9% y totalmente en desacuerdo el 11.2%. En general, no tienen la certeza de sentirse rebasados por la dificultad de las tareas.

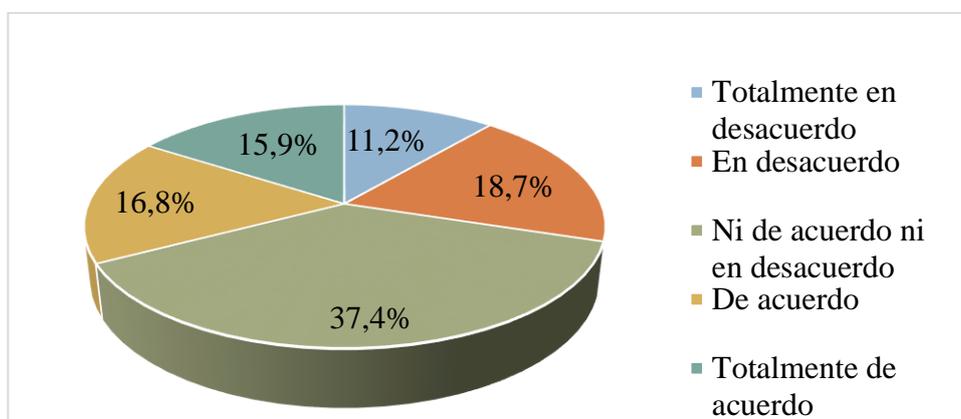


Figura 37. Dificultad de la tarea

37. Siento impotencia ante la falta de resultados en ciertos casos.

Al respecto, el 34.6% manifestó estar ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 20.6% en desacuerdo, el 17.8% totalmente en desacuerdo, el 15.9% de acuerdo y el 11.2% totalmente de acuerdo. Se evidencia que son más los trabajadores que se muestran impotentes a sentirse impotentes ante la falta de resultados en los casos.

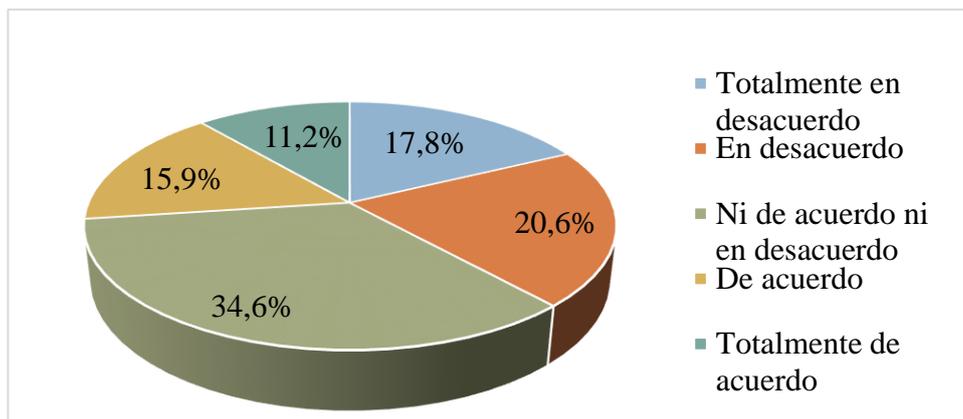


Figura 38. Falta de resultados

38. El reconocimiento que recibo me resulta insatisfactorio.

La distribución de datos quedó de la siguiente manera: ni de acuerdo ni en desacuerdo (32.7%), de acuerdo (19.6%), en desacuerdo (19.6%), totalmente de acuerdo (15%) y totalmente en desacuerdo (13.1%). Es decir, los trabajadores del centro de salud, no sabe si les resulta insatisfactorio el reconocimiento.

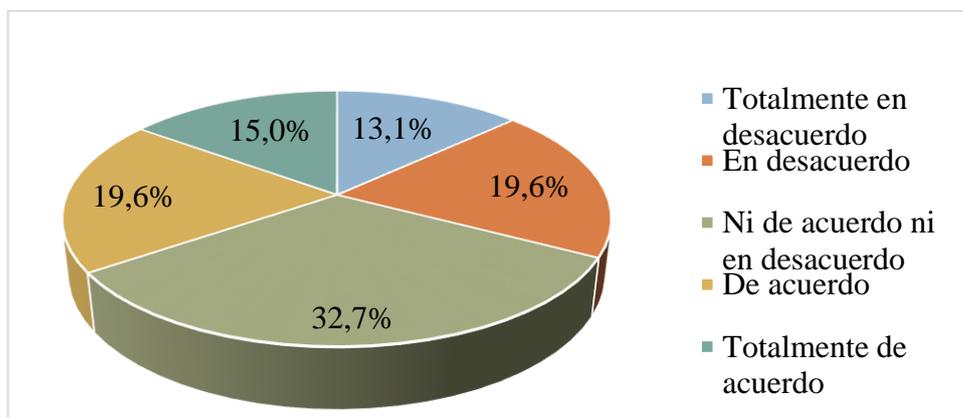


Figura 39. Reconocimiento

Desempeño laboral

1. Planeo mi trabajo antes de efectuarlo.

El 29.9% de todas las encuestas corresponde a la selección de indiferente, el 19.6% representa a quienes eligieron de acuerdo, el 17.8% a quienes estaban en desacuerdo, el 16.8% totalmente en desacuerdo y el 15.9% totalmente de acuerdo.

En función de esto, al personal le parece indiferente planear su trabajo previamente.

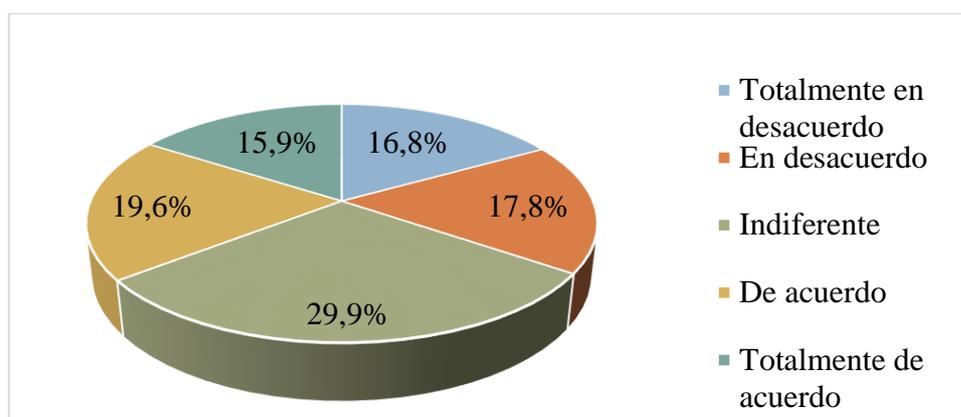


Figura 40. Planificación previa

2. Tengo bien organizado mi lugar de trabajo.

El 42.1% respondió indiferente, el 23.4% de acuerdo, el 19.6% totalmente de acuerdo, el 11.2% en desacuerdo y el 3.7% totalmente en desacuerdo. En general, el personal es indiferente respecto a la organización del trabajo.

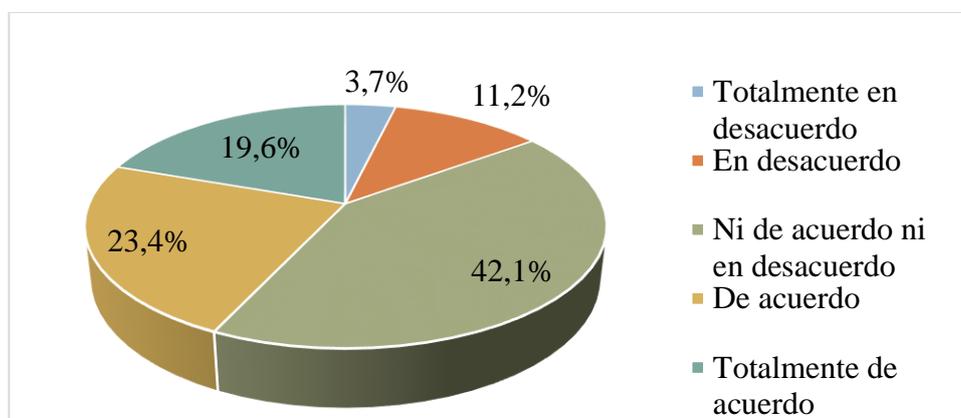


Figura 41. Organización del trabajo.

3. Cumpló con mi plan de trabajo diario.

La mayoría recae en el 36.4% de ni de acuerdo ni en desacuerdo, seguido del 23.4% de acuerdo, el 17.8% en desacuerdo y el 11.2% en totalmente en desacuerdo y totalmente de acuerdo. Esto indica que el personal no tiene el convencimiento de cumplir su plan de trabajo diario.

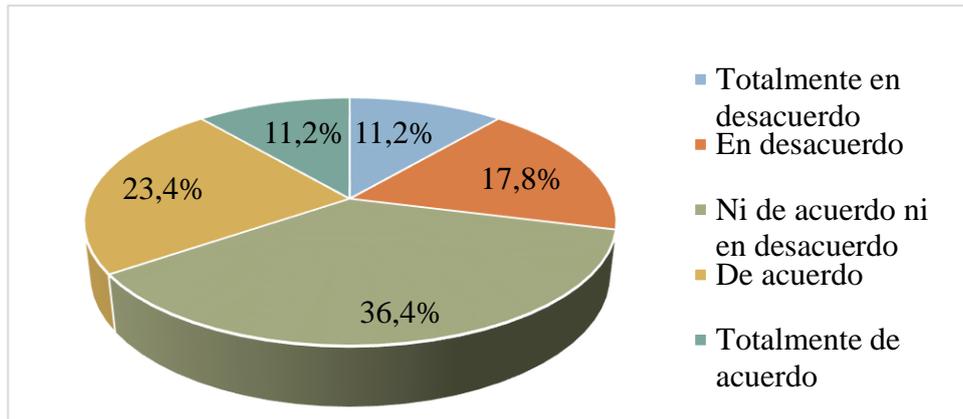


Figura 42. Cumplimiento del plan de trabajo

4. Realizo evaluaciones periódicas de mi trabajo.

El 33.6% dijo estar en desacuerdo, el 26.5% totalmente en desacuerdo, el 21.5% ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 14% de acuerdo y el 4.7% totalmente de acuerdo. Esto evidencia que comúnmente no se realizan evaluaciones periódicas.

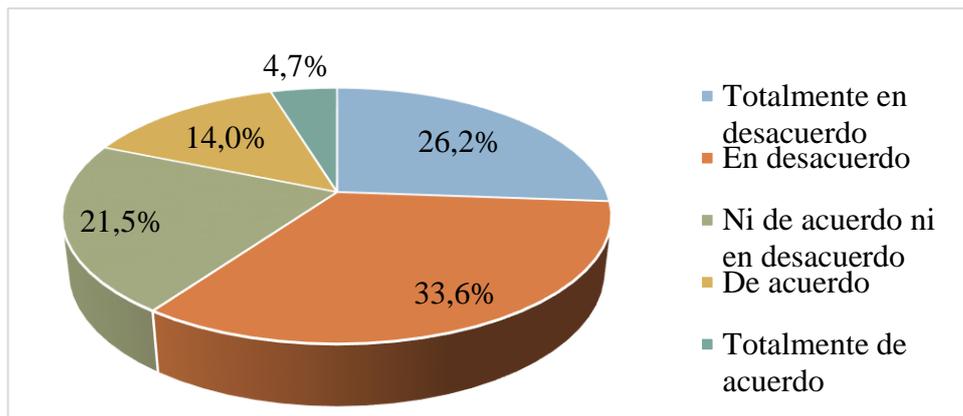


Figura 43. evaluaciones periódicas

5. Respeto las indicaciones de mis superiores.

El 45.8% de la encuesta manifestó estar de acuerdo, mientras que el 36.4% dijo estar totalmente de acuerdo y el 17.8% ni de acuerdo ni en desacuerdo. No se registraron respuestas en desacuerdo. De manera general, el personal sí respeta las indicaciones de sus superiores.

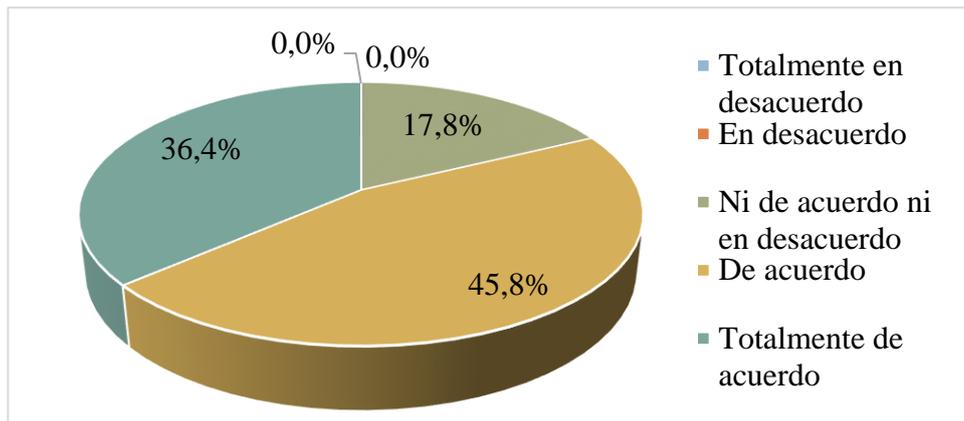


Figura 44. Indicaciones de superiores

6. Mantengo buenas relaciones con mi jefe inmediato.

El 39.3% estuvo de acuerdo, el 28% totalmente de acuerdo, el 20.6% ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 10.3% en desacuerdo y el 1.9% totalmente en desacuerdo. Lo que refiere que las relaciones con el jefe inmediato son buenas.

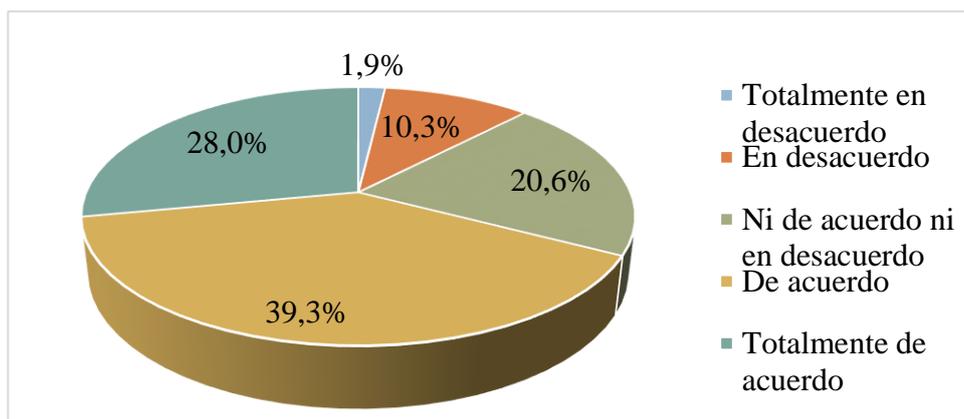


Figura 45. Relación con jefe inmediato

7. Ayudo a mis compañeros cuando me necesitan.

El 39.3% dijo estar de acuerdo, el 33.6% de acuerdo, el 20.6% totalmente de acuerdo, el 5.6% en desacuerdo y el 0.9% totalmente en desacuerdo. La suma de las dos tendencias a favor implica que generalmente el personal sí ayuda a sus compañeros cuando lo necesitan.

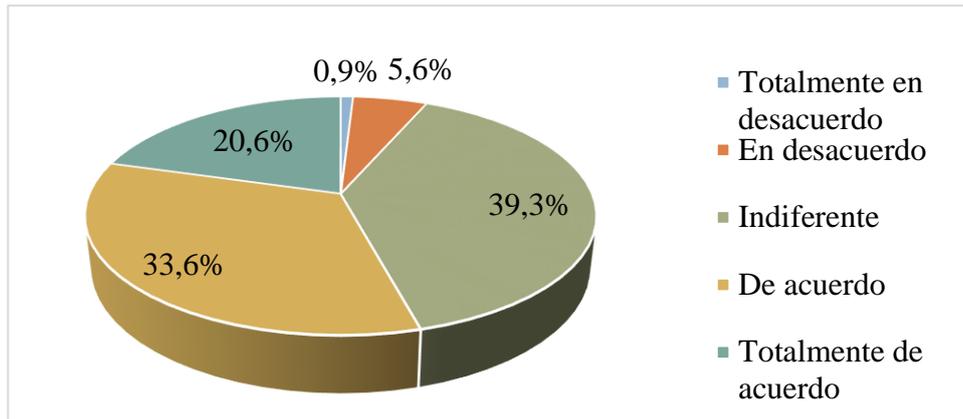


Figura 46. Ayuda a sus compañeros

8. Me responsabilizo de las consecuencias de mis malas decisiones laborales.

El 46.7% prefirió responder ni de acuerdo no en desacuerdo, el 17.8% en desacuerdo, el 16.8% de acuerdo, el 10.3% totalmente de acuerdo y el 8.4% totalmente en desacuerdo. Se muestra que la mayor parte no tiene un consenso sobre la responsabilidad de las consecuencias de sus malas decisiones laborales.

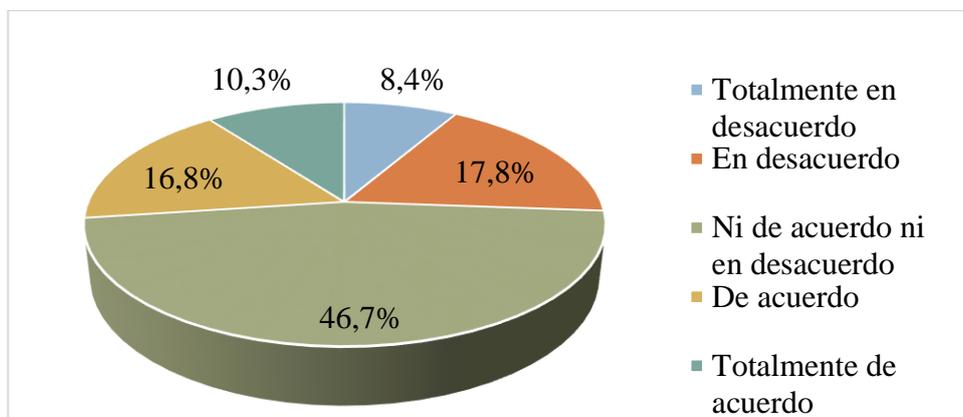


Figura 47. Responsabilidad

9. Asisto puntualmente al trabajo.

Los encuestados eligieron en 48.6% de acuerdo y en 44.9% totalmente de acuerdo. Ni de acuerdo ni en desacuerdo llegó al 3.7%, el 2.7% en desacuerdo y no hubo respuestas totalmente en desacuerdo. Radicalmente, el personal afirma que sí asiste puntualmente al trabajo.

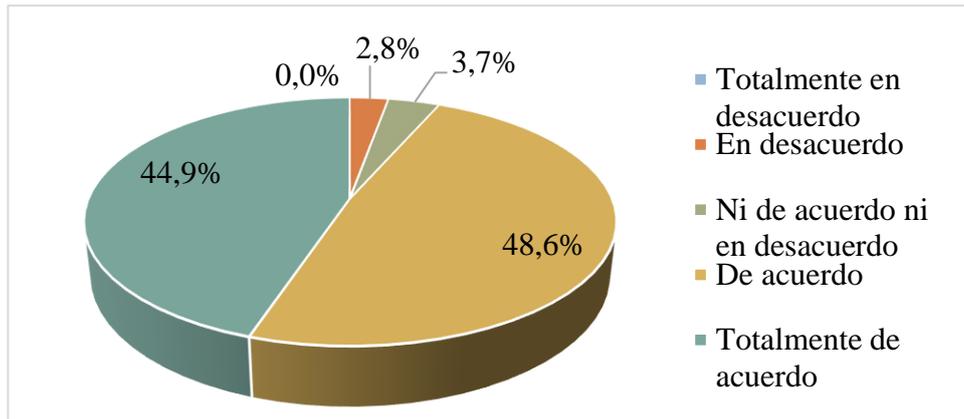


Figura 48. Puntualidad

10. Soy cuidadoso con mis herramientas de trabajo.

El nivel de acuerdo de esta afirmación marcó un 45.8% en ni de acuerdo no en desacuerdo, el 29% en de acuerdo, el 13.1% totalmente de acuerdo, el 8.4% en desacuerdo y el 3.7% totalmente en desacuerdo. La población en general no tiene definido si es cuidadoso con sus herramientas de trabajo.

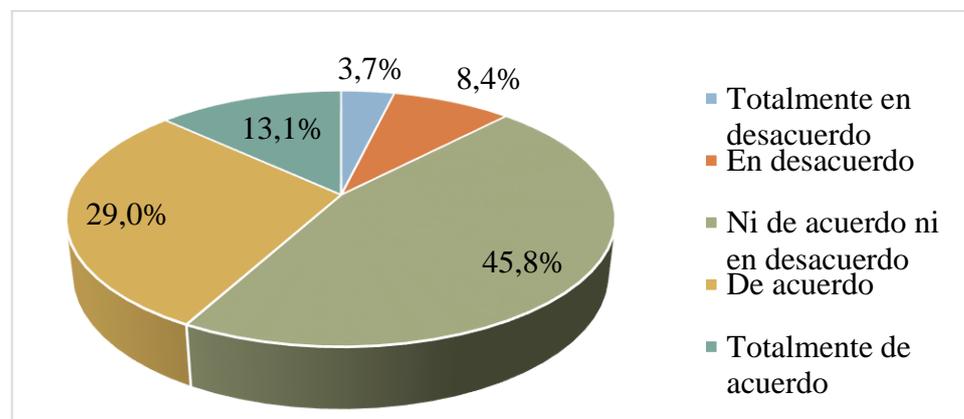


Figura 49. Cuidado de herramientas

11. Cumplo con las normas de seguridad al realizar mi trabajo.

La distribución de contestaciones quedó definida por el 47.7% ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 25.2% de acuerdo, el 23.4% totalmente de acuerdo, el 3.7% en desacuerdo y no hubo contestaciones para totalmente en desacuerdo. La mayor parte no afirma ni niega cumplir con las normas de seguridad, pero en la suma de las posturas a favor, la otra mitad sí las cumple.

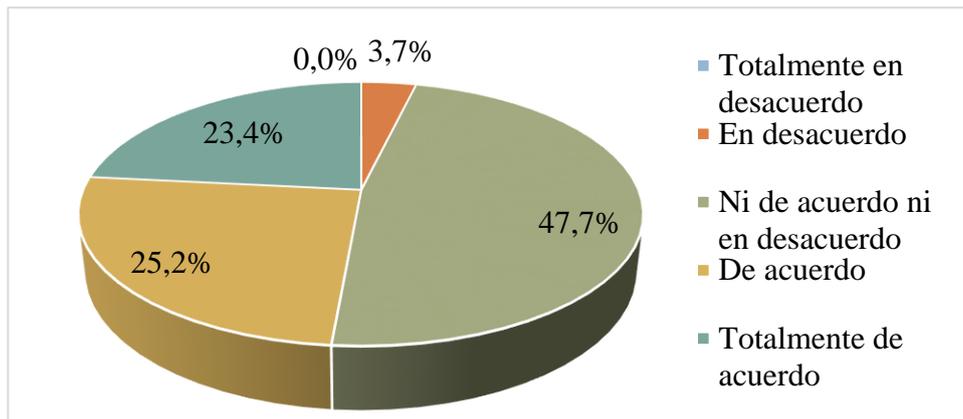


Figura 50. Normas de seguridad

12. Soy cuidadoso con las instalaciones de la institución.

La opción totalmente de acuerdo concentró el 55.1% en el cuidado de las instalaciones, de acuerdo el 31.8% y ni de acuerdo ni en desacuerdo el 13.1%. No hubo respuestas desfavorables. El análisis de la estadística indica que el personal de la salud sí es cuidadoso con las instalaciones del Centro de Salud Materno Infantil Francisco Jácome.

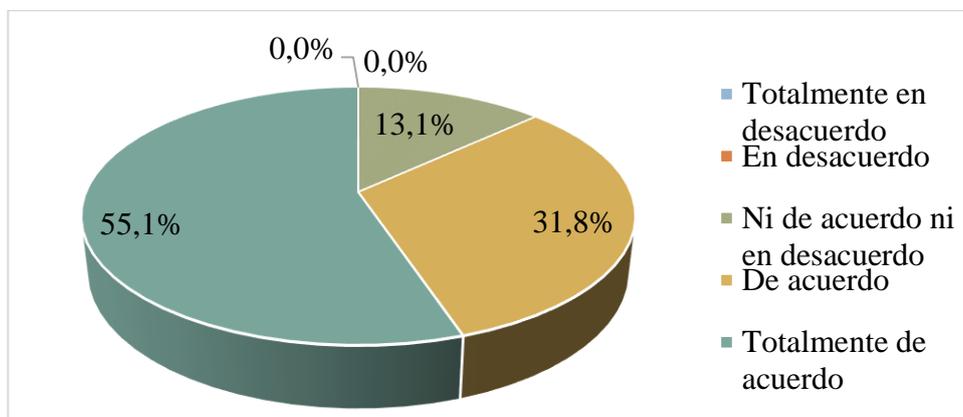


Figura 51. Cuidado de las instalaciones

13. Puedo trabajar bien, aunque no me estén supervisando.

El 42.1% se mostró indiferente al respecto, el 17.8% en desacuerdo, el 15.9% de acuerdo, el 14% totalmente en desacuerdo y el 10.3% totalmente de acuerdo. Comúnmente, los encuestados no tienen claro si pueden trabajar bien, aunque no los estén supervisando.

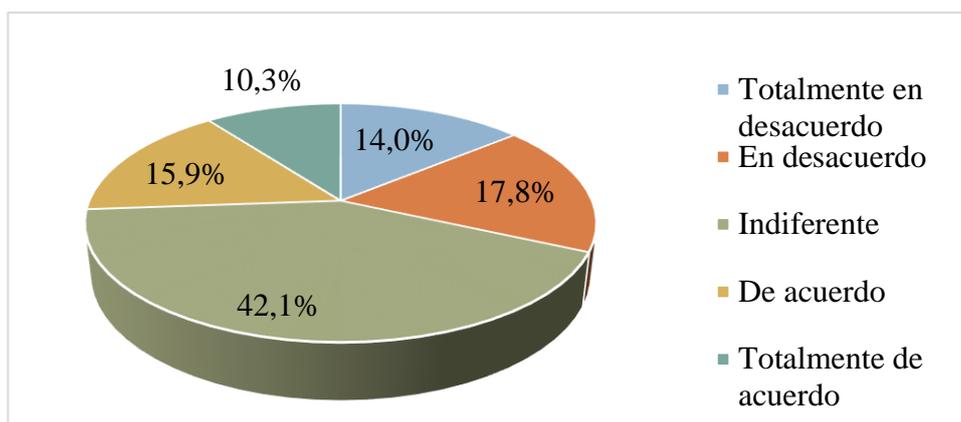


Figura 52. Trabajo sin supervisión

14. Soy cuidadoso al realizar mi trabajo.

Del total de respuestas, el 55.1% señaló estar ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 30.8% de acuerdo y el 14% totalmente de acuerdo. No hubo respuestas para las opciones en desacuerdo y totalmente en desacuerdo. La mitad de la población estudiada no asegura que es cuidadosa al realizar su trabajo, en cambio la otra parte dijo sí serlo.

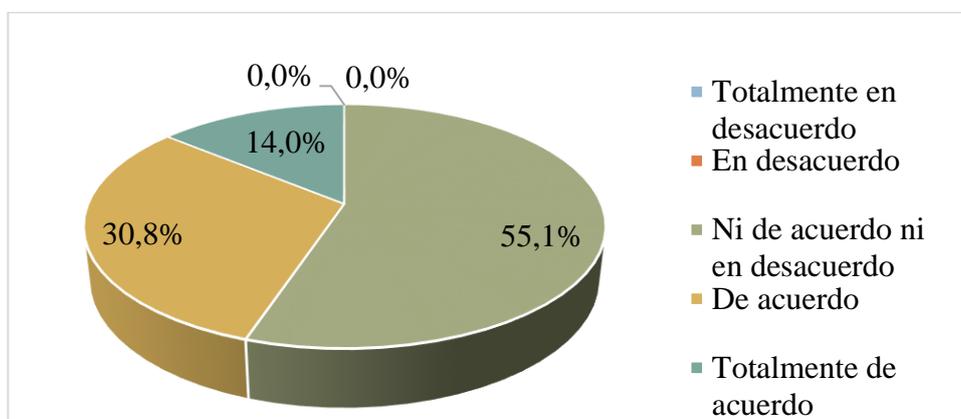


Figura 53. Cuidadoso con su trabajo

15. Realizo mi trabajo cuidando los recursos materiales.

Al respecto de esta premisa, la frecuencia de respuestas fue mayor entre quienes estaban totalmente de acuerdo (56.1%), en continuación quienes manifestaron estar de acuerdo (29.9%) y finalmente los que no estaban ni de acuerdo ni en desacuerdo (14%). En consecuencia, se puede determinar que el

personal que labora en el Centro de Salud Materno Infantil Francisco Jácome tiende a realizar su trabajo cuidando siempre los recursos materiales o al menos en la medida de lo posible.

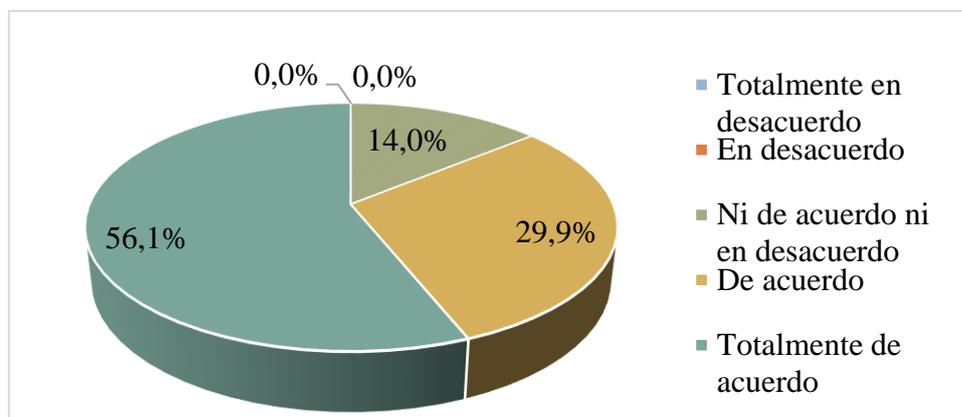


Figura 54. Cuidado de los recursos materiales.

Análisis General de Resultados

La primera variable, el estrés en el personal médico del Centro de Salud Materno Infantil Francisco Jácome, fue evaluada por medio de un cuestionario bajo el cual se determina que las dimensiones con más impacto en esta variable son el desgaste emocional, la insatisfacción por retribución, la insatisfacción del ejercicio profesional, la falta de motivación, el exceso de demanda laboral y el demérito profesional; esto en función del nivel de acuerdo expresado en cada afirmación y considerando la totalidad de respuestas que marcan una aprobación o desaprobación.

En la dimensión desgaste emocional, el agotamiento al final de la jornada es un hecho reconocido por casi la mitad del personal, dejando en evidencia que su trabajo diario es extenuante. Esto explica por qué la fatiga emocional a causa del trabajo en el hospital sea confirmada por cuatro de cada diez colaboradores de la salud, no obstante, la idea de no cumplir con sus funciones no es un factor que agobie al personal. Por tanto, se entiende que no haya un sentimiento de

exhaustividad emocional entre ellos cuando llegan sus días de descanso ni tensión por la idea de pensar en su trabajo. En cuanto a la facilidad de enojarse en su ocupación, hay una marcada ambivalencia pues en similares proporciones el personal indicó no estar de acuerdo ni en desacuerdo, así como también un grupo no estuvo conforme para nada.

En concordancia con lo anterior, el personal no está seguro si de manera general su trabajo lo agota; si bien es cierto hay jornadas más complicadas de llevar que otras, eso no los desanima para cumplirlas. El desgaste emocional que se va evidenciado revela que el personal no siempre siente ganas de ir a trabajar y una de las razones principales puede ser porque consideran que sus tareas implican demasiada responsabilidad. En adición, existe una impresión general de indecisión si sus esfuerzos inducen los resultados que esperan.

En la dimensión insatisfacción por retribución, el personal cree que es insuficiente el pago que recibe al mismo tiempo que piensa que ascender en esta institución no depende de su esfuerzo, y que mejorarlos no mejora la retribución que obtienen o sus condiciones laborales. Esto, aunque no estén de acuerdo con la afirmación sobre que sus jefes se muestren indiferentes ante lo que requieren para desempeñar su trabajo. En la dimensión insatisfacción del ejercicio profesional, los colaboradores reflexionan que no es difícil dar resultado en las condiciones en que trabajan. Es decir, reconocen que no es imposible realizar la cantidad de actividades que se les solicitan ni que el tiempo en que deben dar respuesta, sin embargo, sí están desmotivados para realizarlo. Por ello, prefieren ser indiferentes ante lo que les desagrada.

En la dimensión falta de motivación, el personal expresa sentirse indiferente por mejorar su desempeño; no es capaz de definir si está harto o no de

su trabajo en el centro de salud o de cuánto valor tiene su esfuerzo por proporcionar atención de calidad en esta institución. Conjuntamente, hay un reconocimiento de hacer el mínimo esfuerzo en lo que realiza, conllevando a la frustración respecto a las expectativas de crecimiento laboral. En lo personal, la mayoría afirmó tener ganas de cambiar de trabajo.

En la dimensión de exceso de demanda laboral existe una indecisión en el sentir que las demandas del trabajo superan la capacidad de respuesta del personal, aunque repasan que son demasiadas actividades las que realizan por ello les cuesta trabajo concentrarse en las exigencias de cada una. En general, las actividades que realizan son excesivas e implican demasiado esfuerzo, pero hay un consenso en entender el trabajo como un sacrificio necesario. En la dimensión demérito profesional, las respuestas marcan opiniones ambivalentes refiriendo que haga lo que haga, el trabajo del personal no es valorado; que sientan rebasados por la dificultad de las tareas; que sientan impotencia ante la falta de resultados en ciertos casos; y que ante tales falencias el reconocimiento que reciben resulta insatisfactorio.

La segunda variable, que evaluaba los aspectos de desempeño laboral denotó a través de un cuestionario que esta es buena, pero no destacada en el personal del centro de salud. Esto, inducido por la indiferencia del personal por una planificación previa de su trabajo, por no estar ni de acuerdo ni en desacuerdo respecto a la organización del lugar de labores y porque no hubo una certeza de cumplimiento con el plan de trabajo diario. Estos resultados tienen una relación directamente proporcional entre sí puesto que, si no hay planificación, no habrá un desempeño eficiente de sus funciones u organización de sus actividades profesionales. Además, se entiende este comportamiento tomando en cuenta que

no hay acuerdo en realizar evaluaciones periódicas para el control de las funciones del personal del centro de salud.

El respeto a las indicaciones de los superiores es evidente, lo que fomenta que haya buenas relaciones entre el personal y sus jefes inmediatos, al igual que la cooperación entre compañeras en caso de presentarse necesidad. La evaluación del desempeño laboral indicó que existe puntualidad en la asistencia al trabajo, cumplimiento con las normas de seguridad, cuidado de las instalaciones de la institución, herramientas de trabajo y de los recursos materiales. No obstante, la responsabilidad de las consecuencias por malas decisiones laborales, trabajar bien sin supervisión y ser cuidadoso al realizar sus funciones no tuvieron un valor favorable o desfavorable definido

Por todo lo anterior, la atención médica de la población se ve amenazada, porque los empleados que laboran en el Centro de Salud Materno Infantil Francisco Jácome de la ciudad de Guayaquil están expuestos a tensiones particulares.

En el análisis del promedio de dimensiones y variables se pudo identificar que las dimensiones que contribuyen a un mayor estrés en el trabajo en tiempos de pandemia son insatisfacción por retribución con 3.18, demérito profesional con 3.00, insatisfacción del ejercicio profesional con 2.99 y exceso de demanda laboral con 2.97. El promedio general de estrés fue de 2.95, superior al valor medio de 2.5 de la escala, lo que denota un evidente estrés en el personal. Por otro lado, el desempeño se posicionó en 3.56, siendo superior al valor medio de 2.5 por lo que se considera positivo, aunque no cercano al nivel ideal de cinco (ver tabla 2).

Tabla 2
Promedio de variables

Dimensión	Promedio
Desgaste emocional	2.69
Insatisfacción por retribución	3.18
Insatisfacción del ejercicio profesional	2.99
Falta de motivación	2.87
Exceso de demanda laboral	2.97
Demérito profesional	3.00
Promedio estrés	2.95
Promedio desempeño laboral	3.56

Se aplicó el test de Kolmogorov Smirnov para identificar si las distribuciones de la variable estrés y desempeño laboral son normales; dado que la significancia fue superior a 0.05 para ambos casos, se considera a la distribución normal, por ende, se puede aplicar la correlación de Pearson para identificar asociaciones entre variables y dimensiones.

En la tabla tres se observan las correlaciones entre las dimensiones de estrés y la variable desempeño. Se evidencia que insatisfacción por retribución tuvo el mayor coeficiente de correlación (-0.925, $P < 0.01$), seguido de insatisfacción del ejercicio profesional (-0.911, $P < 0.01$) y demérito profesional (-0.902, $P < 0.01$). Todas las asociaciones fueron negativas y significativas.

Tabla 3
Correlación dimensiones estrés - desempeño

Dimensión	Coefficiente de correlación de Pearson
Desgaste emocional - desempeño	-0.868
Insatisfacción por retribución - desempeño	-0.925
Insatisfacción del ejercicio profesional - desempeño	-0.911
Falta de motivación – desempeño	-0.715
Exceso de demanda laboral - desempeño	-0.889
Demérito profesional - desempeño	-0.902

Nota. Todas las correlaciones fueron significativas $P < 0.01$.

Por otro lado, en la siguiente tabla se evidencian las correlaciones entre las dimensiones de desempeño contra el estrés. Conforme los resultados, se identificó que el factor cumplimiento sostuvo el mayor coeficiente de correlación (-0.922, $P < 0.01$), seguido de jefe (-0.916, $P < 0.01$) y proceso (-0.877, $P < 0.01$). Cabe mencionar que, las asociaciones fueron significativas y negativas en su totalidad, lo que indica que a menor estrés en el personal existe un mayor desempeño.

Tabla 4
Correlación dimensiones desempeño - -estrés

Dimensión	Coefficiente de correlación de Pearson
Proceso – estrés	-0.877
Jefe – estrés	-0.916
Compañerismo – estrés	-0.821
Cumplimiento – estrés	-0.922
Seguridad – estrés	-0.813

Nota. Todas las correlaciones fueron significativas $P < 0.01$.

A continuación, se procede a la prueba de hipótesis.

Ho: El estrés en el personal de salud no posee relación inversa y significativa en el desempeño laboral del personal de salud del Centro de Salud Materno Infantil Francisco Jácome de la ciudad de Guayaquil en tiempo de pandemia Covid-19.

H1: El estrés en el personal de salud posee relación inversa y significativa en el desempeño laboral del personal de salud del Centro de Salud Materno Infantil Francisco Jácome de la ciudad de Guayaquil en tiempo de pandemia Covid-19.

Al aplicar la prueba de correlación de Pearson se identificó un coeficiente de correlación de -0.941 , $P < 0.01$, lo que conduce a rechazar la hipótesis nula H_0 y aceptar la hipótesis alternativa H_1 , con lo cual se comprueba que el estrés en el personal de salud posee relación inversa y significativa en el desempeño laboral del personal de salud del Centro de Salud Materno Infantil Francisco Jácome de la ciudad de Guayaquil en tiempo de pandemia Covid-19. A continuación, se presenta el desarrollo de la propuesta.

Capítulo IV

Propuesta

En el presente capítulo se desarrolla la propuesta de esta investigación, misma que fue elaborada sobre la base de los resultados identificados en el capítulo anterior. A continuación, se detallan los principales problemas identificados en la investigación de campo realizada, de los cuales se desprenderán las propuestas:

- Agotamiento emocional.
- Percepción de demasiada responsabilidad.
- Insuficiente retribución por el compromiso.
- El ascenso y el esfuerzo.
- Motivación por ejecutar el trabajo.
- Posibilidad para realizar la cantidad de actividades asignadas.
- Medidas para evitar las indiferencias laborales.

Actividades por Problema

Como parte de las actividades a realizar con respecto a los problemas, se proponen las siguientes:

En el agotamiento emocional como parte de la propuesta se alude a realizar una capacitación cada tres meses por área del hospital a fin de que se integren los profesionales y demás colaboradores, además toda esta gestión permitirá brindar apoyo y disminuir la carga emocional del personal. Para la percepción de demasiada responsabilidad se realizará la formación de equipos multidisciplinarios con el propósito de disminuir la carga laboral dada por la crisis sanitaria. Para la insuficiente retribución por el compromiso se centrará en brindar

al personal el reconocimiento social a través de la elección del equipo más servicial.

Las siguientes actividades se efectuarán mediante un cronograma de distribución de las funciones de los trabajadores y realizar reuniones periódicas con el personal con el objetivo de escuchar sus opiniones o sugerencias, mejorar el entorno laboral y, por ende, los procesos que se deben optimizar en la institución de salud. Todo lo antes expuesto, será un punto de partida hacia un mejor ambiente y desempeño laboral en tiempos de pandemia, además que puede servir de réplica en otras instituciones siendo de gran soporte para el sistema sanitario en general.

Agotamiento emocional

Las estrategias adecuadas para mitigar el agotamiento emocional del personal de salud en tiempos de pandemia se detallan a continuación:

- Fortalecer el apoyo psicosocial para el personal de salud. Inicialmente se proporcionarán oportunidades para que los colaboradores se reúnan y discutan sus experiencias y sentimientos. Después se facilitará a los miembros del personal acceso a material informativo y recursos como asesoría y terapia profesional a cargo de la psicóloga de la institución, esto será realizado con una frecuencia mensual.

- Establecer normas y protocolos para el manejo de la carga emocional. La persona que estará a cargo de esta acción será el administrador del centro de salud, beneficiando a todo el personal con una revisión técnica del documento de forma semestral. Este documento estará conformado por una serie de actividades que permitirá al personal manejar con efectividad su carga emocional, donde se

destacan las pautas de relajación, las formas en cómo gestionar una comunicación asertiva y la aplicación de técnicas de respiración.

- Fomentar el trabajo en equipo y la colaboración: Esto se realizará a través de las reuniones matutinas que ejecuta el personal antes de iniciar la jornada, en las que se alentará a todos a compartir sus ideas y pensamientos para mejorar algún proceso determinado. El jefe de área anotará las ideas y pondrá en consideración aplicarlas desde el día siguiente; en caso de ser efectiva, felicitar al equipo y reconocer el trabajo del promotor.

- Promover el descanso y la recuperación entre los profesionales sanitarios. Dentro de este ámbito, es importante proporcionar tiempo y espacio a los profesionales, otorgándoles 20 minutos al día para que el personal de salud se recupere de forma física y mental, haciendo movimientos articulares y después, cerrando sus ojos y entrando en meditación. En esta actividad, se puede hacer uso de videos de YouTube en donde se visualizarán las técnicas más apropiadas para que el personal logre relajarse en el trabajo; el responsable de esta estrategia será el jefe de cada área laboral.

- Fomentar la comunicación abierta y la discusión de los problemas emocionales. Para ello, se conformará un grupo de apoyo interno liderado por un profesional de trabajo social que facilite un entorno para compartir las preocupaciones de los colaboradores, ejemplos de cómo los demás han lidiado con una situación de estrés o escuchar estrategias de afrontamiento. Así, los recursos necesarios se limitan a un salón y asientos, conformando un espacio cómodo para dialogar. En relación con la demanda de este apoyo, se establecerán reuniones semanales con una duración aproximada de 45 minutos.

- Verificar el cumplimiento de medidas para reducir el riesgo de contagio.

Al respecto, el jefe de área hará rondas periódicas cada cuatro horas para asegurarse de que todos los profesionales y pacientes estén correctamente cubiertos con mascarillas y que todas las áreas del hospital estén limpias y desinfectadas

- Proporcionar información precisa y actualizada sobre la pandemia: Esto se realizará por medio de informes mensuales del Ministerio de Salud Pública, los mismo que serán compartidos vía correo electrónico a todo el personal sanitario. El responsable de llevar a cabo esta estrategia es el administrador del centro de salud ya que es quien recibe dichas comunicaciones.

- Ofrecer formación y capacitación sobre temas referentes a la ansiedad, el estrés, entre otras temáticas.

En este punto es importante mencionar que se efectuará un programa de capacitación para el profesional de salud y demás personal con temas referentes al apoyo emocional, trabajo en equipo, cómo disminuir la carga emocional, entre otros aspectos. Para desarrollo de este, se creó una lista de temas fundamentales que deben conocer y, por ende, ponerlo en práctica dentro de su entorno laboral. El primer paso por realizar será designar un espacio en el auditorio de la institución, como parte del material de apoyo se usará un proyector con bolígrafos y libreta de apuntes. Por otro lado, el responsable de impartir la capacitación será el jefe de área y dos enfermeras como soporte de la actividad, los cuales explicarán todos los subtemas y la tarea recreativa como parte de fomentar la unidad, dinamismo y comunicación entre los colaboradores, por último, el tiempo establecido para esta instrucción es de una hora.

A continuación, se detalla los temas a impartir con cada uno de los indicadores involucrados, asimismo se describirá otros tipos de procesos a ejecutar en las charlas.

Tabla 5
Programa de capacitación

Tema	Recursos	Tiempo	Responsable
Salud mental y apoyo psicosocial	Proyector Bolígrafo Libreta de apuntes Sillas Suministros	1 hora	Psicóloga
Manejo de ansiedad y estrés	Proyector Bolígrafo Libreta de apuntes Sillas Suministros	1 hora	Psicóloga
Carga emocional	Proyector Bolígrafo Libreta de apuntes Sillas Suministros	1 hora	Psicóloga
Trabajo en equipo	Proyector Bolígrafo Libreta de apuntes Sillas Suministros	1 hora	Jefe de área

Medidas para reducir el riesgo de contagio	Proyector Bolígrafo Libreta de apuntes Sillas Suministros	1 hora	Jefe de área
--	---	--------	--------------

Es importante mencionar que, tanto los recursos como capacitadores no incurrirán en gastos extras para la institución, ya que son de propiedad del hospital. Por otro lado, el programa de capacitación se realizará en horarios matutinos y durante la jornada laboral de los profesionales sanitarios, con el objetivo de no sobrecargarlos y se impartirá durante dos semanas con días alternados para cubrir todos los temas mencionados tal como se muestra a continuación:

Tabla 6
Cronograma de capacitaciones

Tema	Semana 1					Semana 2				
	Lun	Mar	Mie	Jue	Vie	Lun	Mar	Mie	Jue	Vie
Salud mental y apoyo psicosocial	✓									
Manejo de ansiedad y estrés			✓							
Carga emocional					✓					
Trabajo en equipo							✓			
Medidas para reducir el riesgo de contagio									✓	

Adicional, se entregará como material de apoyo cuadernos pequeños y bolígrafos para los respectivos apuntes, mismo que posee un costo por 500

unidades de libretas y 500 bolígrafos con un total de \$100. En esta actividad, durante cada charla se efectuarán juegos dinámicos con el personal para reforzar la comunicación y bajar la carga de estrés producida por sus tareas. A continuación, se detalla los juegos a realizar y recursos, en cuanto al costo se puede usar objetos propios del hospital, ya que son de fácil acceso.

Tabla 7
Juego dinámico 1

Nombre del juego	Indicaciones	Objetivo	Materiales	Pautas de partida	Evaluación
Lazarillo	Guiar a un compañero que esté con los ojos vendados	Alcanzar confianza suficiente de manera colaborativa	Pañuelos	Se debe armar equipos de ocho integrantes, le designará dos ciegos y el resto como guía, los ciegos no sabrán quiénes los conducen. El tiempo invertido será de 1 minuto por grupo. Los participantes deben ser creativos para guiarlo; por ejemplo, recoger objetos, ruidos, etc.	Se evalúa los sentimientos vividos y su importancia

Tabla 8
Juego dinámico 2

Nombre del juego	Indicaciones	Objetivo	Materiales	Pautas de partida	Evaluación
El Doctor	Recoger objetos con los ojos vendados mediante un itinerario	Desarrollar autoconfianza y autoestima	Pañuelos y objetos médicos	Agrupar a los jugadores en dos filas frente a frente con unos dos metros de distancia, la persona que se sitúa como primero debe ir	¿Cómo se han sentido? ¿Cómo sintieron a las demás personas?

buscando objetos con los ojos vendados, simulando a las estaciones del hospital de un extremo a otro. Sucesivamente van saliendo otros participantes, hasta pasar culminar con todo el grupo.

Percepción de demasiada responsabilidad

Las medidas que se pueden tomar para reducir la percepción de demasiada responsabilidad del personal de salud en tiempos de pandemia son:

- Formar equipos multidisciplinarios para abordar la crisis: El mismo estará compuesto por profesionales de la salud mental, trabajo social y terapia ocupacional, de quienes se solicitará la prestación de sus servicios por medio de una gestión interinstitucional con el Ministerio de Salud Pública. El proceso lo tramitará el administrador y se involucrará a las autoridades zonales a quienes se les hará llegar la petición.

- Reconocer el esfuerzo del personal: Esto se realizará otorgándoles el reconocimiento público que se merecen por su trabajo duro y su dedicación. La actividad se puede llevar a cabo una vez a la semana en conjunto con los pacientes o usuarios que se encuentren en el centro de salud, quienes una vez que se indique por los parlantes del hospital, brindarán un aplauso sonoro a todos los profesionales presentes en la jornada laboral. A fin de que sea emotivo y sincero, no se definirá un horario o día específico, llamando a la sorpresa del personal y pacientes.

- Garantizar el apoyo en el trabajo de equipo: Con el objetivo de brindar una solución en la siguiente sección con relación al profesional de salud en medio de la crisis sanitaria, se propuso la creación de un cronograma por equipos, los cuales tendrán un horario, su función y horas de descanso. En la siguiente tabla se detalla cada una de las actividades a ejecutar con los grupos más importantes de la institución; el responsable de esta acción será el jefe de cada área laboral.

Tabla 9
Cronograma de equipos

Grupo	Actividades	Horario	Descanso
Emergencia	- Monitorear el ingreso de los pacientes	Matutino	Cada colaborador tendrá un descanso de 20 minutos durante su jornada laboral, para disminuir un poco la carga laboral y estrés
	- Toma de signos vitales	Vespertino	
	- Brindar toda la atención requerida por el usuario	Nocturno	
Enfermería	- Contacto directo con el médico	Matutino	
	- Responsable de entregar el informe al médico	Vespertino	
	- Seguimiento del tratamiento del paciente	Nocturno	
Médico	- Brindar las mejores alternativas al usuario	Matutino	
	- Trato cordial con el paciente	Vespertino	
	- Designar el tipo de tratamiento y medicina	Nocturno	
	- Controlar el estado de salud del usuario		
Unidad de cuidados intensivos (UCI)	- Monitorear el progreso de salud de la persona	Matutino	
	- Realizar el informe clínico del estado de salud	Vespertino	
		Nocturno	

-
- Comunicar cualquier anomalía suscitada
-

Es fundamental, hacer énfasis que se respetará la jornada establecida por grupo, sin que el personal se exceda en su horario, por ende, los equipos serán conformados por 15 a 20 colaboradores por área, según la demanda de pacientes, asimismo el descanso será rotativo a fin de que las tareas se cumplan en un orden y con suficiente cobertura, velando por la salud del paciente como del personal.

Insuficiente retribución por el esfuerzo

Para reducir la percepción de insuficiente retribución por el esfuerzo del personal de salud en tiempos de pandemia, se propone:

- Aumentar la retribución del personal en tiempos de crisis sanitaria. Esto sería en un contexto ideal; sin embargo, esta estrategia se podría abordar desde políticas estatales que exceden el alcance de la administración del centro sanitario.

- Fortalecer el vínculo emocional entre el personal y sus pacientes. Esta actividad se cumplirá con el personal, mismo que debe estar dispuesto a escuchar las necesidades y los temores de sus pacientes. Los profesionales de la salud deben ser capaces de establecer un diálogo abierto y honesto con sus pacientes durante la entrega de la atención.

- Aumentar el reconocimiento social del personal en estado de crisis sanitaria. En este punto se aplicará el incentivo a los colaboradores mediante el reconocimiento con actividades como: equipo del mes, el cual será compartido a través de un diseño en la cartelera oficial de hospital, también se incluirá la entrega de un almuerzo con el equipo que se destaque mensualmente y, finalmente, la convocatoria de los empleados para brindar unas palabras de agradecimiento al grupo y los demás colaboradores impulsarlos a seguir

mejorando sus tareas. Por otro lado, el responsable de encarar toda la actividad será el jefe de área con la parte administrativa del establecimiento de salud.

Posteriormente, se evidencia el modelo de la cartelera para la institución sanitaria.

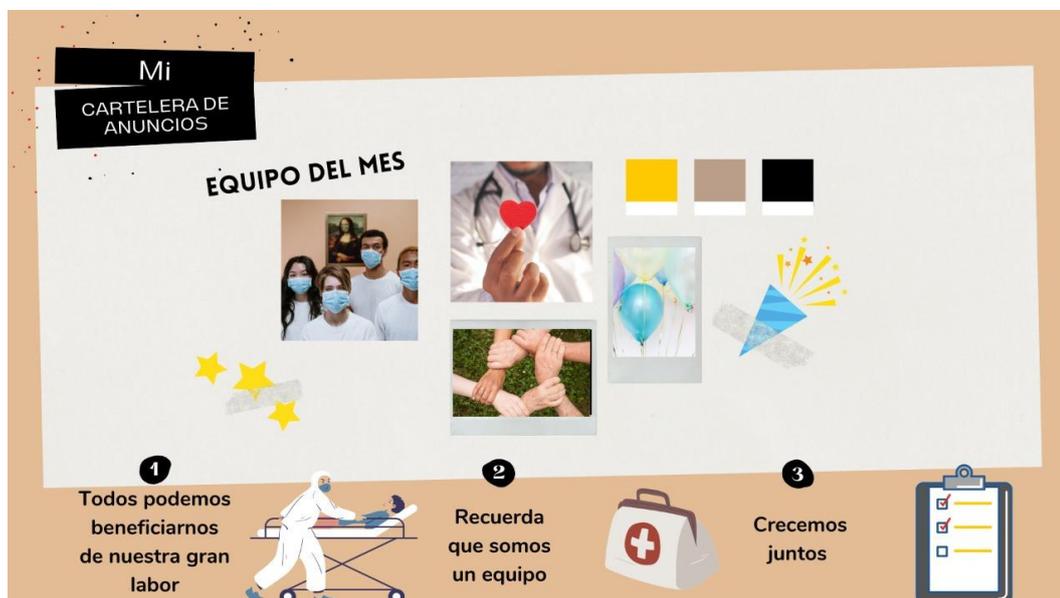


Figura 55. Diseño de cartelera

Ascenso y esfuerzo

En este punto las políticas de ascenso laboral en el centro de salud deben estar basadas en el mérito y la capacidad del personal con la finalidad de garantizar que los mejores trabajadores alcancen los puestos de mayor responsabilidad y que los pacientes reciban el mejor tratamiento posible. Además, es importante que las políticas de ascenso laboral sean transparentes y equitativas, de modo que todos los trabajadores tengan la misma oportunidad de progresar en su carrera. Finalmente, es necesario que las políticas de ascenso laboral sean flexibles, de modo que se puedan adaptar a las necesidades del centro de salud público y a las capacidades de los colaboradores.

Como parte de las actividades a realizar en este punto de ascenso, se detallan los siguientes 10 lineamiento, los cuales serán compartidos a través de los correos personales de los colaboradores y que, a su vez, sirva de automotivación

para un mejor desempeño laboral, incluyendo el promover estas pautas a futuros colegas.

1. Involucrarse en actividades de formación y capacitación que estén relacionadas con su trabajo.
2. Mantenerse informado y actualizado sobre las últimas tendencias y desarrollo en su área de especialidad.
3. Apoyar al personal a través de oportunidades que le permita obtener experiencia mediante la práctica adicional a través de pasantías, convenios con otras instituciones de categoría o trabajos voluntarios.
4. Participar cada seis meses en organizaciones profesionales o de networking relevantes para su campo.
5. Cultivar una actitud positiva y una mentalidad de servicio en su trabajo diario.
6. Tomar iniciativas en su trabajo.
7. Mantener un registro de sus logros y éxitos a fin de que pueda demostrar su impacto y contribución.
8. Ser proactivo en la búsqueda de crecimiento y desarrollo dentro de la institución.
9. Mantener una actitud abierta y receptiva al feedback, incluyendo la búsqueda de mejorar continuamente.
10. Ser un modelo de ética y profesionalismo que promueva un ambiente de respeto y colaboración en el lugar de trabajo.

Motivación para realizar el trabajo

Las estrategias para motivar al personal de salud pueden variar, pero algunas recomendaciones generales son:

- Fomentar la creatividad y la innovación en su entorno laboral. Los participantes al respecto serán todos los profesionales de la salud y los recursos necesarios para fomentar la creatividad y la innovación en el entorno laboral son los siguientes:

1. Espacio adecuado: el espacio de trabajo debe ser acogedor e inspirador, haciendo que diariamente el centro este desinfectado, los elementos limpios y debe permitir la privacidad.

2. Tiempo: es importante tener tiempo libre para pensar y explorar nuevas ideas, tal como se ha establecido en puntos anteriores, puede considerarse 20 minutos para despejar la mente y no estar siempre bajo presión para producir resultados inmediatos.

3. Recursos: se necesitan recursos para investigar y llevar a cabo nuevas ideas, como bibliotecas virtuales, software, etc. El responsable de garantizar la tenencia de estos elementos será el administrador del centro.

- Desarrollar actividades de *team building*, festejos por el día del trabajador de salud y talleres de formación

Las actividades de team building son ideales para fomentar la unión y el trabajo en equipo entre el personal de salud. Estas actividades pueden consistir en juegos, competencias, dinámicas de grupo, etc. que favorezcan el intercambio de experiencias y el aprendizaje colaborativo. La responsabilidad de esta acción recae en el jefe de cada área, quien deberá determinar los recursos necesarios para su ejecución.

Los festejos por el día del trabajador sanitario son una buena manera de reconocer el esfuerzo y la dedicación del personal de salud. Estos eventos pueden organizarse con diversas actividades, como juegos, concursos, espectáculos, etc.

que permitan disfrutar a todos los asistentes, el responsable de esta estrategia serpa el jefe de cada área laboral.

Los talleres de formación son una excelente oportunidad para que el personal de salud adquiera nuevos conocimientos y se actualice en sus áreas de especialidad. Estos talleres pueden impartirse de forma presencial o a distancia, y abarcar temáticas como la atención al paciente, la seguridad en el trabajo, la nutrición, etc.

En la siguiente sección se realizará talleres de formación con la finalidad de motivar al personal con nuevos conocimientos y alternativas para un mejor desempeño laboral. Los temas por tratar se enfocan en desarrollo profesional, ambiente laboral seguro y agradable, compromiso profesional, trabajo en equipo, finalizando en la autonomía y la autorrealización. El responsable será designado por los directivos de la institución en convenio con profesionales de otro hospital público con la finalidad de no incurrir en mayores gastos. Por consiguiente, se muestra la tabla con el detalle de las actividades, recursos, tiempo y responsable de la capacitación.

Tabla 10
Taller de formación

Tema	Subtema	Recursos	Tiempo
Desarrollo profesional	- Factores influyentes	Proyector Auditorio	30 minutos
	- Características	Sillas Suministros	
Ambiente laboral seguro y agradable	- Importancia		
	- Claves para fomentar un mejor ambiente		
	- Beneficios		

Compromiso profesional	- Definición - Importancia - Valores
Trabajo en equipo	- Concepto - Ventajas - Características
Autonomía y autorrealización	- Conceptos - Tipos - Características

Cabe acotar que, la gestión de impartir la información se realizará por un lapso de tiempo de 30 minutos abarcando un tema con su respectivo subtema en un día en el auditorio de la institución. El responsable será designado por los directivos quienes escogerán a la persona más competente de realizar dicha actividad a través del convenio con otras unidades. La duración de los talleres será de una semana con la respectiva rotación de los temas y dentro de la jornada laboral con la finalidad de no ocupar mayor tiempo de los profesionales sanitarios.

Reducción de sobrecarga laboral

En este apartado como parte de las actividades para reducir la sobrecarga laboral del personal de salud se detalla lo siguiente:

- Como primer paso se realizará una adecuada distribución de las tareas, diseñar y/o implementar normas de organización y gestión que permitan reducir el tiempo de trabajo. La responsabilidad de esta actividad recae sobre el jefe de área, quien deberá hacer una evaluación semanal de la distribución de las actividades y cumplimientos de las mismas a fin de prevenir retrasos o acumulación de funciones en días posteriores. Además, en la medida de lo posible, se dividirá el trabajo en tareas más pequeñas para hacerlo más manejable y se tomarán descansos regulares durante el día para mantener el nivel de energía.

- En segundo lugar, se implementará medidas correctoras en caso de riesgos psicosociales. Esto a través del diálogo y el debate entre los empleados para abordar los problemas laborales durante las reuniones de designación de tareas que se llevan a cabo dentro del centro de salud. Las opiniones que se recojan de forma diaria serán discutidas en la reunión de los líderes que hacen mensualmente para la evaluación del desempeño institucional.

Para cumplir a cabalidad con esta estrategia, se deberá realizar un informe mensual de los colaboradores con la finalidad de observar el compromiso laboral y en el caso que sea necesario encontrar falencias a fin de realizar las correcciones respectivas, mejorar el entorno, desempeño laboral y, por ende, la gestión sanitaria de la institución; convirtiéndose en un apoyo mutuo para cada uno de los involucrados. En el siguiente apartado se evidencia un modelo del informe mensual con ciertas características como actitudes, compromiso, trabajo en equipo y demás factores importantes del aporte del personal.

Informe personal 

NOMBRE DEL RESPONSABLE:

ACTITUDES	COMPROMISO	TRABAJO EN EQUIPO

OTRAS OBSERVACIONES

INFORME DE ÁREA - PERSONAL FIRMA

Figura 56. Modelo de informe

La impresión de la ficha será en formato A4 a blanco y negro, haciendo uso de hojas reciclables, asimismo se usará la impresora de la misma institución con la finalidad de abaratar gastos y recursos. Esto será evaluado por el departamento de Talento Humano, con el fin de darle seguimiento al personal.

Medidas para evitar la indiferencia laboral

Algunas formas de reducir la indiferencia ante lo que le desagrada del trabajo a los colaboradores sanitarios son:

- Agradecer el esfuerzo que hacen. Sumado con el reconocimiento público por medio de aplausos y expresar “gracias” sinceramente. A veces, estas dos acciones pueden significar mucho y son más valiosa si vienen de los pacientes, en la misma medida deben ser pronunciadas por los líderes del centro de salud. En esta misma actividad se propone implementar una campaña de enviar una carta o un mensaje de agradecimiento a un médico o enfermera en particular, esta es una forma personal de apoyar a los profesionales de la salud.

Para ellos, se publicará en la vitrina informativa un postal con la proposición, indicando el horario y el día en que los pacientes podrán entregar sus redacciones virtuales. Dado que, para evitar aglomeraciones se habilitará un código QR que los redirigirá a un formulario en donde podrán identificar al médico o enfermera en particular y enviarles un mensaje de agradecimiento a través de su formulario de contacto. Si no hay acceso a herramientas tecnológicas, se habilitará un buzón donde puedan enviarles una carta por correo o dejarles una nota de agradecimiento en persona.

Por otro lado, a través de la ficha de informe el responsable de área deberá considerar los criterios y sugerencia del personal, con la finalidad de ejecutar reuniones mensualmente, donde se analice toda la información recabada tanto del

Conclusiones

El estrés desencadena diversas respuestas físicas y mentales, siendo un factor de riesgo psicosocial que causa severos daños en la salud de los colaboradores, repercutiendo negativamente en la estabilidad entre la demanda y la capacidad de respuesta. En cambio, el desempeño laboral es el resultado de la conducta de los trabajadores en cuanto al cargo que desempeña, las funciones, las tareas y las distintas actividades. En cuanto, al estado de pandemia existen diversas bases teóricas que lo asocian debido a indicadores de sobrecarga laboral, carga emocional, desmotivación y el entorno laboral ocasionando problemas en la salud del personal de salud y, por ende, el rendimiento de estos.

Los estudios científicos evidenciaron que, casi todos los trabajadores poseen indicios de estrés medio-alto; mientras que, un porcentaje cercano al 40% obtuvo un desempeño medio-bajo. En los diversos trabajos se concluyó que, existe una correlación negativa entre estrés y desempeño laboral. Por otra parte, se evidenció que, los colaboradores sanitarios en gran parte trabajan aproximadamente 12 horas, un aproximado del 16% contrajo Covid-19 a causa del desarrollo de su labor; deduciendo que, se debe estimar una rápida intervención estratégica a fin de confrontar los cuadros de estrés presentes en el profesional de salud y que esto no repercuta de forma negativa en el desempeño laboral de los profesionales de salud. Con respecto, a la situación actual el Centro de Salud Francisco Jácome, se ubica al noroeste de Guayaquil, los servicios clínicos que brinda se encuentran el área de ginecología, pediatría, psicología, odontología, obstetricia, laboratorio clínico, ecografías y ginecoobstétricas, posee un talento humano constituido por 107 personas, además oferta programas y

actividades en torno al área de administración, mejoramiento y protección de la salud.

La metodología aplicada al estudio fue de enfoque cuantitativo, diseño no experimental, alcance descriptivo, tipo transversal y método deductivo; cuya muestra estuvo compuesta de 107 personas. El cuestionario estuvo compuesto por 38 preguntas dividido en seis dimensiones que fueron: el desgaste emocional, insatisfacción por retribución, insatisfacción del ejercicio profesional, falta de motivación, exceso de demanda laboral y demérito profesional. Por otro lado, se evidenció que el estrés en el personal de salud posee relación inversa y significativa en el desempeño laboral del personal de salud en tiempo de pandemia Covid-19. Según los resultados dados en la encuesta, los principales problemas derivaron del agotamiento emocional, percepción de demasiada responsabilidad, insuficiente retribución por el compromiso, ascenso no depende del esfuerzo, desmotivación por ejecutar el trabajo, imposible realizar la cantidad de actividades asignadas e indiferencia ante lo que le desagrada del trabajo.

Las dimensiones que contribuyen a un mayor estrés en el trabajo en tiempos de pandemia son insatisfacción por retribución, demérito profesional, insatisfacción del ejercicio profesional y exceso de demanda laboral. Se concluye que el estrés en el personal de salud posee relación inversa y significativa en el desempeño laboral del personal de salud del Centro de Salud Materno Infantil Francisco Jácome de la ciudad de Guayaquil en tiempo de pandemia Covid-19 ($r = -0.941$, $P < 0.01$).

El plan de acción que permitirá reducir los niveles de estrés y mejorar el desempeño laboral del personal de salud estuvo basado en programa de capacitación con juegos interactivos, cronograma de equipos con la finalidad de

menguar la carga de trabajo y el reconocimiento social, lo cual creará un mejor ambiente y desempeño laboral en tiempos de pandemia; además que puede servir de réplica en otras instituciones, siendo de gran soporte para el sistema sanitario en general. La propuesta se dará en un lapso de 12 meses, se hará uso del auditorio de la institución y recursos propios. Esto permitirá integrar a cada uno de los colaboradores y que trabajen en conjunto por el bien de los usuarios, profesionales de salud y centro sanitario.

Recomendaciones

Revisar actuales referentes teóricos que se orienten a la relación entre el estrés y desempeño laboral en tiempo de crisis sanitaria, incluyendo a otras variables de estudio que pueden ser de interés para otros investigadores como cultura organizacional, gestión hospitalaria y administrativa, trabajo en equipo, manejo de estrés, salud mental y apoyo psicosocial, entre otros factores, observar si las variables se vinculan entre sí y así poder mejorar el rendimiento de los profesionales del centro de salud.

Indagar estudios científicos de otras culturas y dominios que permita un panorama más amplio sobre el estrés y desempeño laboral en tiempo de pandemia, además de enfocarse en los resultados de los hallazgos con la finalidad de ejecutar futuras comparaciones y establecer criterios más técnicos con próximas investigaciones con la misma temática.

Establecer una metodología cualitativa en torno a las variables objeto de estudio, a fin de que los resultados puedan ser de gran soporte para una buena estructura del plan de acción o propuestas más específicas, también es fundamental considerar los criterios de los profesionales con respecto a los procesos aplicados en el centro. Todos estos datos recabados, servirán para una mejor solución de la problemática y, por ende, la toma de decisiones junto a la respectiva mejora continua.

Desarrollar informes constantes de evaluaciones sobre el desempeño laboral, incluyendo reuniones periódicas que contemplen las sugerencias de los colaboradores sobre la gestión y factores causantes del estrés laboral, además que la supervisión continua confirmará que lo planteado en la propuesta impacto positivamente en cada uno de los procesos y entorno laboral para el personal.

Referencias

- Aguilar, A., & Concepción, M. (2019). The Nursing Professional Performance in Colombian Publications. *Revista Cubana de Enfermería*, 35(3), Article 3. <http://www.revenfermeria.sld.cu/index.php/enf/article/view/2757>
- Amador, N., Aguirre, M., Anguiano, N., & Guízar, J. (2018). Desempeño laboral de acuerdo al estado de salud del trabajador y el uso del móvil en organizaciones laborales. *Nova Scientia*, 10(21), 423-440. <https://doi.org/10.21640/ns.v10i21.1406>
- Arce, R., Rubio, K., Cuadro, H., Fonseca, R., León, M., & Rodríguez, P. (2020). Relación entre el nivel de estrés laboral y los factores de riesgos psicosociales intralaborales en trabajadores de una fundación de niños con discapacidad ubicado en el departamento del Atlántico/Colombia. *Revista de la Asociación Española de Especialistas en Medicina del Trabajo*, 29(1), 42-56.
- Argimon, J., & Jiménez, J. (2019). *Métodos de investigación clínica y epidemiológica*. Elsevier Health Sciences.
- Asamblea Nacional Constituyente. (2015). *Constitución de la República del Ecuador*. vLex. <https://vlex.ec/vid/ley-67-ley-organica-648443225>
- Asociación Chilena de Seguridad. (2019). *¿Qué son los riesgos psicosociales?* <https://www.achs.cl/portal/Empresas/Paginas/Riesgos-Psicosociales.aspx>
- Atencio, D., & Tarqui, C. (2020). Desempeño laboral del profesional de enfermería en un hospital de la Seguridad Social del Callao – Perú. *Archivos de Medicina (Col)*, 20(1), 123-132.

- Azofeifa, S., Mena, R., & Carpio, L. (2021). El efecto psicológico de la COVID-19 en el personal de salud. *Revista Medica Sinergia*, 6(8), 706.
<https://doi.org/10.31434/rms.v6i8.706>
- Baliño, N. (2021). *Con el corazón en la cobertura universal de salud*. EUDEBA.
- Boluda, R., Cala, V., Ayala, E., Dalouh, R., & Jiménez, A. (2017). *III Jornadas Internacionales de investigación en educación y salud: Experiencia de investigación con grupos vulnerables*. Universidad Almería.
- Cassiani, S., Munar, E., Umpiérrez, A., Peduzzi, M., & Leija, C. (2020). La situación de la enfermería en el mundo y la Región de las Américas en tiempos de la pandemia de COVID-19. *Revista Panamericana de Salud Pública*, 44(64), 1-2. <https://doi.org/10.26633/rpsp.2020.64>
- Ceballos, P., Solorza, J., Marín, N., Moraga, J., Gómez, N., Segura, F., & Andolhe, R. (2019). Estrés percibido en trabajadores de atención primaria. *Ciencia y enfermería*, 25(5), 1-12. <https://doi.org/10.4067/s0717-95532019000100204>
- Cerezo, G., & Vaca, C. (2019). Efecto de la carga laboral y la rotación del personal en la productividad de los servidores judiciales en el Consejo de la Judicatura de Los Ríos, Ecuador en el año 2018. *Ciencia Digital*, 3(3.3), 30-43. <https://doi.org/10.33262/cienciadigital.v3i3.3.768>
- Cuyo, M., & Siguencia, R. (2020). Factors that influence the work performance of health personel working in the tipe C Health Center, Latacunga. *La U Investiga*, 7(2), 39-52-39-52.
- Díaz, C., Gutiérrez, H., & Amancio, A. (2018). Ausentismo y desempeño laboral en profesionales de enfermería de áreas críticas. *Revista CUIDARTE*, 9(1), 1973-1987.

- Díaz, J. (2018). *Técnicas de prevención de riesgos laborales*. Editorial Tebar.
- Espinoza, S., Alva, F., & Rodríguez, K. (2020). El estrés y desempeño laboral de los colaboradores de una red de salud. *Revista Eugenio Espejo*, 14(2), 11-18.
- Fau, C., Nabzo, S., & Nasabun, V. (2020). Bondad de ajuste y análisis de concordancia. *Revista mexicana de oftalmología*, 94(2), 100-102.
<https://doi.org/10.24875/rmo.m20000107>
- Feria, H., Matilla, M., & Mantecón, S. (2020). La entrevista y la encuesta. ¿métodos o técnicas de indagación empírica? *Didasc@lia: didáctica y educación ISSN 2224-2643*, 11(3), 62-79.
- Fernandes, M., & Ribeiro, A. (2020). Mental health and occupational stress in health workers at the front line of the COVID-19 pandemic. *Revista Cuidarte*, 11(2), 1-3.
- Fernández, J. (2020). Carga de trabajo como riesgo psicosocial. *Revista Ocronos*, 3(4), 4-411.
- García, C., Rísquez, M., Fernández, L., & Roche, M. (2018). Factors of work-related stress in hospital nursing bureau according to the demand-control-support model. *Enfermería Global*, 17(50), 304-314.
- Giachero, S. (2017). *Bullying & mobbing: Haciendo visible lo invisible*. Penguin Random House Grupo Editorial Uruguay.
- González, J., Valerio, A., & García, V. (2017). Estrategias para el control del estrés empresarial. Un estudio longitudinal en una empresa mediana. *Horizonte Sanitario*, 16(1), 38-45. <https://doi.org/10.19136/hs.v16i1.1388>

- Guartán, A., Torres, K., & Valarezo, J. (2019). La evaluación del desempeño laboral desde una perspectiva integral de varios factores. *593 Digital Publisher CEIT*, 4(6), 13-26.
- Hernández, A., Ortega, R., & Reidl, L. (2012). Validación del instrumento de estrés laboral para médicos mexicanos. *En-claves del pensamiento*, 6(11), 113-129.
- Hernández, A., Ramos, M., Placencia, B., Indacochea, B., Quimis, A., & Moreno, L. (2018). *Metodología de la Investigación científica*. 3Ciencias.
- Izurieta, I., & Izurieta, I. (2021). La salud mental del personal sanitario ante la pandemia del Covid-19. *Enfermería Investiga*, 6(1), 47-50.
<http://dx.doi.org/10.31243/ei.uta.v6i1.1026.2021>
- Lanuque, A., Medrado, S., Marmo, J., Godinho, S., & Rivela, C. (2021). Factores psicosociales y afrontamiento del estrés laboral en docentes universitarios, una revisión sistemática. *Perspectivas Metodológicas*, 21, 19.
<https://doi.org/10.18294/pm.2021.3432>
- Leal, C., Díaz, A., Martínez, R., & Ramos, A. (2021). El estrés laboral en profesionales sanitarios en tiempos de pandemia. *Anales del Sistema Sanitario de Navarra*, 44(1), 123-124. <https://doi.org/10.23938/assn.0940>
- Ledesma, C., Crespo, H., & Castro, A. (2018). Absenteeism and job performance in nursing professionals from critical areas. *Revista Cuidarte*, 9(1), 1973-1987. <https://doi.org/10.15649/cuidarte.v9i1.426>
- Llerena, N. (2019). Satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral en una Pyme de servicios de seguridad en el Perú. *Journal of Economics Finance and International Business*, 3(1), 75-103.
<https://doi.org/10.20511/jefib.2019.v3n1.398>

- López, B., Aragón, J., Muñoz, M., Madrid, S., & Tornell, I. (2021). Calidad de vida laboral y desempeño laboral en médicos del instituto mexicano del seguro social de bienestar, en el estado de Chiapas. *Revista de la Facultad de Medicina Humana*, 21(2), 316-325.
<https://doi.org/10.25176/rfmh.v21i2.3706>
- Luengo, C., & Montoya, P. (2020). Working conditions in health professionals of public hospitals. *Medicina y Seguridad del Trabajo*, 66(259), 69-80.
- Madrid, S., Molina, H., & Jara, C. (2021). Estrés laboral en personal de salud modalidad teletrabajo a propósito del COVID-19: Casos de estudios en Guayaquil y Salitre, durante el periodo 2020-2021. *RECIMUNDO*, 5(3), 4-18. [https://doi.org/10.26820/recimundo/5.\(2\).julio.2021.4-18](https://doi.org/10.26820/recimundo/5.(2).julio.2021.4-18)
- Maldonado, J. (2018). *Metodología de la investigación social: Paradigmas: cuantitativo, sociocrítico, cualitativo, complementario*. Ediciones de la U.
- Martínez, A., García, P., García, L., Castillo, G., Fajardo, L., & Zúñiga, R. (2020). Work stress in nurses in a public hospital in the border area of México, in the context of the covid-19 pandemic. *Revista de Salud Pública*, 65-73.
- Martínez, L. (2020). Psychosocial Risks and Work Stress in Times of COVID-19: Instruments for Its Evaluation. *Revista de Comunicación y Salud*, 10(2), 301-321. [https://doi.org/10.35669/rcys.2020.10\(2\).301-321](https://doi.org/10.35669/rcys.2020.10(2).301-321)
- Megías, A., & Lozano, L. (2019). *Desarrollo socioafectivo—Ed. 2019*. Editex.
- Méndez, J., & Botero, A. (2020). Agotamiento profesional en personal de enfermería y factores de riesgo psicosocial. *AVFT – Archivos Venezolanos de Farmacología y Terapéutica*, 38(4), 1-13.
- Méndez, R. (2020). *Formulación y evaluación de proyectos: Enfoque para emprendedores*. Ecoe Ediciones.

- Mendoza, A., Aray, K., Cruz, Á., & Macías, G. (2020). Bioseguridad. Importancia del lavado de manos durante la pandemia de Covid-19. *Revista Científica Higía de la Salud*, 1(3), Article 3. <https://doi.org/10.37117/higia.v1i3.478>
- Ministerio de Salud Pública. (2018). *En Día de los DD.HH. Centro de Salud Francisco Jácome recibe certificación por servicio inclusivo*. <https://www.salud.gob.ec/en-dia-de-los-dd-hh-centro-de-salud-francisco-jacome-recibe-reconocimiento-por-servicio-inclusivo/>
- Ministerio de Salud Pública. (2020). *Rendición de cuentas 2019*. https://www.salud.gob.ec/wp-content/uploads/2020/09/ANEXO-1.-ESQUEMA-PRESENTACION-RC2019-FINAL_09D06.pdf
- Monterrosa, A., Dávila, R., Mejía, A., Contreras, J., Mercado, M., & Florez, C. (2020). Occupational Stress, Anxiety and Fear of COVID-19 in Colombian Physicians. *MedUNAB*, 23(2), 195-213. <https://doi.org/10.29375/01237047.3890>
- Moraleda, B., & Llanos, L. (2019). *Estadística y probabilidad (FPB CA II - Matemáticas 2)*. Editex.
- Muñoz, S., Molina, D., Ochoa, R., Sánchez, O., & Esquivel, J. (2020). Stress, emotional responses, risk factors, psychopathology and management of healthcare workers during (COVID-19) pandemic. *Medigraphic.com*, 41(1), 127-136.
- Narváez, F. (2020). *Síndrome De Burnout*. Grupo Rodrigo Porrúa.
- Ñaupas, H., Valdivia, M., Palacios, J., & Romero, H. (2019). *Metodología de la Investigación cuantitativa-cualitativa y redacción de la tesis*. Ediciones de la U.

- Organización Internacional del Trabajo. (2019a, mayo 6). *La calidad del empleo interesa a todos los trabajadores* [Comunicado de prensa].
http://www.ilo.org/global/about-the-ilo/newsroom/news/WCMS_696157/lang--es/index.htm
- Organización Internacional del Trabajo. (2019b, junio 28). *La OIT y el estrés térmico en el trabajo* [Aviso a los medios].
http://www.ilo.org/global/about-the-ilo/newsroom/news/WCMS_711903/lang--es/index.htm
- OMS. (2020). *OMS: Garantizar la seguridad de los trabajadores de la salud para preservar la de los pacientes*. <https://www.who.int/es/news/item/17-09-2020-keep-health-workers-safe-to-keep-patients-safe-who>
- Organización Panamericana de la Salud. (2020). *La COVID-19 afectó el funcionamiento de los servicios de salud para enfermedades no transmisibles en las Américas*. <https://www.paho.org/es/noticias/17-6-2020-covid-19-afecto-funcionamiento-servicios-salud-para-enfermedades-no>
- Osorio, J., & Niño, L. (2017). Work stress: A review study. *Diversitas*, 13(1), 81-90. <https://doi.org/10.15332/s1794-9998.2017.0001.06>
- Pastor, A., Escobar, D., Mayoral, E., & Ruiz, F. (2020). *Ciencias aplicadas I (2ª edición 2020)*. Ediciones Paraninfo, S.A.
- Patlán, J. (2019). What is job stress and how to measure it? *Revista Salud Uninorte*, 35(1), 156-184.
- Pérez, J. (2019). ¿Qué es el estrés laboral y cómo medirlo? *Revista Salud Uninorte*, 35(1), 156-184.

- Pin, V., Macías, M., Hernández, N., & Franco, M. (2020). Importancia de la atención primaria de la salud en la comunidad. *RECIAMUC*, 4(3), 367-374. [https://doi.org/10.26820/reciamuc/4.\(3\).julio.2020.367-374](https://doi.org/10.26820/reciamuc/4.(3).julio.2020.367-374)
- Pires, D., Machado, R., Soratto, J., Scherer, M., Gonçalves, A., & Trindade, L. (2017). Cargas de trabajo de enfermería en la salud de la familia: Implicaciones para el acceso universal. *Revista Latino-Americana de Enfermagem*, 24(1), 1-20. <https://doi.org/10.1590/1518-8345.0992.2682>
- Quijije, E., Tomalá, Y., Cedeño, L., & Gutiérrez, G. (2021). Work stress in health personnel in times of COVID-19. *RECIMUNDO*, 5(3), 368-377. [https://doi.org/10.26820/recimundo/5.\(3\).sep.2021.368-377](https://doi.org/10.26820/recimundo/5.(3).sep.2021.368-377)
- Ramos, V., Pantoja, O., Tejera, E., & Gonzalez, M. S. (2019). Estudio del estrés laboral y los mecanismos de afrontamiento en instituciones públicas ecuatorianas. *Revista ESPACIOS*, 40(06). <http://www.revistaespacios.com/a19v40n07/19400708.html>
- Rendón, M., Peralta, S., Hernández, E., Hernández, R., Vargas, M. R., & Favela, M. (2020). Síndrome de burnout en el personal de enfermería de unidades de cuidado crítico y de hospitalización. *Enfermería Global*, 19(59), 479-506. <https://doi.org/10.6018/eglobal.398221>
- Reyes, O. (2020, abril 7). *En medio de la pandemia de COVID-19, un nuevo informe de la OMS hace un llamamiento urgente a invertir en el personal de enfermería.* https://www3.paho.org/hq/index.php?option=com_content&view=article&id=15772:amid-covid-19-pandemic-new-who-report-urges-greater-investments-in-the-nursing-workforce&Itemid=1926&lang=es

- Rivas, M., Cardoso, C., Mella, R., & Giler, S. (2018). Análisis de la carga laboral del personal de enfermería, según gravedad del paciente. *Revista Cubana de Enfermería*, 34(2), Article 2.
<http://www.revenfermeria.sld.cu/index.php/enf/article/view/2170>
- Rivero, Y. (2019). Evaluación del desempeño: Tendencias actuales. *Revista Archivo Médico de Camagüey*, 23(2), 159-164.
- Sánchez, F. (2019). Fundamentos Epistémicos de la Investigación Cualitativa y Cuantitativa: Consensos y Disensos. *Revista Digital de Investigación en Docencia Universitaria*, 101-122. <https://doi.org/10.19083/ridu.2019.644>
- Sánchez, M., & Solís, R. (2019). *Ámbito Científico y Matemático I (2019)*. Editex.
- Solíz, D. (2019). *Cómo Hacer Un Perfil Proyecto De Investigación Científica*. Palibrio.
- Soto, E., & Díaz, G. (2020). *Estrés laboral en el desempeño del personal de salud del Hospital de Trujillo durante el Estado de Emergencia, COVID-19* [Tesis Maestría, Universidad César Vallejo].
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/55590?show=full>
- Toro, J. (2020). *Cerca de 19,25% de los trabajadores en el país están experimentando estrés y ansiedad*. Diario La República.
<https://www.larepublica.co/alta-gerencia/cerca-de-1925-de-los-trabajadores-en-el-pais-estan-experimentando-estres-y-ansiedad-3080828>
- Valero, N. (2020). La bioseguridad y el personal de salud: A propósito de la pandemia de Covid-19. *Enfermería Investiga*, 5(3), 1-4.
<http://dx.doi.org/10.31243/ei.uta.v5i3.901.2020>
- Vera, A., Rivas, B., & Casquete, J. (2019). Percepción del climaterio en pacientes del centro de salud materno infantil “Francisco Jácome”, plan de

prevención |. *Revista Científica Dominio de las Ciencias*, 5(1).

<http://dx.doi.org/10.23857/dc.v5i1.910>

Verduzco, R., Hernández, C., & Mercado, S. (2018). El estrés en el entorno laboral: Revisión genérica desde la teoría. *Cultura Científica y Tecnológica*, 15(64), 31-42.

Vidal, V. (2019). *El estrés laboral: Análisis y prevención*. Prensas de la Universidad de Zaragoza.

Yáguar, S. (2019). *El estrés laboral y su relación con el desempeño de los personales del centro de salud del primer nivel de atención en Mapasingue Oeste en la ciudad de Guayaquil*. [Tesis Maestría, Universidad Católica Santiago de Guayaquil].

<http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/13230>

Zurro, A., Pérez, J., & Badia, J. (2019). *Atención Primaria. Principios, Organización Y Métodos En Medicina de Familia*. Elsevier Health Sciences.

Apéndice

Apéndice A. Estrés



UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
SISTEMA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GERENCIA EN SERVICIOS DE LA SALUD

TEMA: El estrés en el personal de salud y su incidencia en el desempeño laboral del personal de salud del Centro de Salud Materno Infantil Francisco Jácome de la ciudad de Guayaquil en tiempos de pandemia Covid-19.

Instrucciones: Por favor, lea con atención cada una de las preguntas y responda de acuerdo con su criterio la que mejor le parezca marcando con una X en la casilla correspondiente.

Nota: Totalmente en desacuerdo (1), en desacuerdo (2), indiferente (3), de acuerdo (4) y totalmente de acuerdo (5).

Descripción	1	2	3	4	5
Desgaste emocional					
1. Termino agotado emocionalmente al final de la jornada.					
2. Estoy fatigado emocionalmente debido a mi trabajo.					
3. Me agobia la idea de no cumplir con mi trabajo.					
4. Me siento exhausto emocionalmente cuando llega mi día de descanso.					
5. Me siento tenso sólo de pensar en mi trabajo.					
6. Me enojo con facilidad en el trabajo.					
7. Estoy anímicamente agotado por mi trabajo.					
8. Me siento sin ánimos de hacer mi trabajo.					
9. Me siento sin ganas de ir a trabajar.					
10. Las tareas que realizo me implican demasiada responsabilidad.					
11. Por más que me esfuerzo no logro los resultados que espero.					
Insatisfacción por retribución					
12. Pienso que es insuficiente la retribución que recibo por mi esfuerzo.					
13. Pienso que ascender en esta institución no depende de mi esfuerzo.					
14. Es insuficiente el pago que recibo.					

15. Pienso que el esfuerzo que hago no mejora la retribución que obtengo.					
16. Mis jefes se muestran indiferentes ante lo que requiero para desempeñar mi trabajo.					
17. Pienso que de nada sirve lo que hago para mejorar mis condiciones laborales.					
Insatisfacción del ejercicio profesional					
18. Me es difícil dar resultado en las condiciones en que trabajo.					
19. Me siento desmotivado para realizar mi trabajo.					
20. Pienso que es imposible realizar la cantidad de actividades que se me solicitan.					
21. Prefiero ser indiferente ante lo que me desagrada de mi trabajo.					
22. Pienso que el tiempo en que debo dar respuesta a mis actividades es insuficiente.					
Falta de motivación					
23. Me siento indiferente por mejorar mi desempeño.					
24. Estoy harto de mi trabajo.					
25. Tengo ganas de cambiar de trabajo.					
26. Hago el mínimo esfuerzo en lo que realizo.					
27. Siento frustración respecto de mis expectativas de crecimiento laboral.					
28. Considero inútil mi esfuerzo por proporcionar atención de calidad en esta institución.					
Exceso de demanda laboral					
29. Siento que las demandas de mi trabajo exceden mi capacidad de respuesta.					
30. Pienso que son demasiadas actividades las que realizo.					
31. Me cuesta trabajo concentrarme en las exigencias de cada tarea.					
32. Son excesivas las tareas a realizar.					
33. Las actividades que realizo me implican demasiado esfuerzo.					
34. Pienso en el trabajo como un sacrificio necesario.					
Demérito profesional					
35. Haga lo que haga, mi trabajo no es valorado.					
36. Me siento rebasado por la dificultad de las tareas.					
37. Siento impotencia ante la falta de resultados en ciertos casos.					
38. El reconocimiento que recibo me resulta insatisfactorio.					

Tomado de Validación del instrumento de estrés laboral para médicos mexicanos, por A. Hernández, R. Ortega, L. Reidl, 2012, *En-Claves del pensamiento VI* (11) 113-129.

Apéndice B. Desempeño laboral



UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL SISTEMA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GERENCIA EN SERVICIOS DE LA SALUD

TEMA: El estrés en el personal de salud y su incidencia en el desempeño laboral del personal de salud del Centro de Salud Materno Infantil Francisco Jácome de la ciudad de Guayaquil en tiempos de pandemia Covid-19.

Instrucciones: Por favor, lea con atención cada una de las preguntas y responda de acuerdo con su criterio la que mejor le parezca marcando con una X en la casilla correspondiente.

Nota: Totalmente en desacuerdo (1), en desacuerdo (2), indiferente (3), de acuerdo (4) y totalmente de acuerdo (5).

Descripción	1	2	3	4	5
1. Planeo mi trabajo antes de efectuarlo.					
2. Tengo bien organizado mi lugar de trabajo.					
3. Cumplo con mi plan de trabajo diario.					
4. Realizo evaluaciones periódicas de mi trabajo.					
5. Respeto las indicaciones de mis superiores.					
6. Mantengo buenas relaciones con mi jefe inmediato.					
7. Ayudo a mis compañeros cuando me necesitan.					
8. Me responsabilizó de las consecuencias de mis malas decisiones laborales.					
9. Asisto puntualmente al trabajo.					
10. Soy cuidadoso con mis herramientas de trabajo.					
11. Cumplo con las normas de seguridad al realizar mi trabajo.					
12. Soy cuidadoso con las instalaciones de la institución					
13. Puedo trabajar bien, aunque no me estén supervisando.					
14. Soy cuidadoso al realizar mi trabajo.					
15. Realizo mi trabajo cuidando los recursos materiales.					

Tomado de *Calidad de vida laboral y desempeño laboral en médicos del instituto mexicano del seguro social de bienestar, en el estado de Chiapas*, por López et al., (2021), en *Revista de la Facultad de Medicina Humana* 21(2), 316-325.



DECLARACIÓN Y AUTORIZACIÓN

Yo, *Karen Lissette Sánchez Pincay*, con C.C: # 0940272123 autora del trabajo de titulación: *El estrés en el personal de salud y su incidencia en el desempeño laboral del personal de salud del Centro de Salud Materno Infantil Francisco Jácome de la ciudad de Guayaquil en tiempos de Pandemia Covid-19* previo a la obtención del grado de **MAGISTER EN GERENCIA EN SERVICIOS DE LA SALUD** en la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.

1.- Declaro tener pleno conocimiento de la obligación que tienen las instituciones de educación superior, de conformidad con el Artículo 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior, de entregar a la SENESCYT en formato digital una copia del referido trabajo de graduación para que sea integrado al Sistema Nacional de Información de la Educación Superior del Ecuador para su difusión pública respetando los derechos de autor.

2.- Autorizo a la SENESCYT a tener una copia del referido trabajo de graduación, con el propósito de generar un repositorio que democratice la información, respetando las políticas de propiedad intelectual vigentes.

Guayaquil, 06 de julio del 2022

f. _____

Nombre: Karen Lissette Sánchez Pincay
C.C: 0940272123



REPOSITORIO NACIONAL EN CIENCIA Y TECNOLOGÍA

FICHA DE REGISTRO DE TESIS/TRABAJO DE GRADUACIÓN

TÍTULO Y SUBTÍTULO:	El estrés en el personal de salud y su incidencia en el desempeño laboral del personal de salud del Centro de Salud Materno Infantil Francisco Jácome de la ciudad de Guayaquil en tiempos de Pandemia Covid-19		
AUTOR(ES) (apellidos/nombres):	Sánchez Pincay, Karen Lissette		
REVISOR(ES)/TUTOR(ES) (apellidos/nombres):	Eco. Laura Zambrano Chumo, MBA C.P.A. Cecilia Vélez Barros, Ph.D.		
INSTITUCIÓN:	Universidad Católica de Santiago de Guayaquil		
UNIDAD/FACULTAD:	Sistema de Posgrado		
MAESTRÍA/ESPECIALIDAD:	Maestría en Gerencia en Servicios de la Salud		
GRADO OBTENIDO:	Magíster en Gerencia en Servicios de la Salud		
FECHA DE PUBLICACIÓN:	06 julio 2022	No. DE PÁGINAS:	96
ÁREAS TEMÁTICAS:	Planeamiento Estratégico en Organizaciones de Salud.		
PALABRAS CLAVES/ KEYWORDS:	Estrés laboral, Desempeño laboral, Profesional sanitario, Covid-19, Centro de Salud.		
RESUMEN/ABSTRACT (150-250 palabras):	<p>El estrés laboral acarrea un sinnúmero de respuestas físicas y mentales, en cambio, el desempeño laboral es considerado como el resultado de la conducta de los trabajadores en cuanto al cargo que desempeña o función. El objetivo general estuvo enfocado en determinar la incidencia del estrés en el desempeño laboral del personal de salud del Centro de Salud Materno Infantil Francisco Jácome de la ciudad de Guayaquil en tiempos de pandemia Covid-19, a través de herramientas cuantitativas, para el diseño de una propuesta. La metodología fue aplicada mediante un enfoque cuantitativo, de diseño no experimental, alcance descriptivo, tipo transversal y método deductivo con de 107 personas, a través de un cuestionario de seis dimensiones. Los resultados evidenciaron que, el 28% termina agotado emocionalmente al final de la jornada, el 34.6% sostuvo estar ni de acuerdo ni en desacuerdo en cuanto a las tareas que realiza, el 33.6% piensa que el esfuerzo que hace no mejora su retribución. Las dimensiones que contribuyen a un mayor estrés en el trabajo en tiempos de pandemia son insatisfacción por retribución, demérito profesional, insatisfacción del ejercicio profesional y exceso de demanda laboral. La propuesta se centró en actividades como programa de capacitación, equipos, reconocimiento social. Se concluye que, el estrés en el personal de salud posee relación inversa y significativa en el desempeño laboral del personal de salud en tiempo de pandemia Covid-19 (-0.941, P<0.01).</p>		
ADJUNTO PDF:	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> NO	
CONTACTO CON AUTOR/ES:	0997750079	karensanchez-92@hotmail.com	
CONTACTO CON LA INSTITUCIÓN:	Nombre: Núñez Lapo, María de los Ángeles		
	Teléfono: 043804600 / 0997196258		
	E-mail: maria.nunez@cu.ucsg.edu.ec		

SECCIÓN PARA USO DE BIBLIOTECA

Nº. DE REGISTRO (en base a datos):	
Nº. DE CLASIFICACIÓN:	
DIRECCIÓN URL (tesis en la web):	