



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

Agotamiento laboral y estrategias de afrontamiento del personal de enfermería del servicio de emergencia del Hospital COVID-19.

ESSALUD III-1

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
MAESTRA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

AUTORA:

Salvatierra Calderón, Jenny Elizabeth (ORCID: 0000-0001-8208-046X)

ASESORA:

Dra. Lora Loza, Miryam Griselda (ORCID: 0000-0001-5099-1314)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Calidad de las prestaciones asistenciales y gestión de riesgo en salud

TRUJILLO - PERÚ

2021

Dedicatoria

A Dios

Gracias a Él estoy logrando mis objetivos propuestos. Él siempre está a mi lado en cada paso que doy. Gracias Dios por fortalecer mi corazón e iluminar mi mente y por haber puesto en mi camino a aquellas maravillosas personas que han sido mi soporte y compañía a lo largo de mi vida y durante todo el periodo de estudio.

A mi padre

Que ha sabido formarme con buenos sentimientos, hábitos y valores, lo cual me ha ayudado a salir adelante siempre. Gracias por su apoyo incondicional, pues con su demostración diaria y sus sabios consejos me han enseñado a no desfallecer y perseverar siempre en el logro de mis metas.

Jenny Elizabeth Salvatierra Calderón

Agradecimiento

A mi asesora, Dra. Miryam Griselda Lora Loza

Por el aporte de sus conocimientos, paciencia, esmero y apoyo constante para la elaboración del presente trabajo de investigación.

A los catedráticos de la Universidad Cesar Vallejo

A mis docentes de la Maestría y miembros del jurado calificador, que me permitió construir nuevos conocimientos en base a sus enseñanzas y experiencias.

Al personal del Hospital Covid-19 ESSALUD III-1

Al personal de salud que me brindaron las facilidades para realizar esta investigación.

A los trabajadores y compañeros de trabajo de los dos establecimientos de salud que participaron voluntariamente en esta investigación con sus experiencias, sentimientos y emociones; que permitieron obtener estos resultados.

Jenny Elizabeth Salvatierra Calderón

Índice de contenidos

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Resumen	vi
Abstract	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA.....	12
3.1. Tipo y diseño de investigación	12
3.2. Variables y operacionalización	12
3.3. Escenario de estudio.....	13
3.4. Participantes.....	13
3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	14
3.6. Procedimiento	17
3.7. Rigor Científico.....	18
3.8. Método de análisis de datos.....	18
3.9. Aspectos éticos	19
IV. RESULTADOS	21
V. DISCUSIÓN.....	27
VI. CONCLUSIONES.....	30
VII. RECOMENDACIONES	31
REFERENCIA	32
ANEXOS	

Índice de tablas

Tabla 1: Relación entre agotamiento laboral y estrategias de afrontamiento del personal de enfermería del servicio de emergencia del Hospital COVID-19. ESSALUD III-1.....	21
Tabla 2: Nivel de la variable de agotamiento laboral y en sus dimensiones agotamiento laboral y estrategias de afrontamiento del personal de enfermería del servicio de emergencia del Hospital COVID-19. ESSALUD III-1.....	22
Tabla 3: Nivel de las estrategias de afrontamiento y sus dimensiones afrontamiento del personal de enfermería del servicio de emergencia del Hospital COVID-19. ESSALUD III-1.....	23
Tabla 4: Relación entre el agotamiento laboral y estrategias de afrontamiento en su dimensión enfocados en el problema del personal de enfermería del servicio de emergencia del Hospital COVID-19. ESSALUD III-1.....	24
Tabla 5: Relación entre el agotamiento laboral y estrategias de afrontamiento en su dimensión enfocados en la emoción del personal de enfermería del servicio de emergencia del Hospital COVID-19. ESSALUD III-1.....	25
Tabla 6: Relación entre el agotamiento laboral y estrategias de afrontamiento en su dimensión enfocados en la evitación del personal de enfermería del servicio de emergencia del Hospital COVID-19. ESSALUD III-1.....	26

RESUMEN

El agotamiento laboral es un estrés relacionado con el trabajo recurrente, suponiendo unas respuestas denominadas estrategias de afrontamiento, es por ello esta investigación tuvo como objetivo principal determinar la relación entre el agotamiento laboral y las estrategias de afrontamiento del personal de enfermería del servicio de emergencia del Hospital COVID-19. ESSALUD III-1, siendo de enfoque cuantitativo, de tipo no experimental, descriptivo correlacional, de corte transversal, con una población de 88 profesionales en enfermería y una muestra de 72 profesionales en enfermería, utilizando como técnica la encuesta e instrumento los cuestionarios para cada una de las variables, obteniendo como resultados que el nivel de agotamiento laboral es alto, y las estrategias de afrontamiento es de un nivel adecuado; siendo en la dimensión del cansancio emocional el más alto con un 63%, y en cuanto al enfoque en la evitación de un nivel adecuado con un 47%. Concluyendo que sí hay una relación entre el nivel de agotamiento laboral y estrategias de afrontamiento con un 44.4% tanto de un nivel alto como adecuado, determinado mediante la correlación de Rho de Spearman de 0.922 siendo positiva muy alta, y aprobándose la hipótesis con un valor de $p=0.000$ a un nivel de significancia $<5\%$.

Palabras claves: *agotamiento laboral, estrategias de afrontamiento, estrés, COVID-19*

ABSTRACT

Work burnout is a recurrent work-related stress, assuming responses called coping strategies, which is why this research had as its main objective to determine the relationship between work burnout and the coping strategies of the nursing staff of the emergency service of the COVID-19 Hospital. ESSALUD III-1, being of a quantitative approach, non-experimental, descriptive correlational, cross-sectional, with a population of 88 nursing professionals and a sample of 72 nursing professionals, using the survey as a technique and the questionnaires for each instrument. one of the variables, obtaining as results that the level of work exhaustion is high, and the coping strategies are of an adequate level; being in the dimension of emotional fatigue the highest with 63%, and regarding the focus on the avoidance of an adequate level with 47%. Concluding that there is a relationship between the level of work exhaustion and coping strategies with 44.4% of both a high and adequate level, determined by Spearman's Rho correlation of 0.922 being very high positive, and the hypothesis being approved with a value from $p = 0.000$ at a level of significance $<5\%$.

Keywords: *burnout, coping strategies, stress, COVID-19*

I. INTRODUCCIÓN

El agotamiento emocional (burnout) se especifica desde sus inicios como un estado mental caracterizado por el escaso rendimiento laboral, captación de imposibilidad y fracaso e ineptitud para conseguir propósitos o metas profesionales, estados vistos en los profesionales en enfermería que los ubican en una situación de vulnerabilidad, por cuanto el personal de salud que labora o asiste a otras personas, singularmente los dedicados a esta situación son los que describen en la presente investigación (Segura, 2016).

Es así, que hoy en día la crisis sanitaria por la COVID-19 se ha convertido parte fundamental en el trabajo del personal de enfermería, lo que viene ocasionando un impacto emocional por la falta de recursos para combatir este flagelo y de los mecanismos de afrontamiento para disminuir o mitigar su impacto. Destacan el agobio, los trastornos del sueño y los síntomas depresivos (Bueno & Barrientos, 2020). En ese mismo contexto, es preciso enfatizar que la COVID-19 impacta en el estado emocional derivada de las situaciones difíciles y estresantes que retan los instrumentos de regulación y en la capacidad de adaptación a la vida diaria para conservar una situación de salud mental inmejorable (Muñoz et al., 2020).

La OMS no brinda porcentajes exactos ni actuales de población con síndrome de Burnout, pero en la revista científica electrónica trimestral de enfermería se reporta la prevalencia del síndrome de burnout con un 31,81%. Es por ello que desde un punto principal la OMS aceptó el "burnout" como un padecimiento, ya que en décadas de evaluación y estudios, el organismo lo adjuntó (agotamiento laboral) en la taxonomía Internacional de Enfermedades, afirmando que, desde el 2022, el personal de enfermería y los centros hospitalarios, incluso las compañías de seguro, estarán en condiciones del tratamiento de la sintomatología a nivel global (Entrepreneur, 2019).

Es por esto, que en algunos países como E.E.U.U., el personal de salud está sufriendo el llamado síndrome de burnout, experimentando agotamiento y

debilidad debido a la presión expandida de la pandemia COVID-19. Un grupo de científicos y expertos clínicos de la Universidad de Texas A&M y el Hospital Metodista de Houston han estado dirigiendo investigaciones para combatir dos cargas: COVID-19 y la tensión psicológica que experimentan los expertos clínicos (University College of Engineering, 2020)

Debido a esta problemática, las personas al sufrir un cierto grado de estrés o el síndrome de burnout responden de manera diversa al enfrentarlo, a este tipo de respuestas se las llama estrategias de afrontamiento, las cuales constituyen una serie de reacciones que se van adquiriendo con el tiempo y adecuándose favorablemente a las diversas situaciones. Las estrategias de afrontamiento se convierten en instrumentos para el manejo y el bloqueo del estrés de los trabajadores, pero se debe precisar que cada sujeto va adquiriendo y poniendo en práctica sus propias estrategias.

Por lo tanto, quienes conforman el equipo de enfermería del servicio de emergencia del Hospital COVID-19. ESSALUD III-1; se han visto expuestos a presentar largas jornadas laborales, discrepancias en las rotaciones internas de cargos, logrando una demanda alta de pacientes diarios ya que el personal de salud no se daba abasto, generando agotamiento físico y emocional, llegando a tener consecuencias en su salud. El HAC Virgen de La Puerta es de nivel III-1, que por la pandemia se convirtió en un hospital referencial de COVID-19 y todos los pacientes que se atienden son con diagnóstico confirmado o sospechoso.

En tal sentido el servicio de emergencia se subdividía en dos grandes sectores, los COVID-19 confirmados y los COVID-19 sospechosos, en cada ambiente asiste una enfermera y se hace cargo de los pacientes de acuerdo a la complejidad de los mismos, dos pacientes grado IV con ventilador mecánico son atendidos por 1 enfermera, 4 pacientes grado IV sin ventilador mecánico son atendidos por una enfermera y 8 pacientes grado III son atendidos por una enfermera; sin embargo, al empezar la pandemia hubo una gran demanda de pacientes que no cumplían lo establecido, usualmente hay 7 enfermeras por turno y se contaba con un total de 54 pacientes solo en emergencia, el cual

sobrepasaba la capacidad del personal asistencial generando un gran caos, miedo, desmotivación, ansiedad, etc.

En este marco, se formula la interrogante siguiente: ¿Cuál es la relación entre el agotamiento laboral y estrategias de afrontamiento del personal de enfermería del servicio de emergencia del Hospital COVID-19. ESSALUD III-1?; tomando en cuenta la problemática se formuló la hipótesis siguiente: Existe relación significativa entre el agotamiento laboral y estrategias de afrontamiento del personal de enfermería del servicio de emergencia del Hospital COVID-19. ESSALUD III-1.

Esta investigación se justifica, en lo teórico, ya que aportará conocimientos científicos acerca del agotamiento laboral y las principales estrategias laborales, y ayudará a encaminar aprendizajes de autocontrol, y manejo del agotamiento laboral. Mediante su relevancia social con los datos obtenidos en los resultados se hará entrega a los directivos del nosocomio con los cuales se podrá elaborar proyectos estratégicos para perfeccionar la casuística de afrontamiento del agotamiento laboral. En cuanto a las implicancias prácticas, resolverá el problema real sobre el agotamiento laboral en esta época de COVID-19, en el personal de profesional de enfermería, el cual tomará medidas trascendentales para la solución y tener servicio calificado y calidez hacia los usuarios, uno mismo y compañeros. En lo contemplativo, llenara un extenso vacío en el discernimiento sobre estas dos variables y comprobar cuánto están relacionadas, se debe de aprovechar como precedente para investigaciones sobre todo a nivel local. En lo metodológico, se considera la aplicación de los instrumentos de medición que ha superado la prueba de confiabilidad y validez para cada instrumento y los cuales serán utilizados por futuros estudios similares.

Como objetivo general de este trabajo se planteó determinar la relación entre el agotamiento laboral y las estrategias de afrontamiento del personal de enfermería del servicio de emergencia del Hospital COVID-19. ESSALUD III-1, del cual se derivaron específicamente de esta manera: Identificar el grado de

agotamiento laboral de los trabajadores en el área de enfermería del servicio de emergencia del Hospital COVID-19. ESSALUD III-1; Identificar el grado de estrategias de afrontamiento de los trabajadores en el área enfermería del servicio de emergencia del Hospital COVID-19. ESSALUD III-1; Relacionar el agotamiento laboral y estrategias de afrontamiento en su dimensión enfocados en el problema de los trabajadores en el área de enfermería del servicio de emergencia del Hospital COVID-19. ESSALUD III-1; Relacionar el agotamiento laboral y estrategias de afrontamiento en su dimensión enfocados en la emoción del personal de enfermería del servicio de emergencia del Hospital COVID-19. ESSALUD III-1; y Relacionar el agotamiento laboral y estrategias de afrontamiento en su dimensión enfocados en la evitación de los trabajadores en el área de enfermería del mismo hospital.

II. MARCO TEÓRICO

Indudablemente que la emergencia ocasionada por la Covid-19 afectó de manera global tanto los países del llamado primer mundo, así como también a los menos favorecidos; excepto algunas de las islas a las que el acceso es muy difícil por la geografía que presentan. Las consecuencias de esta pandemia las vemos en los diferentes ámbitos sociales como por ejemplo en la economía, en la educación, pero sobre todo en la salud pública. En este contexto de pandemia, el personal de salud que trabaja en los diferentes nosocomios y dependencias de salud pública y privadas son fundamentales no sólo para los cuidados que requieren los pacientes infectados sino para disminuir el impacto mortal de la enfermedad. Este personal denominado de primera línea, ya que pone en riesgo su vida misma para la contención de esta enfermedad, vive un conjunto de contingencias que no le dejan, muchas veces, desempeñar adecuadamente sus funciones dentro de una institución de salud por diversos factores sean estos personales o profesionales, por lo que se hace necesario la investigación de estos factores influyen en el bienestar del personal de salud; sobre todo aquellos aspectos que están vinculados a su desempeño de labores en las instituciones sanitarias. Como es por ejemplo el agotamiento laboral y la manera de cómo ellos afrontan esta presión en el trabajo. En esta investigación se ha podido revisar los distintos trabajos desarrollados en los diferentes ámbitos geográficos, los cuales sustentarán la presente tesis. A nivel internacional como Ramírez (Ecuador, 2019), cuyo propósito fue determinar la sintomatología de desgaste profesional se sostiene en los planes de afrontamiento en los integrantes de los equipos de enfermería que trabaja en los servicios de salud de la localidad de Ambato; de una investigación de enfoque cuantitativo, descriptivo correlacional, con un universo poblacional de 95 profesionales de la salud; se descubrió que la condición de agotamiento experto no se presenta de manera enorme, obteniendo como resultados que el 31,6% de la población presenta un nivel bajo de desgaste, mientras que el 32,6% manifiesta un grado medio y el 35,8% logró un grado alto de desgaste.

Seguidamente tenemos el aporte de Álvarez (Ecuador, 2017), que tuvo como objeto de investigación conseguir las estrategias que reduzcan el estrés

del personal de enfermería producido por sus actividades laborales, con una muestra de 130 personas que laboran, dando como respuesta que los profesionales de enfermería que dicen tener inconvenientes en la conciliación del sueño, muestran agotamiento extremo, disminuyen su apetito o sienten dolencias gastrointestinales, síntomas que se relacionan con el estrés laboral, que se logra evidenciar en el impacto físico y psíquico. Y las estrategias que se propusieron ayudan a reducir el estrés laboral entre los colaboradores del área de enfermería, compartiendo alternativas, directrices y sugerencias para implementarlas, las cuales redundarán en la atención a los usuarios.

También en el aporte de Portero (Argentina, 2019), cuyo propósito fue revisar la interacción entre el agotamiento observado, el síndrome, la satisfacción laboral, las estrategias de afrontamiento y las características sociodemográficas y profesionales de enfermería que está a cargo del área de urgencias sobre el estado de salud general; fue una investigación descriptiva transversal con un universo de muestra compuesto por 235, entre médicos y enfermeras; y como resultado, el cansancio entusiasta amplió adicionalmente el peligro de la severidad mental, el 48.94% de los expertos tuvo un nivel significativo de despersonalización. Además, la técnica más utilizada fue el reconocimiento. El personal clínico utilizó la metodología de adaptación centrada en eludir más de vez en cuando, que los integrantes del equipo de enfermería.

En el contexto nacional, el aporte de Rojas y Herrera (Lima, 2018), tuvo como propósito relacionar el Síndrome de Burnout y las Estrategias para afrontarlo en enfermeros de la UCI del HN Arzobispo Loayza de Lima– 2018; se utilizó una investigación cuantitativa correlacional, con un universo muestral muestral de 65 enfermeros, llegando a determinar las relaciones significativas entre el agotamiento emocional y el afrontamiento con una correlación de 0.531 y un valor de $p=0.001$; asimismo, con un grado medio de Síndrome de Burnout con inclinación a lo alto, con agotamiento entusiasta y despersonalización. Con respecto a las formas de lidiar con el estrés, la evasión emocional se cuelga en un 75%.

En su aporte de Huallpa y Ortiz (Arequipa, 2019), cuyo propósito fue relacionar el nivel de estrés laboral y las estrategias para afrontarlo en los profesionales de enfermería de la UCI del Hospital Honorio Delgado y la Clínica San Juan de Dios, Arequipa - 2019; estuvo conformada por 26 enfermeras; los resultados obtenidos, las circunstancias que con la mayor frecuencia posible producen presión en el clima actual, es sobrecarga de trabajo (cansancio laboral) con un nivel medio y en la medida en que se adapta a la presión mediante la estimación utilizando un examen sensato, revalorización positiva, busque ayuda / dirección y pensamiento crítico.

Por otro lado, Silva (Lima, 2016), tuvo como objetivo establecer las relaciones entre las estrategias de afrontamiento de estrés y el síndrome de Burnout en el personal de enfermeros de una clínica de Lima-Metropolitana, 2015; como resultado, se adquirió que no existe una conexión objetivamente crítica entre el trastorno de Burnout y las estrategias de adaptación a este problema. En cuanto a la medición de la fatiga entusiasta, se descubrió que existe una gran relación ($p > 0,05$) con la adaptación de los procedimientos: centrado en abordar la problemática; para autoenfoco negativo; para una articulación apasionada abierta; y busque ayuda social, todos por debajo de $p > 0,05$. También para la medición de la satisfacción individual, se descubrió que existe una enorme relación ($p > 0,05$) con la adaptación de metodologías: enfocado en abordar el tema ($r_p = 0$, $p > 0,05$), autoenfoco negativo en ($r_p = 0$, $p > 0,05$) y articulación entusiasta abierta ($r_p = 0,04$, $p > 0,05$).

En su aporte de Cotrina y Monteza (Chiclayo, 2016), cuyo propósito fue identificar las técnicas de afrontamiento ante al síndrome de burnout usadas por los enfermeros del servicio de emergencia del HR de Lambayeque - Chiclayo 2016; se utilizó una investigación cuantitativo descriptiva y un diseño transversal, el universo muestral estuvo conformado por 50 enfermeras, los resultados obtenidos concluyen que el 46,0% de los cuidadores médicos introdujeron un nivel significativo de presión, la medida con el índice más notable fue la despersonalización tras el cansancio entusiasta y la satisfacción individual; Según la medición de fatiga emocional, el 38,0% de los asistentes presentó un nivel elevado, el 42,0% medio. Por fin, los auxiliares médicos no utilizan por

completo los procedimientos de adaptación para aceptar los sentimientos de ansiedad en su trabajo en la administración de crisis, lo que hace que el tema sea más intenso en ellos.

También el aporte de Pizarro y Quispe (Callao, 2019), tuvo como propósito establecer el grado de relación entre el Síndrome de Burnout y estrategias para afrontarlo en personal de enfermería de la Clínica Oncosalud, 2019; se desarrolló una investigación descriptiva y correlacional, no experimental; la muestra fue de 51 enfermeros, como resultado, se adquirió que el trastorno de burnout según la medición de fatiga apasionada de los asistentes médicos de la Clínica Oncosalud es 62,7% nivel normal. En el elemento de satisfacción individual de los médicos cuidadores de esta institución de salud es un 66,7% de nivel bajo, lo que quiere decir que los asistentes juzgan su trabajo, con prima en la auto enmienda, capacidad para afrontar el peso entusiasta y mejora en los ejercicios funcionan. En el componente de despersonalización de los cuidadores médicos de la Clínica mencionada, es 70,6% de nivel bajo con patrón a nivel medio. En cuanto a los sistemas, el 80,4% presenta un nivel moderado, destacando la utilización de procedimientos dentro de las medidas centradas en el sentimiento y la evasión.

En cuanto el aporte de Pita y Quiroz (Cajamarca, 2019), cuyo propósito fue identificar las relaciones entre las categorías del síndrome de burnout y las estrategias para afrontarlo en los profesionales de enfermería de los servicios de salud nivel 1-IV de Cajamarca; se trabajó con una investigación cuantitativa, descriptiva correlacional, de corte trasversal y no experimental. El universo muestral lo conformaron 60 profesionales de enfermería de ambos sexos. Los resultados subyacentes demuestran que el 40% de los profesionales objeto de estudio evidencian un grado bajo de trastorno de burnout, con un poder de las mediciones fatiga entusiasta con un 70% en bajo nivel, Despersonalización con un 53% en bajo nivel; y un 43% de satisfacción individual en un nivel significativo; la adaptación de técnicas en las mediciones El 58% utiliza metodologías de adaptación centradas en el problema y el 53% utiliza sistemas de adaptación centrados en la sensación. Además, explica la presencia de una conexión entre los componentes del síndrome de burnout y las estrategias para afrontarlo.

A nivel local, el aporte de Fernández (Trujillo, 2016), con el fundamento de relacionar el síndrome de burnout y la atención en los pacientes del área de urgencias en el área de Enfermería, prueba compuesta por 15 asistentes y 15 pacientes, siendo un plan no exploratorio, de tipo correlacional atractivo, y por tanto el 73,4% de los cuidadores médicos introdujo el burnout bajo, el 13,3% de los asistentes introdujo el burnout medio y el 13,3% presentó burnout alto.

Asimismo, el aporte de Palma (Trujillo, 2018), cuyo propósito fue establecer la conexión entre el grado de agotamiento y las metodologías de adaptación en asistentes médicos del Centro de cirugía del Hospital Víctor Lazarte Echegaray, Trujillo - 2016, fue una investigación esclarecedora correlacional, prueba cooperativa de 30 asistentes médicos; en consecuencia, el grado de estrés más continuo en los asistentes médicos es el grado significativo (63,3%), así como el grado de adaptación más conocido es el nivel medio (43,3%). Por último, la existencia de una conexión entre el grado de estrés y el grado de adaptación, ya de forma global ($P = 0,0467$) ya en las clases de procedimientos centrados en el tema ($P = 0,0329$) así como en las diferentes metodologías ($P = 0,0444$).

Al mismo tiempo, el aporte de Alvares y Rodríguez (Trujillo, 2016), cuyo propósito fue establecer el grado de Síndrome de Burnout en Enfermeros de la Unidad Crítica del Hospital Belén de Trujillo - 2016, el ejemplo estuvo compuesto por una suma de 40 asistentes médicos. Los resultados adquiridos indicaron que el 92,5% de los asistentes obtuvo un grado medio de burnout, el 7,5% un nivel bajo; Asimismo, 57,5% introdujo un bajo nivel en la medida de agotamiento emocional, 62,5% un nivel bajo en la medida de despersonalización y 62,5% un nivel elevado en la medida de realización personal.

Por otro lado, el agotamiento entusiasta, radica en la sensación de kilometraje, sobreesfuerzo real, cansancio y agotamiento (sensación de hecho teniendo la opción de dar una mayor cantidad de uno mismo), lo que provoca un contacto incesante con personas que deben ser fijadas en condiciones no ajustadas por el especialista (Sauter et al., 2015). En este sentido no podemos

dejar de mencionar a la docente investigadora Maslach (Estados Unidos, 1986), quien menciona que el agotamiento afecta de manera insidiosa y progresivamente en los estilos de vida de la gente. Describiéndose un síndrome visualizado por el agotamiento psíquico, tensión laboral afectando a las conductas laborales.

El comportamiento frío y despersonalizado en la gestión se demuestra por emociones, perspectivas y reacciones inaccesibles, divertidas y pesimistas frías hacia los demás (crueldad), particularmente hacia los clientes y clientes. En su mayor parte, a la disposición fría y despersonalizada se une la susceptibilidad, la pérdida de inspiración hacia el trabajo y respuestas de distanciamiento, crítica y antagonismo, tanto hacia los destinatarios como hacia sus asociados (Ruiz, 2017). La ejecución / logro de baja competencia o individual depende de la propensión a ser evaluado de manera contraria como una concesión de la sensación de ineficacia y ausencia de logro y se convierte en una demostración terrible de sus horas de trabajo, falta de resistencia al peso y baja confianza que corta la influencia del individuo y asociaciones de expertos (Chavez & Quito, 2019).

Entre los síntomas del agotamiento laboral (burnout), son semejantes a la sintomatología del estrés laboral, los cuales se presentan en el plano emocional y físico. En lo emocional, son los cambios en el estado de ánimo, la falta de motivación, el debilidad mental y la deficiencia de energía y bajo rendimiento; en el nivel físico, alteraciones del sistema locomotor, psicósomáticas y mayores riesgos de obesidad (Pizarro & Quispe, 2019).

Por otro lado, el término estrategia se debe entender como las acciones fundamentales que desarrolla el individuo en diversas circunstancias, para llegar al objetivo de un "plan", recientemente elaborado. Los procedimientos contienen razones, planes y elecciones que se requieren a partir de la utilización de límites psicológicos donde el individuo comienza a utilizar regularmente las técnicas confiando en lo que necesita para ser ajustado, ya sea con el argumento de que las perjudica o las trastorna constantemente (Guevara & Quispe, 2016). Cada persona responde de forma diferente al estrés y debido a esos esfuerzos el

afrontamiento que desarrollen puede causar el cambio de las situaciones estresantes, entonces el afrontamiento regula las diferencias que presentan las personas ante situaciones de estrés, dichas respuestas permitirán un afrontamiento efectivo o ineficaz Carver (1997).

Por lo cual, es concebible percibir que las técnicas de adaptación se reconocen en tres clases: aquellas centradas en la vulnerabilidad pueden ser usadas en estados de presión vistos de manera controlable: metodologías incorporadas hacia el emprendimiento, para lograr la meta y / o alteración de la cuestión. Por otra parte, las metodologías centradas en los sentimientos se utilizarán, en general, cuando veamos la ocasión perturbadora como salvaje, por ejemplo, lo que se puede saber sobre la sustancia del peligro: intentamos confrontar el problema enfocándonos en los sentimientos y expresándolos con el intento de relajarse (Castagnetta, 2019).

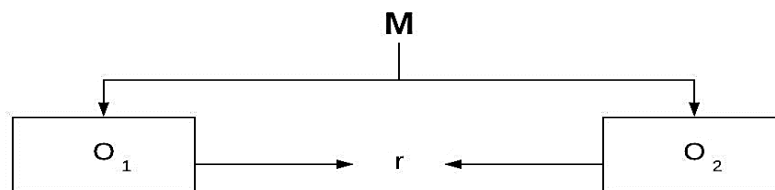
Por fin, las metodologías según el esquivar miran por directo en esos minutos en los que el individuo espera posponer la adaptación dinámica por la necesidad de ordenar y acumular sus activos psicosociales antes de afrontar efectivamente la circunstancia: son técnicas centradas en la evasión, en interrupción, al separarse de la ocasión angustiosa, o ir a otro movimiento para no sospechar (Castagnetta, 2019).

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

Descriptiva correlacional, puesto que la finalidad de la investigación fue la descripción de lo observado y las circunstancias que rodean al objeto de la investigación, de manera concreta, en su realidad, es decir, en las condiciones de su desempeño natural y de qué manera las dimensiones se van comportando y relacionando entre ellas. (Hernandez & Baptista, 2018).

Es transversal, ya que se realiza un análisis de los hechos en un momento determinado de la investigación.



Dónde:

O1: agotamiento laboral

O2: estrategias de afrontamiento

R: O1 y O2 relacionadas

M: Universo muestral

3.2. Categorías, Subcategorías y matriz de operacionalización

Variable Correlacional 1: (Cuantitativa)

- Agotamiento laboral
 - Agotamiento emocional
 - Despersonalización
 - Realización personal

Variable Correlacional 2: (Cuantitativa)

- Estrategias de Afrontamiento enfocados en:
 - el problema

- la emoción
- la evitación

3.3. Escenario de estudio

La población fue integrada por el personal de enfermería de la unidad de emergencia del Hospital COVID-19. ESSALUD III-1, que aceptaron voluntariamente a participar de la investigación.

3.4. Participantes

3.4.1. Población

Integrada por 88 profesionales del área de enfermería de la unidad de emergencia del Hospital COVID-19. ESSALUD III-1.

3.4.2. Criterios de la investigación

Criterio de inclusión

- Trabajadores de enfermería que trabaje en emergencia del Hospital COVID-19. ESSALUD III-1.
- Trabajadores con más de un mes de labores
- Varones y mujeres

Criterio de exclusión

- Sin título profesional en enfermería
- Personal profesional que no trabaje en el servicio de emergencia.
- Trabajadores con licencia o no ausentes
- Quienes no desean incluirse en el tema

3.4.3. Muestra

La muestra está integrada por 72 trabajadores de enfermería de la unidad de emergencia del Hospital COVID-19. ESSALUD III-1.

$$n = \frac{Z^2 P Q N}{E^2 (N - 1) + Z^2 P Q}$$

$$n = \frac{1.96^2 * 0.5 * 0.5 * 88}{0.05^2(87) + 1.96^2 * 0.5 * 0.5} = 72 \text{ enfermeras}$$

n: Tamaño del ejemplo que se considerará en la investigación de campo. La variable que debes decidir.

p y q: Probabilidad del número de habitantes en quedar o excluir del ejemplo, donde p = 0,5 y q = 0,5.

Z: Unidad de desviación estándar con 0.05 de margen de error, en la curva típica, que es comparable a un tramo de certeza del 95% en el medidor de ejemplo, posteriormente, el valor Z = 1.96

N: Número completo de asistentes médicos.

E: Error estándar del manómetro, como lo indica el reglamento, debe ser del 5%

3.4.4. Muestreo

Es un muestro probabilístico, porque se utilizó el método de la muestra aleatorio simple.

3.4.5. Unidad de análisis

Fue conformada por la totalidad del personal de enfermería de la unidad de emergencia del Hospital COVID-19. ESSALUD III-1.

3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica:

La técnica aplicada a los profesionales de enfermería del servicio de emergencia de la institución de salud elegida, cumplió con los criterios de inclusión, y para la recopilación de la data de manera objetiva fue aplicada de manera personal, utilizando dos cuestionarios adaptados a la realidad del estudio.

Instrumentos: Fueron utilizados dos cuestionarios: uno para evaluar el nivel de agotamiento laboral; y otro para evaluar las estrategias de afrontamiento.

Para el agotamiento laboral se utilizó el instrumento de Maslach Burnout Inventory (MBI), consta de 3 dimensiones, y de 22 ítems de 7 alternativas (Anexo 2):

Cuadro 1. Mediciones de la variable de nivel de Agotamiento Laboral

Categorías/Niveles	Bajo	Medio	Alto
Agotamiento Laboral	22 – 63	64 – 83	84 – 132
El cansancio emocional	0 – 16	17 – 26	27 – 54
La despersonalización	0 – 8	9 – 13	14 – 30
Falta de realización profesional	0 – 30	31 – 36	37 – 48

Nota: Maslach Burnout Inventory (MBI) 2012

Validez y confiabilidad estadística del instrumento (Anexo 6): fue validado por el Alfa de Cronbach utilizando una muestra piloto de 25 individuos obteniendo:

Cuadro 1: Validez y confiabilidad estadística de nivel de Agotamiento Laboral

Alfa de Cronbach	N de ítems
.990	22

Nota: datos del programa Spss 25.

Estrategias de afrontamiento: Se colocó el Inventario de Estimación de Afrontamiento al Estrés (COPE), el cual está compuesto por 30 ítems: 15 estilos de afrontamiento, los cuales están enfocados en el problema, la emoción y evitación, y de 4 alternativas (Anexo 3):

Cuadro 2: Mediciones de la variable de nivel de estrategias de afrontamiento

Categorías/Niveles	Inadecuada	Moderada	Adecuada
Estrategia de afrontamiento	0 – 30	31 – 60	61 – 90
Con enfoque en el problema	0 – 10	11 – 20	21 – 30

Con enfoque en la emoción	0 – 10	11 – 20	21 – 30
Con enfoque en la evitación	0 – 10	11 – 20	21 – 30

Nota: Inventario de Estimación de Afrontamiento al Estrés (COPE)

Validez y confiabilidad estadística del instrumento: fue validado por el Alfa de Cronbach utilizando una muestra piloto de 25 individuos obteniendo:

Cuadro 3: Validez y confiabilidad estadística de nivel de estrategias de afrontamiento

Alfa de Cronbach	N de ítems
.992	30

Nota: datos del programa Spss 25.

**Cuadro 5. Ficha Técnica de cuestionario de “Agotamiento Laboral”
Salvatierra y Lora, 2020.**

Título	Agotamiento laboral y estrategias de afrontamiento de los trabajadores de enfermería del servicio de emergencia del Hospital COVID-19. ESSALUD III-1.
Autoras	Salvatierra Calderón Jenny Elizabeth Dra. Lora Loza Miryam Griselda.
Año	2020
Contexto de aplicación	Maslach Burnout Inventory en el personal de enfermería del servicio de emergencia
Validación	<p><i>Validez interna:</i> Originalmente, el instrumento presenta una consistencia interna de 0.80 en la totalidad de los 22 ítems, contando con dos dimensiones, de 3 opciones múltiples del MBI.</p> <p><i>Validez externa:</i> La adaptación y ejecución fue realizada por Salvatierra y Lora (2020), en 25 colaboradores del servicio de emergencia del Hospital COVID-19. ESSALUD III-1. Obteniendo Coeficientes Alfa de Cronbach superiores a ,0900 y correlaciones superiores a 0,800 tanto de manera general y en las tres categorías.</p> <p><i>Validez y contenido de estructura:</i> El instrumento fue validado mediante la técnica del juicio de expertos por 3 profesionales de la especialidad, teniendo en cuenta los principios de evaluación de coherencia, consistencia y pertinencia del Formato Aiken, cuyo resultado fue favorable encima de 95%, lo que comprueba la validez del mismo. Mg. Geily Judith Cruz Castillo Mg. Gladis Amparo Verastegui Gonzales Mg. Miriam Isabel Cabrera Gonzales</p>
Confiabilidad	La prueba alcanzó una fiabilidad de 0.989, con un Alfa de Cronbach = 0.990, lo que significa que el cuestionario es confiable internamente de manera significativa,

Cuadro 6. Ficha Técnica de cuestionario de las “Estrategias de afrontamiento” Salvatierra y Lora, 2020.

Título	Agotamiento laboral y estrategias de afrontamiento de los trabajadores de enfermería del servicio de emergencia del Hospital COVID-19. ESSALUD III-1.
Autoras	Salvatierra Calderón Jenny Elizabeth Dra. Lora Loza Miryam Griselda.
Año	2020
Contexto de aplicación	Cuestionario de Estimación de Afrontamiento al Estrés (COPE) en el personal de enfermería de emergencia del Hospital COVID-19. ESSALUD III-1.
Validación	<p><i>Validez interna:</i> Originalmente, el cuestionario presenta una consistencia de 0.80 en la totalidad de los 30 ítems, que cuentan a su vez de dos categorías, de 3 opciones múltiples del COPE.</p> <p><i>Validez externa:</i> La adaptación y ejecución fue realizado por Salvatierra y Lora (2020), en 25 colaboradores del servicio mencionado, obteniendo Coeficientes Alfa de Cronbach superiores a ,0900 y correlaciones superiores a 0,800, a nivel general y en las tres categorías.</p> <p><i>Validez y contenido de estructura:</i> El instrumento fue validado mediante la técnica del juicio de expertos por 3 profesionales de la especialidad, teniendo en cuenta los principios de evaluación de coherencia, consistencia y pertinencia del Formato Aiken, cuyo resultado fue positivo encima de 95%, lo que comprueba la validez del mismo. Mg. Geily Judith Cruz Castillo Mg. Gladis Amparo Verastegui Gonzales Mg. Miriam Isabel Cabrera Gonzales</p>
Confiabilidad	La prueba alcanzó una fiabilidad de 0.997, con un Alfa de Cronbach = 0.992, lo que significa que el cuestionario es confiable internamente de manera significativa,

3.6. Procedimientos

De acuerdo al método de Brown (2015), existen diversos fundamentos para la recolección de información:

En esta investigación, se argumentó las bases teóricas; por otro lado, se determinó la población a estudiar y se elaboraron las herramientas de evaluación y se solicitó el consentimiento informado con el fin de recolectar la información, así como el permiso requerido a la institución, se elaboró la data y el análisis estadístico correspondiente, se registró en el informe final como evidencia y para presentar y sustentar.

3.7. Rigor Científico

La presente investigación tiene carácter científico, basada en un proceso de validez, confiabilidad, que luego fueron sometidos a datos a pruebas estadísticas que fueron tabulados en tablas y gráficas.

3.8. Método de análisis de datos

Para el estudio de la información obtenida se usó la estadística descriptiva e inferencial apoyándose de los programas Excel 2019 y el SPSS v25. Para la estadística descriptiva se usó las tablas y figuras para las frecuencias absolutas.

Y de la estadística inferencial, fue utilizado el coeficiente de correlación, el cual midió el nivel de correlación entre las variables estudiadas. Teniendo en cuenta la siguiente escala:

Cuadro 7: Escala del coeficiente de correlación de Pearson y Sperman

Valor	Significado de la relación
-1	negativa enorme y sorprendente
-0,9 a -0,99	muy negativa
-0,7 a -0,89	negativa alta
-0,4 a -0,69	negativa moderada
-0,2 a -0,39	negativa baja
-0,01 a -0,19	negativa excepcionalmente baja
0	no válida
0,01 a 0,19	certera excepcionalmente baja
0,2 a 0,39	segura baja
0,4 a 0,69	positiva moderada
0,7 a 0,89	Alta
0,9 a 0,99	muy segura
1	positiva enorme y sorprendente

Nota: Beltrán, 2016.

Y para contrastar la hipótesis se tuvo que aplicar la prueba de Chi cuadrado:

$$\chi^2 = \sum_{i=1}^k \frac{(O_i - E_i)^2}{E_i}$$

3.9. Aspectos éticos

En concordancia con la Declaración de Helsinki, según lo indicado por el cual se debe hablar de los privilegios del sujeto para proteger su confiabilidad, se deben tomar las salvaguardias vitales para respetar su seguridad, y su ventaja debe ser superada el de la ciencia y la sociedad. De manera similar, y la coherencia con las pautas mundiales para las referencias depende mucho de las fuentes asesoradas. Dando fe de los resultados presentados en la tesis son de acuerdo a la realidad presentada (Manzini, 2000).

La protección de la intimidad de los participantes se salvaguardó bajo la declaración de Helsinki, la cual permite conservar las divisiones físico mental y emocional de los sujetos, ya que manifestaron voluntariamente su aceptación y la confidencialidad de la información con la finalidad de promover el bienestar y reducir mínimamente los daños a los cuales fuera expuesto en la investigación desarrollada. (Manzini, 2000).

Asimismo, se tomó en cuenta el respeto para cada uno de los participantes haciendo prevalecer sus derechos fundamentales sobre todo la confidencialidad de su anonimato, ya que todos fueron encuestados. Se participó de este estudio ejecutando los procedimientos descritos con anterioridad, se basó de manera fundamental en el respeto por los derechos humanos, considerando los códigos éticos en el marco de la beneficencia, respeto a la dignidad humana, confidencialidad, autonomía teniendo en cuenta el consentimiento informado, además de ello respetó el contenido original de la información obtenida (Belmont, 2013).

Por otro lado, se contempló la Pauta 1 del CIOMS, que concuerda con la Convención de Ginebra, la que menciona que los

investigadores avalan, que para las investigaciones realizadas en sujetos, estos deben estar en concordancia con los preceptos de la ciencia basados en el conocimiento suficiente de la bibliografía científica. (Carrasco,2009)

La garantía de autenticidad para esta investigación fue respaldada por el programa digital Turnitin, cuyo resultado obtenido, en lo que a similitudes se refiere, alcanzó un porcentaje en el marco del reglamento de la universidad.

IV. RESULTADOS

Tabla 1

Relación entre el agotamiento laboral y las estrategias de afrontamiento al estrés en el personal de enfermería que brindan atención en el servicio de emergencia del Hospital COVID-19. ESSALUD III-1.

Agotamiento Laboral		Estrategia de afrontamiento			Total	Rho de Spearman	
		Adecuada	Inadecuada	Moderada		P	Valor
Alto	N°	32	0	0	32	0.000	0.922
	%	44.4%	0.0%	0.0%	44.4%		
Bajo	N°	0	15	0	15		
	%	0.0%	20.8%	0.0%	20.8%		
Medio	N°	2	6	17	25		
	%	2.8%	8.3%	23.6%	34.7%		
Total	N°	34	21	17	72		
	%	47.2%	29.2%	23.6%	100.0%		

Nota: Elaboración propia

Interpretación: Los resultados que se obtuvo con respecto a relacionar el grado de agotamiento laboral y las estrategias de afrontamiento, se presenta un 44.4%, es decir, un alto y adecuado nivel, con una Rho de Spearman de 0.922, una correlación muy alta, cuyo valor fue de $p=0.000$ a un nivel de significatividad $<5\%$ por lo tanto se asume la aceptación de la hipótesis alterna.

Tabla 2

Nivel de agotamiento laboral en el personal de enfermería que brindan atención en el servicio de emergencia del Hospital COVID-19. ESSALUD III-1.

NIVELES DEL AGOTAMIENTO LABORAL	N°	%
Bajo	15	21%
Medio	25	35%
Alto	32	44%
Total	72	100%

Dimensiones del agotamiento laboral	El cansancio emocional		Despersonalización		Falta de realización profesional	
	N°	%	N°	%	N°	%
Bajo	17	24%	21	29%	14	19%
Medio	45	63%	21	29%	25	35%
Alto	10	14%	30	42%	33	46%
Total	72	100%	72	100%	72	100%

Nota: Elaboración propia

Interpretación: El agotamiento laboral presenta un nivel alto de 44%; le sigue un nivel medio de 35%; y finalmente, un nivel bajo de 21%; los resultados que se obtuvieron sobre el nivel de las categorías del agotamiento laboral, en lo que se refiere al cansancio emocional presenta un nivel medio de 63%; en la despersonalización presenta un nivel alto con un 42%; y en la falta de relaciones entre el personal con un 46% (nivel alto)

Tabla 3

Nivel de las estrategias de afrontamiento en el personal de enfermería que brindan atención en el servicio de emergencia del Hospital COVID-19. ESSALUD III-1.

Niveles de estrategias de afrontamiento	N°	%
Inadecuada	21	29%
Moderada	17	24%
Adecuada	34	47%
Total	72	100%

Dimensiones de las estrategias de afrontamiento	Enfocados en el problema		Enfocados en la emoción		Enfocados en la evitación	
	N°	%	N°	%	N°	%
Inadecuada	25	35%	26	36%	23	32%
Moderada	16	22%	23	32%	15	21%
Adecuada	31	43%	23	32%	34	47%
Total	72	100%	72	100%	72	100%

Nota: Elaboración propia

Interpretación: Las estrategias de afrontamiento presentan un nivel adecuado de 47%; moderado de 24%; y finalmente, no adecuado con un 29%. En lo referido con el nivel de las categorías de las estrategias de afrontamiento, en lo que respecta a enfocados en el problema tiene un nivel adecuado de 43%; en la emoción, con un nivel inadecuado de 36%; y en la evitación, con un nivel adecuado de 47%.

Tabla 4

Relación entre el agotamiento laboral y la dimensión enfocados en el problema inherente a las estrategias de afrontamiento al estrés en el personal de enfermería que brindan atención en el servicio de emergencia del Hospital COVID-19. ESSALUD III-1.

Enfocados en el problema		Agotamiento Laboral			Total	Rho de Spearman	
		Alto	Bajo	Medio		P	Valor
Adecuada	N°	30	0	1	31	0.000	0.912
	%	41.7%	0.0%	1.4%	43.1%		
Inadecuada	N°	0	15	10	25		
	%	0.0%	20.8%	13.9%	34.7%		
Moderada	N°	2	0	14	16		
	%	2.8%	0.0%	19.4%	22.2%		
Total	N°	32	15	25	72		
	%	44.4%	20.8%	34.7%	100.0%		

Nota: Elaboración propia

Interpretación: de los resultados que se obtuvo sobre relacionar el nivel de agotamiento laboral y en la dimensión de los enfocados en el problema tiene un 41.7%, de un nivel alto como adecuado, con una Rho de Spearman de 0.912, correlación muy alta, cuyo resultado fue de $p=0.000$ a un nivel de significatividad de $<5\%$.

Tabla 5

Relación entre el agotamiento laboral y la dimensión enfocados en la emoción inherente a las estrategias de afrontamiento al estrés en el personal de enfermería que brindan atención en el servicio de emergencia del Hospital COVID-19. ESSALUD III-1.

Enfocados en la emoción		Agotamiento Laboral			Total	Rho de Spearman	
		Alto	Bajo	Medio		P	Valor
Adecuada	N°	22	0	1	23	0.000	0.903
	%	30.6%	0.0%	1.4%	31.9%		
Inadecuada	N°	0	15	11	26		
	%	0.0%	20.8%	15.3%	36.1%		
Moderada	N°	10	0	13	23		
	%	13.9%	0.0%	18.1%	31.9%		
Total	N°	32	15	25	72		
	%	44.4%	20.8%	34.7%	100.0%		

Nota: Elaboración propia

Interpretación: De los resultados que se obtuvo al relacionar el nivel de agotamiento laboral y en la dimensión de los enfocados en la emoción presenta un 30.6%, lo que significa un nivel alto y adecuado, con Rho de Spearman de 0.903, correlación muy alta, cuyo resultado fue de $p=0.000$ a un nivel de significatividad de $<5\%$.

Tabla 6

Relación entre el agotamiento laboral y la dimensión enfocados en la evitación inherente a las estrategias de afrontamiento al estrés en el personal de enfermería que brindan atención en el servicio de emergencia del Hospital COVID-19. ESSALUD III-1.

		Agotamiento Laboral			Total	Rho de Spearman	
		Alto	Bajo	Medio		P	Valor
Enfocados en la evitación							
Adecuada	N°	32	0	2	34	0.000	0.874
	%	44.4%	0.0%	2.8%	47.2%		
Inadecuada	N°	0	15	8	23		
	%	0.0%	20.8%	11.1%	31.9%		
Moderada	N°	0	0	15	15		
	%	0.0%	0.0%	20.8%	20.8%		
Total	N°	32	15	25	72		
	%	44.4%	20.8%	34.7%	100.0%		

Nota: Elaboración propia

Interpretación: De los resultados que se obtuvo al relacionar el nivel de agotamiento laboral y la dimensión de los enfocados en la evitación presenta un 44.4%, lo que significa un nivel alto y adecuado, con una Rho de Spearman de 0.874, correlación alta, cuyo resultado fue de $p=0.000$ a un nivel de significatividad de $<5\%$.

V. DISCUSIÓN

Si bien es cierto, los tiempos para investigar no son los mismos, pues la sociedad se encuentra en emergencia sanitaria producto de la COVID-19; sin embargo, evaluar la relación el agotamiento laboral y estrategias de afrontamiento del personal de enfermería del servicio de emergencia del Hospital COVID-19. ESSALUD III-1, parecería fácil y sencillo, pero no es así puesto que los servicios en todos los ámbitos del sistema de salud han colapsado y están condicionados a las demandas urgentes generadas por la crisis sanitaria que afecta directamente la vida de los usuarios de los servicios médicos y de la sociedad global. Desde esta perspectiva, al desarrollar el análisis de los resultados de esta investigación, se ha tomado como prioridad la evaluación del estado de salud de los colaboradores que laboran en la unidad de emergencia de la institución mencionada. Por consiguiente, el estudio se enfoca, más que a los planes de acción, a los factores intervinientes en las relaciones y problemática laboral surgida en el entorno de las funciones que desempeñan dentro de la institución frente a pandemia de la COVID-19.

En la investigación realizada a los colaboradores de enfermería del servicio de emergencia del Hospital COVID-19. ESSALUD III-1, cuyo propósito principal fue (tabla 1), relacionar el nivel de agotamiento laboral y estrategias de afrontamiento presentó un 44.4%, lo que significa un nivel alto como adecuado, con una Rho de Spearman de 0.922, correlación positivamente muy alta, en la tabla 15 corroborando la hipótesis sobre la existencia de una relación entre el agotamiento laboral y estrategias de afrontamiento, cuyo resultado del Chi cuadrado fue de 101.43 y un índice de $p=0.000$ a un nivel de significatividad del 5%. Asimismo, Rojas y Herrera (2018), obtuvo que existe una relación entre el agotamiento emocional y el afrontamiento con una correlación de 0,531. También Pita (2019) sostiene la existencia de la relación entre las categorías estudiadas.

En relación al nivel de agotamiento laboral (tabla 2) presenta un 44%, lo que significa alto; un 35%, medio; y finalmente, bajo a un 21% en las dimensiones (tabla 2), el cansancio emocional presenta un nivel medio de 63%,

en la despersonalización presenta un 42%, lo que significa un nivel alto; y en la falta de relación personal presenta 46%, un nivel alto; la presente tiene cierta similitud con el aporte de Cotrina y Monteza (Chiclayo, 2016) cuyo propósito fue identificar las estrategias de afrontamiento frente al síndrome de burnout que fueron aplicadas por los trabajadores de enfermería del servicio de emergencia del HRL; en este estudio cuya población muestral la conformaron 50 profesionales de enfermería; de los resultados obtenidos se determinó que 46,0% de los cuidadores médicos introdujeron un nivel significativo de presión, la medida con el índice más notable fue la despersonalización tras el cansancio entusiasta y la satisfacción individual; según la medición de fatiga emocional, el 38,0% de los asistentes presentó un nivel elevado; el 42,0% medio.

En cuanto a Ramírez (2019), se discrepa que la despersonalización tuvo un nivel bajo; pero en la realización personal tuvo un nivel alto positivo. Para Alvares (2017), el personal de enfermería expresó tener dificultades para conciliación del sueño y un cansancio o agotamiento extremo. También Cotrina y Monteza (2016) menciona que los niveles de estrés son altos, con un 46%, siendo la dimensión de despersonalización más alto seguido del cansancio emocional.

En lo que se refiere a los niveles de las estrategias de afrontamiento (tabla 3) estas presentan 47% (nivel adecuado); le sigue 24% (nivel moderado); y finalmente, un 29% (nivel inadecuado) en sus categorías; en la dimensión enfocados en el problema presenta adecuado 43%; en la emoción, inadecuado de 36%; y en la evitación, adecuado de 47%. En cuanto a Portero (2019), para él la estrategia más utilizada fue centrado en el problema.

Asimismo, al relacionar el nivel de agotamiento laboral y mecanismos de afrontamiento en su dimensión enfocados en el problema (tabla 4); tiene un 41.7% presenta un nivel alto y adecuado, con Rho de Spearman de 0.912, correlación muy alta, cuyo índice fue de $p=0.000$, con un nivel de significatividad del 5%. Para Huallpa y Ortiz (2019), obtuvo un nivel de agotamiento laboral con un nivel medio y en el afrontamiento más utilizado fue el de resolución de

problemas. Del mismo modo se puede mencionar a Silva (2016) determinan la existencia de una relación entre el agotamiento emocional y el afrontamiento del estrés centrado en la resolución del problema.

Por otro lado, al relacionar el nivel de agotamiento laboral y estrategias de afrontamiento en su dimensión enfocados en la emoción (tabla 5); presenta un 30.6% lo que significa un nivel alto y adecuado, con una Rho de Spearman de 0.903, correlación muy alta, cuyo valor fue de $p=0.000$ a un nivel de significatividad de $<5\%$. Según Pizarro y Quispe (2019), hace referencia que en las estrategias de afrontamiento presenta un 80.4% de nivel moderado, que resalta la utilización en las dimensiones de emoción y evitación. También Pita (2019), menciona que la estrategia más usada es la emoción con un 53%.

Las relaciones entre el nivel de agotamiento laboral y estrategias de afrontamiento en su categoría enfocados en la evitación (tabla 6); presenta un 44.4%, lo que significa un nivel alto y adecuado, con una Rho de Spearman de 0.874, correlación alta, con un valor de $p=0.000$ con un grado de significatividad del $<5\%$. Asimismo, Rojas y Herrera (2018), en cuanto a los recursos de afrontamiento destacándose la evitación afectiva con un 75%.

VI. CONCLUSIONES

1. Se pudo determinar la presencia de una relación entre el agotamiento laboral y las estrategias de afrontamiento, llegándose a comprobar la hipótesis asumida, refrendada por el valor de Chi cuadro que fue de 101.43 y un índice de $p=0.000$ a un grado de significatividad de $<5\%$.
2. El agotamiento laboral alcanzó un nivel alto con un 44%, y en sus categorías existe una predominancia del cansancio emocional de 63%, que lo ubica en un nivel medio.
3. Las estrategias de afrontamiento presentan un 47%, nivel adecuado, y en sus dimensiones existe una predominancia de enfocado en la evitación con un 47%, porcentaje que lo ubica en un nivel adecuado.
4. Esta investigación permitió relacionar el nivel de agotamiento laboral y la categoría enfocado en el problema, cuya correlación de Rho de Spearman es de 0.912.
5. Se pudo determinar la existencia de una relación entre el nivel de estrés laboral y la categoría enfocado en la emoción, cuya correlación es de Rho de Spearman de 0.903.
6. Se determinó la existencia de una relación entre los niveles de estrés laboral y la dimensión enfocado en la evitación, cuya correlación de Rho es de Spearman de 0.874.

VII. RECOMENDACIONES

1. Que en la unidad de emergencia del Hospital COVID-19 ESSALUD III-1, se realice capacitaciones o talleres psicológicos llevando a cabo programas referentes al manejo del agotamiento laboral y frustración profesional.
2. El departamento Psicología del Hospital ESSALUD III-1 debe fomentar la participación en talleres de inteligencia emocional orientados a que el personal maneje de manera adecuada sus emociones, para que pueda tener un ritmo de trabajo con un buen estado de ánimo.
3. Se recomienda al jefe del Hospital en coordinación con el área de Psicología y/o Psiquiatría evaluar periódicamente el desgaste laboral en los profesionales de enfermería mediante algún instrumento de evaluación con el fin de diagnosticar y darles a conocer su estado actual y con ello se pueda tomar medidas de afrontamiento.
4. La implementación en el Hospital de una sección encargada de la salud del personal que se desempeña en este centro, que ofrezca servicio individualizado con el fin de que el personal aprenda estrategias de afrontamiento del estrés, así mejorará la eficacia y eficiencia laboral.

REFERENCIAS

- Alvares, L., & Rodriguez, M. (2016). *Nivel del síndrome de burnout en enfermeras de unidades críticas del Hospital Belén de Trujillo - 2016*. Universidad Privada Antenor Orrego. http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/1990/1/RE_ENFE_LESLY_ALVARES_MARIARODRIGUEZ_SINDROME_BURNOUT_DATOS_T046_73592419_T.PDF.PDF
- Alvarez, G. (2017). *Estrés laboral y estrategias de afrontamiento en el personal de enfermería del hospital del instituto ecuatoriano de seguridad social IESS, Santo Domingo de los Tsáchilas*. Universidad Regional Autónoma de los Andes. <http://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/7974/1/PIUAMSS018-2018.pdf>
- Bueno, M., & Barrientos, S. (2020). Caring for the caregiver: The emotional impact of the coronavirus epidemic on nurses and other health professionals. *Enfermería Clínica*. <https://doi.org/10.1016/j.enfcli.2020.05.006>
- Carver, C. S. (1997). You want to measure coping but your protocol's too long: Consider the Brief COPE. *International Journal of Behavioral Medicine*
- Castagnetta, O. (2019). *Estrategias de afrontamiento: ¿qué son y cómo pueden ayudarnos?* Psicología y Mente. <https://psicologiymente.com/psicologia/estrategias-afrontamiento>
- Chavez, K., & Quito, J. (2019). *Estrategias de prevención y afrontamiento del síndrome de burnout en estudiantes del internado rotativo de las carreras de medicina y enfermería*. <http://dspace.unach.edu.ec/bitstream/51000/5433/2/UNACH-EC-FCS-ENF-2019-GUIA-0006-1.pdf>
- Cotrina, L. del C., & Monteza, L. (2016). *Estrategias de afrontamiento del síndrome de burnout por los profesionales de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Regional Lambayeque – Chiclayo 2016*. Universidad Señor de Sipan.

[http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/3942/Cotrina Monteza.pdf;jsessionid=B138E9208A080425C3A335A9103C347F?sequence=6](http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/3942/Cotrina_Monteza.pdf;jsessionid=B138E9208A080425C3A335A9103C347F?sequence=6)

Entrepreneur. (2019). *Es oficial: el cansancio laboral ya es una enfermedad según la OMS*. Entrepreneur. <https://www.entrepreneur.com/article/334475>

Fernandez, R. (2016). *Síndrome de burnout en la enfermera que cuida al paciente en la unidad de cuidados intensivos*. Universidad Nacional de Trujillo. <http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/14397/2E431.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Guevara, J., & Quispe, K. (2016). *Efectividad de un programa de consejería en las estrategias de afrontamiento frente al diagnóstico de cáncer de mama*. Universidad Peruana Cayetano Heredia. http://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/upch/6581/Efectividad_GuevaraEspinoza_Jose.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Huallpa, M., & Ortiz, L. (2019). *Estrés laboral y estrategias de afrontamiento en el profesional de enfermería de la unidad de cuidados intensivos del hospital Honorio Delgado y Clínica San Juan de Dios, Arequipa - 2019*. Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa. <http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/10970/SEhuqumi%26formald.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Maslach, Christina; Jackson, Susan (1986). Maslach burnout inventory manual (en inglés). Palo alto, CA: Consulting Psychologist Press, Inc.

Muñoz, S., Molina, D., Ochoa, R., Sánchez, O., & Esquivel, J. (2020). Estrés, respuestas emocionales, factores de riesgo, psicopatología y manejo del personal de salud durante la pandemia por COVID-19. En *Acta Pediátrica de México* (Vol. 41, Número 4S1). <https://doi.org/10.18233/APM41No4S1ppS127-S1362104>

OMS. (2019). *La OMS reconoce como enfermedad el burnout o "síndrome de estar quemado"*. Médicos y Pacientes. <http://www.medicosypacientes.com/articulo/la-oms-reconoce-como-enfermedad-el-burnout-o-sindrome-de-estar-quemado>

- Palma, M. (2018). *Estrés laboral y estrategias de afrontamiento en enfermeras del centro quirúrgico. Hospital Víctor Lazarte Echegaray, Trujillo.* Universidad Nacional de Trujillo. <http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/11193/2E566.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Pita, C., & Quiroz, R. (2019). Relación entre las dimensiones del síndrome de burnout y las estrategias de afrontamiento utilizadas por el personal de enfermería de los Centros de Salud de Nivel 1-IV de Cajamarca. En *Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo.* Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo.
- Pizarro, L., & Quispe, K. (2019). *Síndrome de burnout y estrategias de afrontamiento en enfermeros de la clínica ONCOSALUD, 2019.* Universidad Nacional de Callao. http://repositorio.unac.edu.pe/bitstream/handle/UNAC/4139/Pizarro_Zarate_Y_Quispe_Ampuero_Posgrado_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Portero, S. (2019). *Estrés laboral, burnout, satisfacción, afrontamiento y salud general en personal sanitario de urgencias 2019.* Universidad de Córdoba. <https://www.uco.es/ucopress/index.php/es/>
- Ramirez, S. (2019). *Síndrome de desgaste profesional y su influencia en las estrategias de afrontamiento en profesionales de la salud que laboran en los centros de salud del distrito 18do6.* Universidad Técnica de Ambato. https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/29230/2/TESIS-Definitiva_Silvia_Ramirez.pdf
- Rojas, L., & Herrera, M. (2018). *Síndrome de burnout y estrategias de afrontamiento al estrés en enfermeros de la unidad de cuidados intensivos del Hospital Arzobispo Loayza - Lima Metropolitana 2018.* Universidad Peruana Cayetano Heredia.
- Ruiz, E. (2017). *Intervención de enfermería en un caso de alta complejidad en psiquiatría.* Chile Salud Mental. http://www.schilesaludmental.cl/pdf/REVISTA_3-4-2017/242-244_intervencion_enfermeria.pdf

Sauter, S., Murphy, L., & Hurrell, J. (2015). *Factores psicosociales y organizativos*.

<https://www.insst.es/documents/94886/162520/Capítulo+34.+Factores+psicosociales+y+de+organización>

Segura, O. (2016). Agotamiento profesional: concepciones e implicaciones en la salud pública. *Biomédica*, 34, 535–580.

<https://doi.org/10.7705/biomedica.v34i4.2315>

Silva, B. (2016). *Síndrome de Burnout y estrategias de afrontamiento del estrés en los profesionales de enfermería de una clínica privada de Lima Metropolitana, 2015*. Universidad Peruana Unión.

https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/UPEU/431/Bertha_Tesis_bachiller_2016.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Suarez, D. (2015). *Síndrome de Burnout: Síntomas, Tratamientos y ¿Qué es?* Cuidate Plus.

<https://cuidateplus.marca.com/enfermedades/psiquiatricas/sindrome-de-burnout.html>

University College of Engineering. (2020). *COVID-19: agotamiento laboral reportado en trabajadores de la salud*. LatinAmerican Post.

<https://latinamericanpost.com/es/33149-covid-19-agotamiento-laboral-reportado-en-trabajadores-de-la-salud>

ANEXOS

ANEXO 1: MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Agotamiento laboral	síndrome caracterizado por la vivencia de encontrarse emocionalmente agotado, t es una respuesta al estrés laboral crónico, conformado por actitudes y sentimientos negativos hacia las personas con las que se trabaja, y hacia el propio rol profesional (Maslach)	Son signos y síntomas que se caracteriza por agotamiento emocional, actitud fría y despersonalizada, y baja realización/logro profesional o personal, el cual se evaluara el cuestionario de Maslach.	El cansancio emocional	Cansancio emocional. Sentimientos de desesperanza y desinterés. Agotamiento físico. Actitudes negativas hacia el trabajo.	Ordinal • Nunca (0) • Pocas veces al año o menos (1) • Una vez al mes o menos (2) • Pocas veces al mes (3) • Una vez a la semana (4) • Varias veces a la semana (5) • Todos los días (6)
			Despersonalización	Respuesta negativa hacia uno mismo. Trato interpersonal. Actitudes negativas con los demás. Falta de preocupación por los demás.	
			Falta de realización profesional	Autoconcepto Respuesta negativa al trabajo Sentimientos de escasa competencia profesional.	
Estrategias de afrontamiento	El afrontamiento regula las diferencias que presentan las personas ante situaciones de estrés (Carver, 1997) Son las respuestas cognitivas, conductuales y comportamentales que presentan las personas para el manejo del estrés laboral (Pizarro & Quispe, 2019)	Son las conductas del personal de enfermería del hospital COVID-19. ESSALUD III-1. El cual se evaluará tres dimensiones, enfocados al problema, emoción y evitación. Mediante el Inventario COPE.	Enfocados en el problema	Afrontamiento activo Planificación Supresión de actividades distractoras Refrenar el afrontamiento Búsqueda de apoyo social	Ordinal • Nunca (0) • A veces (1) • A menudo (2) • Siempre (3)
			Enfocados en la emoción	Búsqueda de apoyo social por razones emocionales Reinterpretación positiva y crecimiento Aceptación Uso de la religión Centrarse en las emociones	
			Enfocados en la evitación	Desenganche mental Humor Negación Desenganche conductual Uso de sustancias	

ANEXO 2: CUESTIONARIO

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Agotamiento laboral y estrategias de afrontamiento del personal de enfermería del servicio de emergencia del Hospital COVID-19. ESSALUD III-1.

CUESTIONARIO DE AGOTAMIENTO LABORAL- MASLACH (1986), adaptado por Salvatierra y Lora (2020)

Instrucción: A continuación, se encontrará con 22 preguntas relacionadas con los sentimientos que usted experimenta en su centro de labores; lea con detenimiento cada frase y responda marcando a cada casilla según la enumeración de la tabla que corresponda:

Datos Generales

- 1.- Servicio donde labora.....
- 2.-Edad..... 3.-Sexo..... 4.-Estado Civil.....
- 5.- N° de hijos.....
- 6.- Tiempo de Servicio en la Institución..... (Años)..... (Meses)(Días)
- 7.- Tiempo que labora en el Servicio..... (Años)..... (Meses)(Días)
- 8.- N° de Enfermeras por turno: Suficiente..... Insuficiente.....
- 9-Tiempo usado para trasladarse de su casa al trabajo.....
- 10.- Trabaja en otra institución Si..... No.....
- 11.- Tipo de trabajo que realiza en la otra institución a)Docente b) Asistencial c) Otro
- 12.- Es política del Hospital proporcionar estímulos laborales: Si.....No..... ¿Qué tipo?
a) Becas de Estudio Si.....No.....
b) Felicitaciones Si.....No.....
c) Reconocimiento o Premiaciones Si..... No.....

Escala	Nunca	Pocas veces al año o menos	Una vez al mes o menos	Unas pocas veces al mes o menos	Una vez a la semana	Pocas veces a la semana	Todos los días
Valorización	0	1	2	3	4	5	6

	Ítems	0	1	2	3	4	5	6
El cansancio emocional	1. Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo							
	2. Cuando termino mi jornada de trabajo me siento vacío							
	3. Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado							
	4. Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa							
	5. Siento que mi trabajo me está desgastando							
	6. Me siento frustrado en mi trabajo							

	7. Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo								
	8. Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa								
	9. Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades								
Despersonalización	10. Siento que estoy tratando a algunos pacientes como si fueran objetos impersonales								
	11. Siento que me he hecho más duro con la gente								
	12. Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente								
	13. Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a mis pacientes								
	14. Me parece que los pacientes me culpan de alguno de sus problemas								
Falta de realización profesional	15. Siento que puedo entender fácilmente a los pacientes								
	16. Siento que trato con mucha eficacia los problemas de mis pacientes								
	17. Siento que estoy influyendo positivamente en la vida de otras personas a través de mi trabajo								
	18. Me siento con mucha energía en mi trabajo								
	19. Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con mis pacientes								
	20. Me siento estimado después de haber trabajado íntimamente con mis pacientes								
	21. Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo								
	22. Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada								

NIVELES DE INTERPRETACIÓN DEL CUESTIONARIO DE AGOTAMIENTO LABORAL

Categorías/Niveles	Bajo	Medio	Alto
Agotamiento Laboral	22 – 63	64 – 83	84 – 132
El cansancio emocional	0 – 16	17 – 26	27 – 54
La despersonalización	0 – 8	9 – 13	14 – 30
Falta de realización profesional	0 – 30	31 – 36	37 – 48

ANEXO 2: CUESTIONARIO

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Agotamiento laboral y estrategias de afrontamiento del personal de enfermería del servicio de emergencia del Hospital COVID-19. ESSALUD III-1.

CUESTIONARIO DE ESTIMACIÓN DE AFRONTAMIENTO-COPE (Carver, 1997), adaptado por Salvatierra y Lora (2020)

Instrucción: A continuación, se encontrará con 30 preguntas relacionadas con los sentimientos que usted experimenta en su centro de labores; lea con detenimiento cada frase y responda marcando a cada casilla según la enumeración de la tabla que corresponda:

Escala	Nunca	A veces	A menudo	Siempre
Valorización	0	1	2	3

Ítems		0	1	2	3
Enfocados en el problema	1. Intento conseguir consejo de alguien sobre qué hacer.				
	2. Concentro mis esfuerzos en hacer algo acerca de ello.				
	3. Elaboro un plan de acción.				
	4. Intento proponer una estrategia sobre qué hacer				
	5. Me centro en hacer frente a este problema y si es necesario dejo otras cosas un poco de lado				
	6. Me aseguro de no empeorar las cosas por actuar precipitadamente				
	7. Intento firmemente evitar que otras interfieran con mis esfuerzos por hacer frente a esto				
	8. Pregunto a personas que han tenido experiencias similares que hicieron				
	9. Llevo a cabo una acción directa en todo el problema				
	10. Me obligo a esperar el momento adecuado para hacer algo				
Enfocados en	11. Intento desarrollarme como persona como resultado de la experiencia				
	12. Me altero y dejo que mis emociones afloren				
	13. Busco la ayuda de Dios				
	14. Acepto que esto ha pasado y que puede cambiar				

	15. Intento conseguir apoyo emocional de amigos y familiares				
	16. Intento verlo de manera diferente para hacerlo parecer más positivo				
	17. Siento mucho malestar emocional y termino por expresar ese malestar				
	18. Intento encontrar alivio en la religión				
	19. Hablo con alguien de cómo me siento				
	20. Aprendo a vivir con ello				
Enfocados en la evitación	21. Me concentro en el trabajo y en otras actividades sustitutivas para apartar cosas de mi mente				
	22. Me digo a mí mismo "esto no es real"				
	23. Me río de la situación				
	24. Admito que no puedo hacerle frente y dejo de intentarlo				
	25. Sueño despierto con cosas diferentes a ésta				
	26. Bebo alcohol o tomo drogas para pensar menos en ello				
	27. Hago bromas de la situación				
	28. Reduzco la cantidad de esfuerzo que pongo en marcha para resolver problema				
	29. Utilizo alcohol o drogas para ayudarme a superarlo				
	30. Actúo como si nunca hubiera sucedido				

Categorías/Niveles	Inadecuada	Moderada	Adecuada
	a		
Estrategia de afrontamiento	0 – 30	31 – 60	61 – 90
Enfocados en el problema	0 – 10	11 – 20	21 – 30
Enfocados en la emoción	0 – 10	11 – 20	21 – 30
Enfocados en la evitación	0 – 10	11 – 20	21 – 30

ANEXO 3: MUESTRA PILOTO DEL AGOTAMIENTO LABORAL

N°	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22
1	2	1	2	1	1	1	2	2	2	1	2	2	1	2	1	2	2	2	4	2	1	1
2	6	5	6	5	3	5	6	6	6	5	6	6	2	6	5	6	6	6	3	6	3	5
3	4	3	2	2	5	3	4	4	2	3	2	4	3	4	3	2	4	4	5	4	5	3
4	6	5	5	5	6	5	6	6	5	5	5	6	2	6	5	5	6	6	2	6	6	5
5	2	1	2	1	1	1	2	2	2	1	2	2	1	2	1	2	2	2	1	2	1	1
6	5	6	6	6	6	6	5	5	6	6	6	5	6	5	6	6	5	5	6	5	6	6
7	6	6	5	6	6	6	6	6	5	6	5	6	6	6	6	5	6	6	6	6	6	6
8	1	2	3	2	2	2	1	1	3	2	3	1	2	1	2	3	1	1	2	1	2	2
9	5	6	5	6	6	6	5	5	5	6	5	5	6	5	6	5	5	5	6	5	6	6
10	6	5	5	5	5	5	6	6	5	5	5	6	5	6	5	5	6	6	5	6	5	5
11	5	6	5	6	6	6	5	5	5	6	5	5	6	5	6	5	5	5	6	5	6	6
12	6	5	5	5	5	5	6	6	5	5	5	6	5	6	5	5	6	6	5	6	5	5
13	4	6	6	6	6	6	4	4	6	6	6	4	6	4	6	6	4	4	6	4	6	6
14	2	1	2	1	1	1	2	2	2	1	2	2	1	2	1	2	2	2	1	2	1	1
15	2	1	2	1	1	1	2	2	2	1	2	2	1	2	1	2	2	2	1	2	1	1
16	5	6	6	6	6	6	5	6	6	6	6	5	6	5	6	6	5	6	6	5	6	6
17	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	5	1	2	1	1
18	6	6	6	6	6	6	5	6	6	6	6	5	6	6	6	6	5	6	6	5	6	6
19	2	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	2	3	3	4	3	3	4	3	3
20	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	2	4	3	4	3	4	4	2	3	4	3	3
21	3	2	6	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	3	2	6	1	3	2	1	2	2
22	1	2	1	2	2	2	1	2	2	2	3	1	2	1	2	1	1	4	2	1	2	2
23	2	2	1	1	3	2	3	6	2	2	4	3	1	2	2	1	3	2	1	3	3	2
24	4	3	5	4	5	3	2	2	3	3	5	2	2	4	3	5	2	3	3	2	5	3
25	5	5	5	3	4	5	6	4	5	5	3	6	4	5	5	5	6	4	6	6	4	5

Validación y confiabilidad del instrumento – Nivel de Agotamiento laboral

CONFIABILIDAD

La fiabilidad de un test se refiere a la consistencia interna de sus preguntas, a la mayor o menor ausencia de errores de medida. Un test confiable significa que si lo aplicamos por más de una vez a un mismo elemento entonces obtendríamos iguales resultados.

MÉTODO UTILIZADO

Entre los métodos aceptados para medir la fiabilidad está el de las dos mitades o Split-half, que consiste en hallar el coeficiente de correlación de Pearson entre las dos mitades de cada factor (par e impar) de los elementos, y luego corregir los resultados según la fórmula de Spearman-Brown. Utilizando el método de las dos mitades y aplicada a 22 elementos con las mismas características de la población de estudio, el instrumento elaborado por el autor para medir el nivel de Agotamiento laboral, se sometió a la prueba de confiabilidad, el resultado se presenta a continuación:

El reporte obtuvo un Coeficiente de dos mitades de Guttman = 0.989, y que al aplicar la Corrección de Spearman-Brow presentó los siguientes resultados:

- Instrumento utilizado (Longitud igual o desigual) = 0.989.

Según los resultados el instrumento presenta Confiabilidad Interna Altamente Significativa, con un Alfa de Cronbach = 0.990.

Según los resultados el instrumento presenta Confiabilidad Interna Altamente Significativa.

Reporte de salida.

Tabla N° 01

Estadístico de consistencia interna del cuestionario

Alfa de Cronbach	N de elementos
.990	22

Fuente: Ordenador, SPSS 25

En la Tabla N°01 se observa el coeficiente correspondiente al Alfa de Cronbach para el análisis de consistencia interna de la encuesta para medir el nivel de Agotamiento laboral, de 0.990, dentro del rango de muy aceptable para este tipo de instrumento.

Tabla N°02

Estadísticos de consistencia interna del cuestionario si se suprime un ítem.

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
VAR00001	79.0000	1287.583	.985	.989
VAR00002	78.8800	1309.610	.905	.990
VAR00003	78.8000	1313.750	.918	.990
VAR00004	79.1200	1290.610	.939	.990
VAR00005	78.8800	1313.777	.819	.990
VAR00006	79.0000	1287.583	.985	.989
VAR00007	78.8800	1309.610	.905	.990
VAR00008	78.8000	1314.250	.854	.990
VAR00009	78.9200	1311.743	.949	.990
VAR00010	79.0000	1287.583	.985	.989
VAR00011	78.8400	1326.723	.844	.990
VAR00012	78.8800	1309.610	.905	.990
VAR00013	79.3600	1301.990	.861	.990
VAR00014	78.8800	1308.110	.917	.990
VAR00015	79.0000	1287.583	.985	.989
VAR00016	78.7200	1321.460	.807	.990
VAR00017	78.8800	1309.610	.905	.990
VAR00018	78.6800	1331.977	.796	.990
VAR00019	79.0000	1309.083	.819	.990
VAR00020	78.8800	1309.610	.905	.990
VAR00021	78.8800	1300.193	.890	.990
VAR00022	79.0000	1287.583	.985	.989

Fuente: Ordenador, SPSS 25

En la Tabla N°02 se observa el Alfa de Cronbach para cada uno de los ítem si un elemento es suprimido con la finalidad de mejorar el coeficiente de 0.990 de la tabla N°01, pero en ninguno de los posibles casos se logra tal efecto, por lo que se decide continuar con el cuestionario y la totalidad de sus ítems.

Tabla N°03

Estadístico de consistencia interna del cuestionario, prueba de dos mitades

Alfa de Cronbach	Parte 1	Valor	.984
		N de elementos	11 ^a
	Parte 2	Valor	.977
		N de elementos	11 ^b
	N total de elementos		22
Correlación entre formularios			.979
Coeficiente de Spearman-Brown	Longitud igual		.989
	Longitud desigual		.989
Coeficiente de dos mitades de Guttman			.989

a. Los elementos son: VAR00001, VAR00002, VAR00003, VAR00004, VAR00005, VAR00006, VAR00007, VAR00008, VAR00009, VAR00010, VAR00011.

b. Los elementos son: VAR00012, VAR00013, VAR00014, VAR00015, VAR00016, VAR00017, VAR00018, VAR00019, VAR00020, VAR00021, VAR00022.

En la Tabla N°03 se observa la prueba de mitades de la encuesta para medir el nivel de Agotamiento laboral, mediante el Coeficiente de Spearman para longitudes iguales es de 0.989 y el Coeficiente de dos mitades de Guttman de 0.989, ambos superiores al mínimo establecido para pruebas de este tipo. En tal sentido se decide aprobar el Instrumento en cuestión.

Los resultados que se presentan nos permiten concluir que la encuesta para medir el nivel de Agotamiento laboral, instrumento elaborado por el autor, **ES ALTAMENTE CONFIABLE PARA SU USO.**

Validación y confiabilidad del instrumento – estrategias de afrontamiento

CONFIABILIDAD

La fiabilidad de un test se refiere a la consistencia interna de sus preguntas, a la mayor o menor ausencia de errores de medida. Un test confiable significa que si lo aplicamos por más de una vez a un mismo elemento entonces obtendríamos iguales resultados.

MÉTODO UTILIZADO

Entre los métodos aceptados para medir la fiabilidad está el de las dos mitades o Split-half, que consiste en hallar el coeficiente de correlación de Pearson entre las dos mitades de cada factor (par e impar) de los elementos, y luego corregir los resultados según la fórmula de Spearman-Brown. Utilizando el método de las dos mitades y aplicada a 30 elementos con las mismas características de la población de estudio, el instrumento elaborado por el autor para medir las estrategias de afrontamiento, se sometió a la prueba de confiabilidad, el resultado se presenta a continuación:

El reporte obtuvo un Coeficiente de dos mitades de Guttman = 0.997, y que al aplicar la Corrección de Spearman-Brow presentó los siguientes resultados:

- Instrumento utilizado (Longitud igual o desigual) = 0.997.

Según los resultados el instrumento presenta Confiabilidad Interna Altamente Significativa, con un Alfa de Cronbach = 0.992.

Según los resultados el instrumento presenta Confiabilidad Interna Altamente Significativa.

Reporte de salida.

Tabla N° 01

Estadístico de consistencia interna del cuestionario

Alfa de Cronbach	N de elementos
.992	30

Fuente: Ordenador, SPSS 25

En la Tabla N°01 se observa el coeficiente correspondiente al Alfa de Cronbach para el análisis de consistencia interna de la encuesta para medir las estrategias de afrontamiento, de 0.992, dentro del rango de muy aceptable para este tipo de instrumento.

Tabla N°02

Estadísticos de consistencia interna del cuestionario si se suprime un ítem.

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
VAR00001	67.8800	725.943	.898	.992
VAR00002	67.9200	722.410	.897	.992
VAR00003	68.0400	709.123	.961	.992
VAR00004	67.8400	729.390	.961	.992
VAR00005	67.8000	736.667	.756	.992
VAR00006	67.9200	722.077	.903	.992
VAR00007	68.0400	709.123	.961	.992
VAR00008	68.0000	720.667	.849	.992
VAR00009	67.6400	746.657	.891	.992
VAR00010	67.8000	732.583	.942	.992
VAR00011	67.8800	730.527	.943	.992
VAR00012	68.0400	709.123	.961	.992
VAR00013	67.8400	728.390	.931	.992
VAR00014	67.9200	726.327	.940	.992
VAR00015	67.8000	730.917	.923	.992
VAR00016	67.8000	732.583	.942	.992
VAR00017	68.0400	709.123	.961	.992
VAR00018	67.9600	721.707	.853	.992
VAR00019	67.6400	746.657	.891	.992
VAR00020	67.9600	717.873	.918	.992
VAR00021	68.1200	719.027	.904	.992
VAR00022	68.0400	709.123	.961	.992
VAR00023	67.8000	732.583	.942	.992
VAR00024	67.7200	739.377	.784	.992
VAR00025	68.0400	709.123	.961	.992
VAR00026	67.8000	730.917	.923	.992
VAR00027	68.0000	715.750	.876	.992
VAR00028	68.0400	709.123	.961	.992
VAR00029	67.7600	735.857	.864	.992
VAR00030	67.8800	725.943	.898	.992

Fuente: Ordenador, SPSS 25

En la Tabla N°02 se observa el Alfa de Cronbach para cada uno de los ítem si un elemento es suprimido con la finalidad de mejorar el coeficiente de 0.992 de la tabla N°01, pero en ninguno de los posibles casos se logra tal efecto, por lo que se decide continuar con el cuestionario y la totalidad de sus ítems.

Tabla N°03

Estadístico de consistencia interna del cuestionario, prueba de dos mitades

Alfa de Cronbach	Parte 1	Valor	.985
		N de elementos	15 ^a
	Parte 2	Valor	.983
		N de elementos	15 ^b
	N total de elementos		30
Correlación entre formularios			.994
Coeficiente de Spearman-Brown	Longitud igual		.997
	Longitud desigual		.997
Coeficiente de dos mitades de Guttman			.997

a. Los elementos son: VAR00001, VAR00002, VAR00003, VAR00004, VAR00005, VAR00006, VAR00007, VAR00008, VAR00009, VAR00010, VAR00011, VAR00012, VAR00013, VAR00014, VAR00015.

b. Los elementos son: VAR00016, VAR00017, VAR00018, VAR00019, VAR00020, VAR00021, VAR00022, VAR00023, VAR00024, VAR00025, VAR00026, VAR00027, VAR00028, VAR00029, VAR00030.

En la Tabla N°03 se observa la prueba de mitades de la encuesta para medir las estrategias de afrontamiento, mediante el Coeficiente de Spearman para longitudes iguales es de 0.997 y el Coeficiente de dos mitades de Guttman de 0.997, ambos superiores al mínimo establecido para pruebas de este tipo. En tal sentido se decide aprobar el Instrumento en cuestión.

Los resultados que se presentan nos permiten concluir que la encuesta para medir las estrategias de afrontamiento, instrumento elaborado por el autor, **ES ALTAMENTE CONFIABLE PARA SU USO.**

	38. Trabajar directamente con personas me produce estrés.										
	39. Me siento acabado.										
2. Despersonalización	40. Creo que trato a algunos pacientes como si fueran objetos impersonales.										
	41. Me he vuelto más insensible con la gente desde que ejerzo esta profesión..										
	42. Me preocupa el hecho de que este trabajo me endurezca emocionalmente.										
	43. Realmente no me preocupa lo que les ocurre a mis pacientes.										
	44. Siento que los pacientes me culpan por algunos de sus problemas.										
3. Realización personal	45. Comprendo fácilmente como se sienten los pacientes.										
	46. Trato muy eficazmente los problemas de los pacientes.										
	47. Creo que influyo positivamente con mi trabajo en la vida de las personas.										
	48. Me siento muy activo.										
	49. Puedo crear fácilmente una atmósfera relajada con mis pacientes										
	50. Me siento estimulado después de trabajar con mis pacientes.										
	51. He conseguido muchas cosas útiles en mi profesión.										
	52. En mi trabajo trato los problemas emocionales con mucha calma.										

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: a) regular () b) buena () c) muy buena ()

Fecha ..02...12- 2020


 Firma del JUEZ EXPERTO(A)
 DNI...4.280.698.3.....

ANEXO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO
VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS
EXPERTO N° 2

DATOS GENERALES

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "COPE 28" que hace parte de la investigación "Agotamiento laboral y estrategias de afrontamiento del personal de enfermería del servicio de emergencia del Hospital COVID-19. ESSALUD III-1." La evaluación de los instrumentos es de gran relevancia para lograr que sean válidos y que los resultados obtenidos a partir de estos sean utilizados eficientemente. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Nombres y apellidos del juez:.....Gladis Amparo Verastegui Galvez.....
2. Formación académica:.....Licenciada en Psicología
3. Áreas de experiencia profesional:.....CEPUNT.....
4. Tiempo:..... 02..... cargo actual:Psicóloga
5. Institución:.....CEPUNT
6. Objetivo de la investigación: Determinar la relación entre el agotamiento laboral y las estrategias de afrontamiento al estrés en el personal de enfermería que brindan atención en el servicio de emergencia del Hospital COVID-19. ESSALUD III-1, 2020.
7. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

VARIABLES	DIMENSIÓN	ÍTEMS	CRITERIOS DE EVALUACION								Observaciones y/o recomendaciones
			Objetividad		Pertinencia		Relevancia		claridad		
			SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Variable N° 01: Estrategias de afrontamiento al estrés	1. Afrontamiento enfocado en el problema	1. Concentro mis esfuerzos en hacer algo acerca de ello.	X		X		X		X		
		2. Intento proponer una estrategia sobre qué hacer	X		X		X		X		
		3. Me centro en hacer frente a este problema y si es necesario dejo otras cosas un poco de lado.	X		X		X		X		
		4. Llevo a cabo una acción directa en todo el problema	X		X		X		X		
		5. Me aseguro de no empeorar las cosas por actuar precipitadamente.	X		X		X		X		
		6. Elaboro un plan de acción.	X		X		X		X		
		7. Intento firmemente evitar que otras interfieran con mis esfuerzos por hacer frente a esto.	X		X		X		X		
		8. Me obligo a esperar el momento adecuado para hacer algo.	X		X		X		X		
		9. Intento conseguir consejo de alguien sobre qué hacer.	X		X		X		X		
		10. Pregunto a personas que han tenido experiencias similares que hicieron.	X		X		X		X		

Variable N° 02: Agotamiento Laboral

2. Afrontamiento enfocados a la emoción	11. Intento conseguir apoyo emocional de amigos y familiares.	X	X	X	X		
	12. Hablo con alguien de como me siento	X	X	X	X		
	13. Intento verlo de manera diferente para hacerlo parecer mas positivo.	X	X	X	X		
	14. Acepto que esto ha pasado y que puede cambiar.	X	X	X	X		
	15. Intento desarrollarme como persona como resultado de la experiencia	X	X	X	X		
	16. Aprendo a vivir con ello.	X	X	X	X		
	17. Busca la ayuda de Dios.	X	X	X	X		
	18. Intento encontrar alivio en la religión.	X	X	X	X		
	19. Me altero y dejo que mis emociones afloren.	X	X	X	X		
	20. Siento mucho malestar emocional y termino por expresar ese malestar.	X	X	X	X		
3. Estrategias enfocados a la evitación	21. Me concentro en el trabajo y en otras actividades sustitutivas para apartar cosas de mi mente.	X	X	X	X		
	22. Sueño despierto con cosas diferente a ésta	X	X	X	X		
	23. Me rio de la situación.	X	X	X	X		
	24. Hago bromas de la situación.	X	X	X	X		
	25. Me digo a si mismo "esto no es real"	X	X	X	X		
	26. Actuó como si nunca hubiera sucedido.	X	X	X	X		
	27. Admito que no puedo hacerle frente y dejo de intentarlo	X	X	X	X		
	28. Reduzco la cantidad de esfuerzo que pongo en marcha para resolver problema	X	X	X	X		
	29. Bebo alcohol o tomo drogas para pensar menos en ello.	X	X	X	X		
	30. Utilizo alcohol o drogas para ayudarme a superarlo	X	X	X	X		
1. Agotamiento emocional.	31. Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo.	X	X	X	X		
	32. Me siento agotado al final de la jornada de trabajo.	X	X	X	X		
	33. Me siento fatigado cuando me levanto por la mañana y tengo que ir a trabajar.	X	X	X	X		
	34. Trabajar todo el día con mucha gente es un esfuerzo.	X	X	X	X		
	35. Me siento desgastado por mi trabajo.	X	X	X	X		
	36. Me siento frustrado en mi trabajo.	X	X	X	X		
	37. Creo que estoy trabajando demasiado.	X	X	X	X		

	38. Trabajar directamente con personas me produce estrés.	X	X	X	X		
	39. Me siento acabado.	X	X	X	X		
2. Despersonalización	40. Creo que trato a algunos pacientes como si fueran objetos impersonales.	X	X	X	X		
	41. Me he vuelto más insensible con la gente desde que ejerzo esta profesión..	X	X	X	X		
	42. Me preocupa el hecho de que este trabajo me endurezca emocionalmente.	X	X	X	X		
	43. Realmente no me preocupa lo que les ocurre a mis pacientes.	X	X	X	X		
	44. Siento que los pacientes me culpan por algunos de sus problemas.	X	X	X	X		
3. Realización personal	45. Comprendo fácilmente como se sienten los pacientes.	X	X	X	X		
	46. Trato muy eficazmente los problemas de los pacientes.	X	X	X	X		
	47. Creo que influyo positivamente con mi trabajo en la vida de las personas.	X	X	X	X		
	48. Me siento muy activo.	X	X	X	X		
	49. Puedo crear fácilmente una atmósfera relajada con mis pacientes	X	X	X	X		
	50. Me siento estimulado después de trabajar con mis pacientes.	X	X	X	X		
	51. He conseguido muchas cosas útiles en mi profesión.	X	X	X	X		
	52. En mi trabajo trato los problemas emocionales con mucha calma.	X	X	X	X		

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: a) regular () b) buena (X) c) muy buena ()

Fecha 30-09-20


Amparo Verdastegui Gallo
PSICÓLOGA
C.Ps P. 27401

Firma del JUEZ EXPERTO(A)
DNI: 27540880

ANEXO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO
VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS
EXPERTO N° 1

DATOS GENERALES

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "COPE 28" que hace parte de la investigación "Agotamiento laboral y estrategias de afrontamiento del personal de enfermería del servicio de emergencia del Hospital COVID-19. ESSALUD III-1." La evaluación de los instrumentos es de gran relevancia para lograr que sean válidos y que los resultados obtenidos a partir de estos sean utilizados eficientemente. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Nombres y apellidos del juez: Miriam Isabel Cabrera Gonzales
2. Formación académica: Psicóloga
3. Áreas de experiencia profesional: Organizacional / Violencia
4. Tiempo: 07 años Cargo actual: Psicóloga
5. Institución: Centro Emergencia Mujer
6. Objetivo de la investigación: Determinar la relación entre el agotamiento laboral y las estrategias de afrontamiento al estrés en el personal de enfermería que brindan atención en el servicio de emergencia del Hospital COVID-19. ESSALUD III-1, 2020.
7. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

VARIABLES	DIMENSIÓN	ÍTEMES	CRITERIOS DE EVALUACION								Observaciones y/o recomendaciones
			Objetividad		Pertinencia		Relevancia		claridad		
			SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Variable N° 01: Estrategias de afrontamiento al estrés	1. Afrontamiento enfocado en el problema	1. Concentro mis esfuerzos en hacer algo acerca de ello.	X		X		X		X		
		2. Intento proponer una estrategia sobre qué hacer	X		X		X		X		
		3. Me centro en hacer frente a este problema y si es necesario dejo otras cosas un poco de lado.	X		X		X		X		
		4. Llevo a cabo una acción directa en todo el problema	X		X		X		X		
		5. Me aseguro de no empeorar las cosas por actuar precipitadamente.	X		X		X		X		
		6. Elaboro un plan de acción.	X		X		X		X		
		7. Intento firmemente evitar que otras interfieran con mis esfuerzos por hacer frente a esto.	X		X		X		X		
		8. Me obligo a esperar el momento adecuado para hacer algo.	X		X		X		X		
		9. Intento conseguir consejo de alguien sobre qué hacer.	X		X		X		X		
		10. Pregunto a personas que han tenido experiencias similares que hicieron.	X		X		X		X		

Variable N° 02: Agotamiento Laboral	2. Afrontamiento enfocados a la emoción	11. Intento conseguir apoyo emocional de amigos y familiares.	X	X	X	X		
		12. Hablo con alguien de como me siento	X	X	X	X		
		13. Intento verlo de manera diferente para hacerlo parecer mas positivo.	X	X	X	X		
		14. Acepto que esto ha pasado y que puede cambiar.	X	X	X	X		
		15. Intento desarrollarme como persona como resultado de la experiencia	X	X	X	X		
		16. Aprendo a vivir con ello.	X	X	X	X		
		17. Busca la ayuda de Dios.	X	X	X	X		
		18. Intento encontrar alivio en la religión.	X	X	X	X		
		19. Me altero y dejo que mis emociones afloren.	X	X	X	X		
		20. Siento mucho malestar emocional y termino por expresar ese malestar.	X	X	X	X		
	3. Estrategias enfocados a la evitación	21. Me concentro en el trabajo y en otras actividades sustitutivas para apartar cosas de mi mente.	X	X	X	X		
		22. Sueño despierto con cosas diferente a ésta	X	X	X	X		
		23. Me rio de la situación.	X	X		X		
		24. Hago bromas de la situación.	X	X	X	X		
		25. Me digo a si mismo "esto no es real"	X	X	X	X		
		26. Actuó como si nunca hubiera sucedido.	X	X	X	X		
		27. Admito que no puedo hacerle frente y dejo de intentarlo	X	X	X	X		
		28. Reduzco la cantidad de esfuerzo que pongo en marcha para resolver problema	X	X	X	X		
		29. Bebo alcohol o tomo drogas para pensar menos en ello.	X	X	X	X		
		30. Utilizo alcohol o drogas para ayudarme a superarlo	X	X	X	X		
1. Agotamiento emocional.	31. Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo.	X	X	X	X			
	32. Me siento agotado al final de la jornada de trabajo.	X	X	X	X			
	33. Me siento fatigado cuando me levanto por la mañana y tengo que ir a trabajar.	X	X	X	X			
	34. Trabajar todo el día con mucha gente es un esfuerzo.	X	X	X	X			
	35. Me siento desgastado por mi trabajo.	X	X	X	X			
	36. Me siento frustrado en mi trabajo.	X	X	X	X			
	37. Creo que estoy trabajando demasiado.	X	X	X	X			

	38. Trabajar directamente con personas me produce estrés.	X		X		X			
	39. Me siento acabado.	X		X		X			
2. Despersonalización	40. Creo que trato a algunos pacientes como si fueran objetos impersonales.	X		X		X			
	41. Me he vuelto más insensible con la gente desde que ejerzo esta profesión..	X		X		X			
	42. Me preocupa el hecho de que este trabajo me endurezca emocionalmente.	X		X		X			
	43. Realmente no me preocupa lo que les ocurre a mis pacientes.	X		X		X			
	44. Siento que los pacientes me culpan por algunos de sus problemas.	X		X		X			
3. Realización personal	45. Comprendo fácilmente como se sienten los pacientes.	X		X		X			
	46. Trato muy eficazmente los problemas de los pacientes.	X		X		X			
	47. Creo que influyo positivamente con mi trabajo en la vida de las personas.	X		X		X			
	48. Me siento muy activo.	X		X		X			
	49. Puedo crear fácilmente una atmósfera relajada con mis pacientes	X		X		X			
	50. Me siento estimulado después de trabajar con mis pacientes.	X		X		X			
	51. He conseguido muchas cosas útiles en mi profesión.	X		X		X			
	52. En mi trabajo trato los problemas emocionales con mucha calma.	X		X		X			

.....
 OPINIÓN DE APLICABILIDAD: a) regular () b) buena (X) c) muy buena ()
 Fecha 01.12.20


 MARIAM ISABEL CABRERA GONZÁLES
 PSICÓLOGA
 CPP 21008

Firma del JUEZ EXPERTO(A)
 DNI: 42312735

ANEXO 5: CONSENTIMIENTO INFORMADO

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo, Marid Cabanillas Milian, trabajador del Hospital Alta Complejidad Servicio de Emergencia con DNI 48000844, domiciliado en Canton N° 337, Distrito de Trujillo, Provincia de....., a través de este documento, declaro que he sido informado sobre fines y objetivos de la investigación titulada "Agotamiento laboral y estrategias de afrontamiento del personal de enfermería del servicio de emergencia del Hospital COVID-19. ESSALUD III-1" que lleva a cabo la Lic. Jenny Salvatierra Calderon; dejo en claro que acepto participar en dicha investigación en forma voluntaria como informante. Esta autorización no puede utilizarse en procesos legales o judiciales, sólo en las áreas académicas en las que se lleva a cabo la investigación mencionada, según lo estipula la Ley.

Trujillo, 18 de octubre de 2020.


Marid Cabanillas Milian
LIC. EN ENFERMERIA
C.E.P. 82334

Firma

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo, CARMEN ROSMERY ROLA SANCHEZ, trabajador del Hospital Alta Complejidad con DNI 45465553, domiciliado en El Centro Financ. IIA, Distrito de Trujillo, Provincia de Trujillo, a través de este documento, declaro que he sido informado sobre fines y objetivos de la investigación titulada "Agotamiento laboral y estrategias de afrontamiento del personal de enfermería del servicio de emergencia del Hospital COVID-19. ESSALUD III-1" que lleva a cabo la Lic. Jenny Salvatierra Calderon; dejo en claro que acepto participar en dicha investigación en forma voluntaria como informante. Esta autorización no puede utilizarse en procesos legales o judiciales, sólo en las áreas académicas en las que se lleva a cabo la investigación mencionada, según lo estipula la Ley.

Trujillo, 20 de octubre de 2020.



Firma

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo, Tania E. Rodriguez Llano....., trabajador del Hospital Alta Complejidad
..... con DNI 46603195....., domiciliado en
Av. Edmundo Niza LA ENCAJADA Distrito de Trujillo....., Provincia
de Trujillo....., a través de este documento, declaro que he sido informado
sobre fines y objetivos de la investigación titulada "Agotamiento laboral y estrategias
de afrontamiento del personal de enfermería del servicio de emergencia del Hospital
COVID-19. ESSALUD III-1" que lleva a cabo la Lic. Jenny Salvatierra Calderon; de
claro que acepto participar en dicha investigación en forma voluntaria como
informante. Esta autorización no puede utilizarse en procesos legales o judiciales,
sólo en las áreas académicas en las que se lleva a cabo la investigación
mencionada, según lo estipula la Ley.

Trujillo, 21 de octubre de 2020.



Tania E. Rodriguez Llano
LIC. ENFERMERIA
SEP 81317
Firma

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo, Flores Ruiz Maria Teresa....., trabajador del Hospital Alta Complejidad
..... con DNI 71210835....., domiciliado en
Prta. Proceso S/N....., Distrito de ASCOPE....., Provincia
de ASCOPE....., a través de este documento, declaro que he sido informado
sobre fines y objetivos de la investigación titulada "Agotamiento laboral y estrategias
de afrontamiento del personal de enfermería del servicio de emergencia del Hospital
COVID-19. ESSALUD III-1" que lleva a cabo la Lic. Jenny Salvatierra Calderon; de
claro que acepto participar en dicha investigación en forma voluntaria como
informante. Esta autorización no puede utilizarse en procesos legales o judiciales,
sólo en las áreas académicas en las que se lleva a cabo la investigación
mencionada, según lo estipula la Ley.

Trujillo, 23 de octubre de 2020.



Flores Ruiz Maria Teresa
Lic. en Enfermería
SEP 80859
Firma

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo, Lesly Cepeda Bracamonte, trabajador del Hospital Alta Complejidad
..... con DNI 70327673..... domiciliado en
José Guebara # 273, Distrito de La Esmeralda, Provincia
de Trujillo, a través de este documento, declaro que he sido informado
sobre fines y objetivos de la investigación titulada "Agotamiento laboral y estrategias
de afrontamiento del personal de enfermería del servicio de emergencia del Hospital
COVID-19. ESSALUD III-1" que lleva a cabo la Lic. Jenny Salvatierra Calderon; dejo
en claro que acepto participar en dicha investigación en forma voluntaria como
informante. Esta autorización no puede utilizarse en procesos legales o judiciales,
sólo en las áreas académicas en las que se lleva a cabo la investigación
mencionada, según lo estipula la Ley.

Trujillo, 25 de octubre de 2020.



Firma

ANEXO 6: CONSTANCIA EMITIDA POR LA INSTITUCIÓN



“Año de la Universalización de la Salud”



Trujillo, 12 de Octubre del 2020

M.E. Rosa Pascual Albitres

Director del Hospital Alta Complejidad Virgen de la Puerta ESSALUD III-1.

Presente.-

SOLICITO: Permiso para la Estudiante de Maestría en Gestión de los Servicios de Salud ejecute la investigación Titulada “Agotamiento laboral y estrategias de afrontamiento del personal de enfermería del servicio de emergencia del Hospital COVID-19. ESSALUD III-1”.

De mi especial consideración:

Distinguido M.E. Javier Federico Palomino Dávila , reciba un cordial saludo de nuestras autoridades de la Universidad César Vallejo y del mío propio en mi calidad de Coordinadora Nacional de la Maestría en Gestión de los Servicios de Salud de la Escuela de Postgrado, filial Trujillo de la Universidad César Vallejo y en el marco del convenio interinstitucional, permítame solicitar a su Digno Despacho el permiso para que la Maestranda Jenny Elizabeth Salvatierra Calderon identificada con DNI N°45465891 ejecute su trabajo de investigación (tesis) titulado. **“Agotamiento laboral y estrategias de afrontamiento del personal de enfermería del servicio de emergencia del Hospital COVID-19. ESSALUD III-1.”**, el mismo que aplicará una guía de recolección de datos del personal de enfermería entre los meses de octubre-noviembre del presente, por lo que solicitamos las facilidades con atención en oficina de capacitación para ser referida a la Unidad de epidemiología contamos con colaboración de su institución la cual usted Dignamente la dirige.

Es bien, mencionarle que se ha considerado el respeto a los derechos del sujeto de investigación con todos los criterios éticos que una investigación científica amerita.

En este marco y condecoradora de su interés por la investigación y siendo una de las capacidades que lo hacen diferente de otros Gestores agradezco su gentil atención a la presente solicitud.

Con la seguridad de contar con vuestra aceptación, me despido de usted no sin antes aprovechar la oportunidad para expresarle mis sentimientos y especial consideración.

Muy atentamente.

ANEXO 7: Base de datos

Agotamiento laboral

N°	El cansancio emocional										Total	Nivel	Despersonalización					Total	Nivel
	P1	P2	P3	P6	P8	P13	P14	P16	P20	P5			P10	P11	P15	P22			
1	6	4	5	6	6	6	4	0	6	43	Alto	0	0	5	6	5	16	Medio	
2	5	4	4	3	5	3	6	3	5	38	Alto	2	5	6	5	6	24	Alto	
3	6	2	1	4	5	0	2	4	4	28	Medio	1	3	2	4	2	12	Medio	
4	2	1	1	3	2	2	0	2	1	14	Bajo	1	3	2	0	0	6	Bajo	
5	1	4	3	5	3	6	3	5	2	32	Medio	5	6	5	6	5	27	Alto	
6	0	2	1	1	2	2	0	0	2	10	Bajo	1	5	3	1	6	16	Medio	
7	4	3	5	3	6	3	5	2	5	36	Medio	6	5	6	5	3	25	Alto	
8	1	1	1	1	3	2	1	4	3	17	Bajo	3	4	5	2	4	18	Medio	
9	2	4	3	5	3	6	3	5	2	33	Medio	5	6	5	6	5	27	Alto	
10	5	4	3	6	4	5	4	5	3	39	Alto	2	3	3	4	4	16	Medio	
11	1	4	2	5	6	3	2	6	5	34	Medio	1	0	3	0	0	4	Bajo	
12	2	2	4	3	5	3	6	3	5	33	Medio	2	5	6	5	6	24	Alto	
13	4	2	1	1	1	3	2	2	0	16	Bajo	2	1	1	3	2	9	Bajo	
14	1	4	4	6	4	0	2	2	2	25	Medio	1	0	1	1	2	5	Bajo	
15	2	3	2	4	3	5	3	6	3	31	Medio	5	2	5	6	5	23	Alto	
16	5	0	6	0	5	1	0	4	5	26	Medio	4	2	3	0	1	10	Medio	
17	4	3	6	4	5	4	5	3	2	36	Medio	3	3	4	4	4	18	Medio	
18	1	1	3	2	2	0	2	1	1	13	Bajo	3	2	0	0	1	6	Bajo	
19	1	5	0	5	0	6	1	2	0	20	Medio	2	0	2	2	2	8	Bajo	
20	4	3	5	3	6	3	5	2	5	36	Medio	6	5	6	5	3	25	Alto	

21	0	3	1	0	1	0	5	1	4	15	Bajo	5	0	0	0	4	9	Bajo
22	5	3	4	3	5	3	6	3	5	37	Alto	2	5	6	5	6	24	Alto
23	1	1	3	2	2	0	2	1	1	13	Bajo	3	2	0	0	1	6	Bajo
24	4	4	3	5	3	6	3	5	2	35	Medio	5	6	5	6	5	27	Alto
25	6	2	1	3	1	1	1	4	3	22	Medio	6	6	4	0	5	21	Alto
26	4	2	3	4	3	5	3	6	3	33	Medio	5	2	5	6	5	23	Alto
27	3	1	1	3	2	2	0	2	1	15	Bajo	1	3	2	0	0	6	Bajo
28	6	2	1	4	4	3	1	0	6	27	Medio	6	0	2	0	4	12	Medio
29	4	3	5	3	6	3	5	2	5	36	Medio	6	5	6	5	3	25	Alto
30	5	2	1	4	2	0	5	3	4	26	Medio	6	3	6	0	0	15	Medio
31	6	4	3	5	3	6	3	5	2	37	Alto	5	6	5	6	5	27	Alto
32	4	3	3	0	6	4	1	1	0	22	Medio	1	1	3	2	3	10	Medio
33	1	1	3	2	2	0	2	1	1	13	Bajo	3	2	0	0	1	6	Bajo
34	1	2	4	3	5	3	6	3	5	32	Medio	2	5	6	5	6	24	Alto
35	4	0	0	1	6	3	1	6	4	25	Medio	5	1	1	5	3	15	Medio
36	6	4	3	5	3	6	3	5	2	37	Alto	5	6	5	6	5	27	Alto
37	4	1	1	1	2	4	6	0	1	20	Medio	5	0	5	5	2	17	Medio
38	4	3	5	3	6	3	5	2	5	36	Medio	6	5	6	5	3	25	Alto
39	1	4	4	0	5	6	6	5	2	33	Medio	6	1	4	2	5	18	Medio
40	2	1	1	3	2	2	0	2	1	14	Bajo	1	3	2	0	0	6	Bajo
41	6	4	3	5	3	6	3	5	2	37	Alto	5	6	5	6	5	27	Alto
42	0	5	4	2	4	3	0	1	2	21	Medio	3	1	0	0	2	6	Bajo
43	4	3	5	3	6	3	5	2	5	36	Medio	6	5	6	5	3	25	Alto
44	1	4	5	5	1	2	4	0	5	27	Medio	0	1	0	3	1	5	Bajo
45	4	5	3	1	6	4	6	4	0	33	Medio	1	1	0	1	3	6	Bajo
46	3	4	3	5	3	6	3	5	2	34	Medio	5	6	5	6	5	27	Alto
47	0	2	5	1	3	1	6	4	3	25	Medio	2	4	1	2	0	9	Bajo

48	1	1	3	2	2	0	2	1	1	13	Bajo	3	2	0	0	1	6	Bajo
49	4	3	5	3	6	3	5	2	5	36	Medio	6	5	6	5	3	25	Alto
50	0	4	0	4	0	1	2	3	2	16	Bajo	2	6	3	4	5	20	Medio
51	4	5	0	2	1	1	1	4	4	22	Medio	6	0	0	3	3	12	Medio
52	5	4	3	5	3	6	3	5	2	36	Medio	5	6	5	6	5	27	Alto
53	4	3	5	3	6	3	5	2	5	36	Medio	6	5	6	5	3	25	Alto
54	1	6	2	2	3	1	1	0	1	17	Bajo	3	6	3	4	3	19	Medio
55	4	1	3	0	3	0	1	1	3	16	Bajo	0	2	5	0	1	8	Bajo
56	6	6	4	3	5	3	6	3	5	41	Alto	2	5	6	5	6	24	Alto
57	2	2	1	4	3	5	3	6	3	29	Medio	5	2	5	6	5	23	Alto
58	6	4	2	1	1	2	1	1	0	18	Medio	2	5	5	3	0	15	Medio
59	6	5	4	3	5	3	6	3	5	40	Alto	2	5	6	5	6	24	Alto
60	2	5	2	1	4	1	4	4	1	24	Medio	0	1	5	6	3	15	Medio
61	4	3	0	4	0	2	1	3	2	19	Medio	5	1	0	0	0	6	Bajo
62	6	1	4	0	3	2	0	1	1	18	Medio	4	5	2	4	1	16	Medio
63	4	3	5	3	6	3	5	2	5	36	Medio	6	5	6	5	3	25	Alto
64	4	4	3	6	4	5	4	5	3	38	Alto	2	3	3	4	4	16	Medio
65	1	1	3	2	2	0	2	1	1	13	Bajo	3	2	0	0	1	6	Bajo
66	4	3	5	3	6	3	5	2	5	36	Medio	6	5	6	5	3	25	Alto
67	0	2	4	3	5	3	6	3	5	31	Medio	2	5	6	5	6	24	Alto
68	3	0	3	1	2	0	3	2	1	15	Bajo	0	1	1	6	2	10	Medio
69	0	4	3	5	3	6	3	5	2	31	Medio	5	6	5	6	5	27	Alto
70	2	1	1	3	2	2	0	2	1	14	Bajo	1	3	2	0	0	6	Bajo
71	1	3	0	6	5	6	0	0	4	25	Medio	0	4	0	3	1	8	Bajo
72	4	4	3	5	3	6	3	5	2	35	Medio	5	6	5	6	5	27	Alto

Falta de realización profesional														
P4	P7	P9	P12	P17	P18	P19	P21	Total	Nivel				Total	Nivel
6	4	1	4	4	2	3	4	28	Medio				87	Medio
5	3	5	5	6	3	6	6	39	Alto				101	Alto
5	3	6	5	5	1	4	4	33	Alto				73	Medio
1	2	1	3	0	0	2	3	12	Bajo				32	Bajo
3	5	5	6	3	6	6	6	40	Alto				99	Alto
5	4	6	1	1	2	4	3	26	Medio				52	Medio
5	5	6	3	6	6	2	6	39	Alto				100	Alto
6	6	3	0	2	1	3	4	25	Medio				60	Medio
3	5	5	6	3	6	6	6	40	Alto				100	Alto
4	4	6	5	3	4	4	6	36	Alto				91	Alto
1	1	1	2	2	3	6	6	22	Medio				60	Medio
5	3	5	5	6	3	6	6	39	Alto				96	Alto
0	0	1	2	1	3	0	0	7	Bajo				32	Bajo
1	4	1	3	0	0	6	5	20	Medio				50	Medio
6	5	3	5	5	6	3	6	39	Alto				93	Alto
4	0	2	1	1	3	1	5	17	Medio				53	Medio
4	6	5	3	4	4	6	5	37	Alto				91	Alto
2	1	3	0	0	2	3	3	14	Bajo				33	Bajo
1	4	5	5	3	6	4	6	34	Alto				62	Medio
5	5	6	3	6	6	1	0	32	Medio				93	Alto
2	4	4	2	1	2	3	1	19	Medio				43	Bajo
5	3	5	5	6	3	6	6	39	Alto				100	Alto
2	1	3	0	0	2	3	0	11	Bajo				30	Bajo

3	5	5	6	3	6	6	0	34	Alto				96	Alto
6	3	0	5	4	6	5	0	29	Medio				72	Medio
6	5	3	5	5	6	3	6	39	Alto				95	Alto
1	2	1	3	0	0	2	3	12	Bajo				33	Bajo
6	5	3	6	0	4	0	1	25	Medio				64	Medio
5	5	6	3	6	6	1	1	33	Alto				94	Alto
1	5	4	2	0	2	1	3	18	Medio				59	Medio
3	5	5	6	3	6	6	4	38	Alto				102	Alto
1	1	3	3	1	3	0	1	13	Bajo				45	Medio
2	1	3	0	0	2	3	6	17	Medio				36	Bajo
5	3	5	5	6	3	6	6	39	Alto				95	Alto
1	1	1	3	4	0	4	4	18	Medio				58	Medio
3	5	5	6	3	6	6	6	40	Alto				104	Alto
5	6	0	0	0	3	6	5	25	Medio				62	Medio
5	5	6	3	6	6	5	1	37	Alto				98	Alto
5	3	6	0	0	5	5	4	28	Medio				79	Medio
1	2	1	3	0	0	2	3	12	Bajo				32	Bajo
3	5	5	6	3	6	6	0	34	Alto				98	Alto
4	3	1	3	0	4	0	0	15	Bajo				42	Bajo
5	5	6	3	6	6	1	1	33	Alto				94	Alto
1	6	6	6	0	4	1	1	25	Medio				57	Medio
6	6	4	4	3	2	2	2	29	Medio				68	Medio
3	5	5	6	3	6	6	0	34	Alto				95	Alto
3	5	5	4	4	2	1	0	24	Medio				58	Medio
2	1	3	0	0	2	3	0	11	Bajo				30	Bajo
5	5	6	3	6	6	0	4	35	Alto				96	Alto
2	6	4	6	1	3	1	0	23	Medio				59	Medio

5	0	6	6	0	2	1	1	21	Medio				55	Medio
3	5	5	6	3	6	6	1	35	Alto				98	Alto
5	5	6	3	6	6	4	6	41	Alto				102	Alto
3	3	0	4	6	1	1	1	19	Medio				55	Medio
4	1	1	1	1	3	1	4	16	Medio				40	Bajo
5	3	5	5	6	3	6	6	39	Alto				104	Alto
6	5	3	5	5	6	3	6	39	Alto				91	Alto
3	2	5	2	2	2	5	2	23	Medio				56	Medio
5	3	5	5	6	3	6	6	39	Alto				103	Alto
0	1	5	6	6	5	6	3	32	Medio				71	Medio
2	1	4	4	3	0	4	2	20	Medio				45	Medio
1	0	0	1	0	1	0	3	6	Bajo				40	Bajo
5	5	6	3	6	6	6	0	37	Alto				98	Alto
4	4	6	5	3	4	4	6	36	Alto				90	Alto
2	1	3	0	0	2	3	0	11	Bajo				30	Bajo
5	5	6	3	6	6	1	3	35	Alto				96	Alto
5	3	5	5	6	3	6	6	39	Alto				94	Alto
1	1	2	1	4	0	1	3	13	Bajo				38	Bajo
3	5	5	6	3	6	6	1	35	Alto				93	Alto
1	2	1	3	0	0	2	3	12	Bajo				32	Bajo
1	0	1	1	0	4	1	6	14	Bajo				47	Medio
3	5	5	6	3	6	6	1	35	Alto				97	Alto

Afrontamiento al estrés

N°	Enfocados en el problema										Total	Nivel
	P5	P15	P16	P22	P18	P11	P19	P24	P4	P20		
1	0	0	3	3	3	3	2	3	3	3	23	Adecuada
2	1	3	3	3	3	3	1	2	1	3	23	Adecuada
3	0	1	1	2	1	3	1	0	2	3	14	Moderada
4	0	1	1	0	0	0	1	0	1	1	5	Inadecuada
5	3	3	3	3	3	1	3	1	3	1	24	Adecuada
6	0	3	1	0	3	3	2	0	0	1	13	Moderada
7	3	3	3	3	1	3	3	3	1	3	26	Adecuada
8	1	2	3	1	2	3	3	0	0	1	16	Moderada
9	3	3	3	3	3	1	3	1	3	1	24	Adecuada
10	1	1	1	2	2	2	2	1	3	2	17	Moderada
11	0	0	1	0	0	0	0	1	3	3	8	Inadecuada
12	1	3	3	3	3	3	1	2	1	3	23	Adecuada
13	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	2	Inadecuada
14	0	0	0	0	1	0	2	2	3	2	10	Inadecuada
15	3	1	3	3	3	3	3	1	2	1	23	Adecuada
16	2	1	1	0	0	2	0	3	0	3	12	Moderada
17	1	1	2	2	2	2	3	3	2	3	21	Adecuada
18	1	1	0	0	0	1	0	1	1	1	6	Inadecuada
19	1	0	1	1	1	0	2	0	3	0	9	Inadecuada
20	3	3	3	3	1	3	3	3	1	3	26	Adecuada
21	3	0	0	0	2	1	2	0	0	0	8	Inadecuada
22	1	3	3	3	3	3	1	2	1	3	23	Adecuada
23	1	1	0	0	0	1	0	1	1	1	6	Inadecuada

24	3	3	3	3	3	1	3	1	3	1	24	Adecuada
25	3	3	2	0	3	3	1	0	1	0	16	Moderada
26	3	1	3	3	3	3	3	1	2	1	23	Adecuada
27	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	2	Inadecuada
28	3	0	1	0	2	3	3	0	2	2	16	Moderada
29	3	3	3	3	1	3	3	3	1	3	26	Adecuada
30	3	1	3	0	0	0	3	0	2	1	13	Moderada
31	3	3	3	3	3	1	3	1	3	1	24	Adecuada
32	0	0	1	1	1	0	0	1	0	3	7	Inadecuada
33	1	1	0	0	0	1	0	1	1	1	6	Inadecuada
34	1	3	3	3	3	3	1	2	1	3	23	Adecuada
35	3	0	0	3	1	0	0	0	0	3	10	Inadecuada
36	3	3	3	3	3	1	3	1	3	1	24	Adecuada
37	3	0	3	3	1	3	3	0	0	1	17	Moderada
38	3	3	3	3	1	3	3	3	1	3	26	Adecuada
39	3	0	2	1	3	3	1	2	0	3	18	Moderada
40	0	1	1	0	0	0	1	0	1	1	5	Inadecuada
41	3	3	3	3	3	1	3	1	3	1	24	Adecuada
42	0	0	1	0	0	0	0	0	1	1	3	Inadecuada
43	3	3	3	3	1	3	3	3	1	3	26	Adecuada
44	0	0	0	1	0	0	3	3	3	0	10	Inadecuada
45	0	0	0	0	1	3	3	1	0	3	11	Moderada
46	3	3	3	3	3	1	3	1	3	1	24	Adecuada
47	1	2	0	1	0	1	3	3	0	1	12	Moderada
48	0	0	1	0	0	0	0	0	1	1	3	Inadecuada
49	3	3	3	3	1	3	3	3	1	3	26	Adecuada
50	1	3	1	2	3	1	3	0	2	0	16	Moderada

51	3	0	0	1	1	3	0	0	1	0	9	Inadecuada
52	3	3	3	3	3	1	3	1	3	1	24	Adecuada
53	3	3	3	3	1	3	3	3	1	3	26	Adecuada
54	1	3	1	2	1	1	1	1	1	1	13	Moderada
55	0	1	3	0	0	2	0	1	0	1	8	Inadecuada
56	1	3	3	3	3	3	1	2	1	3	23	Adecuada
57	3	1	3	3	3	3	3	0	2	1	22	Adecuada
58	1	3	3	1	0	1	1	1	0	0	11	Moderada
59	1	3	3	3	3	3	1	2	1	3	23	Adecuada
60	0	0	3	3	1	0	0	1	0	2	10	Inadecuada
61	3	0	0	0	0	1	0	0	2	0	6	Inadecuada
62	0	0	1	0	0	0	0	0	1	1	3	Inadecuada
63	3	3	3	3	1	3	3	3	1	3	26	Adecuada
64	1	1	1	2	2	2	2	1	3	2	17	Moderada
65	1	1	0	0	0	1	0	1	1	1	6	Inadecuada
66	3	3	3	3	1	3	3	3	1	3	26	Adecuada
67	1	3	3	3	3	3	1	2	1	3	23	Adecuada
68	0	0	0	3	1	0	0	1	0	1	6	Inadecuada
69	3	3	3	3	3	1	3	1	3	1	24	Adecuada
70	0	0	1	0	0	0	0	0	1	1	3	Inadecuada
71	0	2	0	1	0	0	0	0	3	3	9	Inadecuada
72	3	3	3	3	3	1	3	1	3	1	24	Adecuada

Enfocados en la emoción											
P13	P27	P14	P12	P1	P29	P10	P23	P3	P21	Total	Nivel
3	3	3	3	2	0	3	0	0	3	20	Moderada

1	1	3	1	3	1	3	1	3	3	20	Moderada
0	2	3	0	1	2	2	0	1	1	12	Moderada
1	1	1	1	0	1	0	0	1	1	7	Inadecuada
3	3	1	3	1	3	1	3	3	3	24	Adecuada
1	0	1	1	0	0	1	0	3	1	8	Inadecuada
1	1	3	1	3	1	3	3	3	3	22	Adecuada
1	0	1	1	0	2	1	1	2	3	12	Moderada
3	3	1	3	1	3	1	3	3	3	24	Adecuada
3	3	2	3	2	3	1	1	1	1	20	Moderada
1	3	3	1	1	3	3	0	0	1	16	Moderada
1	1	3	1	3	1	3	1	3	3	20	Moderada
1	0	0	0	0	0	1	0	0	1	3	Inadecuada
0	3	2	0	1	1	1	0	0	0	8	Inadecuada
3	2	1	3	1	3	1	3	1	3	21	Adecuada
0	0	3	0	0	2	3	2	1	1	12	Moderada
2	2	3	2	3	1	1	1	1	2	18	Moderada
0	1	1	0	1	0	0	1	1	0	5	Inadecuada
3	3	0	3	0	1	0	1	0	1	12	Moderada
1	1	3	1	3	1	3	3	3	3	22	Adecuada
0	0	0	0	3	0	2	3	0	0	8	Inadecuada
1	1	3	1	3	1	3	1	3	3	20	Moderada
0	1	1	0	1	0	0	1	1	0	5	Inadecuada
3	3	1	3	1	3	1	3	3	3	24	Adecuada
0	1	0	0	0	2	1	3	3	2	12	Moderada
3	2	1	3	1	3	1	3	1	3	21	Adecuada
1	0	0	0	0	0	1	0	0	1	3	Inadecuada
1	2	2	1	0	0	3	3	0	1	13	Moderada

1	1	3	1	3	1	3	3	3	3	22	Adecuada
0	2	1	0	3	1	2	3	1	3	16	Moderada
3	3	1	3	1	3	1	3	3	3	24	Adecuada
2	0	3	2	0	0	0	0	0	1	8	Inadecuada
0	1	1	0	1	0	0	1	1	0	5	Inadecuada
1	1	3	1	3	1	3	1	3	3	20	Moderada
1	0	3	1	0	3	2	3	0	0	13	Moderada
3	3	1	3	1	3	1	3	3	3	24	Adecuada
2	0	1	2	3	0	0	3	0	3	14	Moderada
1	1	3	1	3	1	3	3	3	3	22	Adecuada
3	0	3	3	3	3	1	3	0	2	21	Adecuada
1	1	1	1	0	1	0	0	1	1	7	Inadecuada
3	3	1	3	1	3	1	3	3	3	24	Adecuada
0	0	0	0	0	1	0	0	1	1	3	Inadecuada
1	1	3	1	3	1	3	3	3	3	22	Adecuada
1	3	0	1	2	0	3	0	0	0	10	Inadecuada
2	0	3	2	3	2	0	0	0	0	12	Moderada
3	3	1	3	1	3	1	3	3	3	24	Adecuada
0	0	1	0	3	2	1	1	2	0	10	Inadecuada
0	0	0	0	0	1	0	0	1	1	3	Inadecuada
1	1	3	1	3	1	3	3	3	3	22	Adecuada
0	2	0	0	1	1	1	1	3	1	10	Inadecuada
0	1	0	0	0	2	2	3	0	0	8	Inadecuada
3	3	1	3	1	3	1	3	3	3	24	Adecuada
1	1	3	1	3	1	3	3	3	3	22	Adecuada
0	1	1	0	0	0	0	1	3	1	7	Inadecuada
0	0	1	0	0	0	1	0	1	3	6	Inadecuada

1	1	3	1	3	1	3	1	3	3	20	Moderada
3	2	1	3	1	3	1	3	1	3	21	Adecuada
1	0	0	1	0	0	0	1	3	3	9	Inadecuada
1	1	3	1	3	1	3	1	3	3	20	Moderada
0	0	2	0	2	2	0	0	0	3	9	Inadecuada
1	2	0	1	0	1	1	3	0	0	9	Inadecuada
0	0	0	0	0	1	0	0	1	1	3	Inadecuada
1	1	3	1	3	1	3	3	3	3	22	Adecuada
3	3	2	3	2	3	1	1	1	1	20	Moderada
0	1	1	0	1	0	0	1	1	0	5	Inadecuada
1	1	3	1	3	1	3	3	3	3	22	Adecuada
1	1	3	1	3	1	3	1	3	3	20	Moderada
0	0	1	0	1	1	0	0	0	0	3	Inadecuada
3	3	1	3	1	3	1	3	3	3	24	Adecuada
0	0	0	0	0	1	0	0	1	1	3	Inadecuada
3	3	3	3	0	0	2	0	2	0	16	Moderada
3	3	1	3	1	3	1	3	3	3	24	Adecuada

Enfocados en la evitación												
P2	P9	P7	P25	P6	P30	P8	P26	P17	P28	Total	Nivel	
3	3	3	2	0	3	3	3	2	0	22	Adecuada	
3	3	3	1	3	1	3	1	3	1	22	Adecuada	
2	1	3	1	3	2	3	0	1	2	18	Moderada	
0	0	0	1	0	1	1	1	0	1	5	Inadecuada	
3	3	1	3	3	3	1	3	1	3	24	Adecuada	
0	3	3	2	3	0	1	1	0	0	13	Moderada	

3	1	3	3	3	1	3	1	3	1	22	Adecuada	
1	2	3	3	1	0	1	1	0	2	14	Moderada	
3	3	1	3	3	3	1	3	1	3	24	Adecuada	
2	2	2	2	3	3	2	3	2	3	24	Adecuada	
0	0	0	0	0	3	3	1	1	3	11	Moderada	
3	3	3	1	3	1	3	1	3	1	22	Adecuada	
1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	2	Inadecuada	
0	1	0	2	0	3	2	0	1	1	10	Inadecuada	
3	3	3	3	1	2	1	3	1	3	23	Adecuada	
0	0	2	0	1	0	3	0	0	2	8	Inadecuada	
2	2	2	3	3	2	3	2	3	1	23	Adecuada	
0	0	1	0	1	1	1	0	1	0	5	Inadecuada	
1	1	0	2	3	3	0	3	0	1	14	Moderada	
3	1	3	3	3	1	3	1	3	1	22	Adecuada	
0	2	1	2	2	0	0	0	3	0	10	Inadecuada	
3	3	3	1	3	1	3	1	3	1	22	Adecuada	
0	0	1	0	1	1	1	0	1	0	5	Inadecuada	
3	3	1	3	3	3	1	3	1	3	24	Adecuada	
0	3	3	1	0	1	0	0	0	2	10	Inadecuada	
3	3	3	3	1	2	1	3	1	3	23	Adecuada	
1	0	0	0	0	0	1	0	0	1	3	Inadecuada	
0	2	3	3	1	2	2	1	0	0	14	Moderada	
3	1	3	3	3	1	3	1	3	1	22	Adecuada	
0	0	0	3	2	2	1	0	3	1	12	Moderada	
3	3	1	3	3	3	1	3	1	3	24	Adecuada	
1	1	0	0	1	0	3	2	0	0	8	Inadecuada	
0	0	1	0	1	1	1	0	1	0	5	Inadecuada	

3	3	3	1	3	1	3	1	3	1	22	Adecuada	
3	1	0	0	0	0	3	1	0	3	11	Moderada	
3	3	1	3	3	3	1	3	1	3	24	Adecuada	
3	1	3	3	0	0	1	2	3	0	16	Moderada	
3	1	3	3	3	1	3	1	3	1	22	Adecuada	
1	3	3	1	3	0	3	3	3	3	23	Adecuada	
0	0	0	1	0	1	1	1	0	1	5	Inadecuada	
3	3	1	3	3	3	1	3	1	3	24	Adecuada	
0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	Inadecuada	
3	1	3	3	3	1	3	1	3	1	22	Adecuada	
1	0	0	3	3	3	0	1	2	0	13	Moderada	
0	1	3	3	2	0	3	2	3	2	19	Moderada	
3	3	1	3	3	3	1	3	1	3	24	Adecuada	
1	0	1	3	3	0	1	0	3	2	14	Moderada	
0	0	0	0	0	1	0	0	1	0	2	Inadecuada	
3	1	3	3	3	1	3	1	3	1	22	Adecuada	
2	3	1	3	2	2	0	0	1	1	15	Moderada	
1	1	3	0	3	1	0	0	0	2	11	Moderada	
3	3	1	3	3	3	1	3	1	3	24	Adecuada	
3	1	3	3	3	1	3	1	3	1	22	Adecuada	
2	1	1	1	0	1	1	0	0	0	7	Inadecuada	
0	0	2	0	0	0	1	0	0	0	3	Inadecuada	
3	3	3	1	3	1	3	1	3	1	22	Adecuada	
3	3	3	3	1	2	1	3	1	3	23	Adecuada	
1	0	1	1	3	0	0	1	0	0	7	Inadecuada	
3	3	3	1	3	1	3	1	3	1	22	Adecuada	
3	1	0	0	3	0	2	0	2	2	13	Moderada	

0	0	1	0	2	2	0	1	0	1	7	Inadecuada	
0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	Inadecuada	
3	1	3	3	3	1	3	1	3	1	22	Adecuada	
2	2	2	2	3	3	2	3	2	3	24	Adecuada	
0	0	1	0	1	1	1	0	1	0	5	Inadecuada	
3	1	3	3	3	1	3	1	3	1	22	Adecuada	
3	3	3	1	3	1	3	1	3	1	22	Adecuada	
3	1	0	0	1	0	1	0	1	1	8	Inadecuada	
3	3	1	3	3	3	1	3	1	3	24	Adecuada	
0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	2	Inadecuada	
1	0	0	0	0	3	3	3	0	0	10	Inadecuada	
3	3	1	3	3	3	1	3	1	3	24	Adecuada	

ANEXO 8: MATRIZ DE CONSISTENCIA

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	HIPÓTESIS	OBJETIVOS	VARIABLES	MARCO TEÓRICO	METODOLOGÍA	RESULTADOS	CONCLUSIONES
¿Cuál es la relación entre el agotamiento laboral y estrategias de afrontamiento del personal de enfermería del servicio de emergencia del Hospital COVID-19. ESSALUD III-1?	Existe relación significativa entre el agotamiento laboral y estrategias de afrontamiento del personal de enfermería del servicio de emergencia del Hospital COVID-19. ESSALUD III-1.	<p>OBJETIVO GENERAL: Determinar la relación entre el agotamiento laboral y las estrategias de afrontamiento del personal de enfermería del servicio de emergencia del Hospital COVID-19. ESSALUD III-1.</p> <p>OBJETIVOS ESPECÍFICOS: Identificar el nivel de agotamiento laboral del personal de enfermería del servicio de emergencia del Hospital COVID-19. ESSALUD III-1, Identificar el nivel de estrategias de afrontamiento del personal de enfermería del servicio de emergencia del Hospital COVID-19. ESSALUD III-1, Establecer la relación entre el agotamiento laboral y estrategias de</p>	<p>V1: Agotamiento laboral</p> <p>V2: Estrategias de afrontamiento</p>	<p>INTERNACIONAL: en el aporte de Portero (Argentina, 2019), como objetivo fue el revisar la posible interacción entre el estrés percibido, el burnout, la satisfacción laboral, las estrategias de afrontamiento y las características sociodemográficas y laborales del personal de enfermería que está al servicio de urgencias hospitalario sobre el estado de salud general; fue de un estudio descriptivo transversal con una muestra de 235 profesionales de enfermería y medicina; y como resultado, el cansancio entusiasta amplió adicionalmente el peligro de la severidad mental, el 48.94% de los expertos tuvo un nivel significativo de despersonalización. Además, la técnica más utilizada fue el reconocimiento. El personal clínico utilizó la metodología de adaptación centrada en eludir más de vez en cuando que el personal de enfermería.</p> <p>NACIONAL: En el aporte de Pita y Quiroz (Cajamarca, 2019), estuvo dirigido a identificar la relación entre las dimensiones del Síndrome de Burnout y las Estrategias de Afrontamiento del</p>	<p>TIPO Y DISEÑO: Descriptivo correlacional</p> <p>POBLACIÓN La población está conformada por 88 profesionales de enfermería del servicio de emergencia del Hospital COVID-19. ESSALUD III-1.</p> <p>MUESTRA La muestra está constituida por 72 profesionales en enfermería del servicio de emergencia del Hospital COVID-19. ESSALUD III-1.</p> <p>TÉCNICA La encuesta que fue aplicada al personal de enfermería del servicio de emergencia del Hospital COVID-19. ESSALUD III-1, que cubrieron los criterios de inclusión, y para recoger los datos de manera fidedigna se aplicó de persona a persona, brindado dos cuestionarios ya elaborados pero</p>	De los datos obtenidos de la relación entre el nivel de agotamiento laboral y las estrategias de afrontamiento; tiene un 44.4% tanto de un nivel alto como adecuado, con una correlación de Rho de Spearman de 0.922 siendo positiva muy alta, con un valor de $p=0.000$ a un nivel de significancia $<5\%$ por lo que se acepta la hipótesis alterna.	Se determinó que, si existe relación entre el agotamiento laboral y las estrategias de afrontamiento, comprobándose la hipótesis planteada; reforzada con un valor de Chi cuadrado de 101.43 y un valor de $p=0.000$ a un nivel de significancia $<5\%$.

		<p>afrentamiento en su dimensión enfocados en el problema del personal de enfermería del servicio de emergencia del Hospital COVID-19. ESSALUD III-1, Establecer la relación entre el agotamiento laboral y estrategias de afrontamiento en su dimensión enfocados en la emoción del personal de enfermería del servicio de emergencia del Hospital COVID-19. ESSALUD III-1 y Establecer la relación entre el agotamiento laboral y estrategias de afrontamiento en su dimensión enfocados en la evitación del personal de enfermería del servicio de emergencia del Hospital COVID-19. ESSALUD III-1.</p>		<p>personal de enfermería de los centros de salud nivel 1-IV de Cajamarca; es cuantitativa de tipo descriptiva correlacional de corte transversal y de diseño no experimental. La población estuvo conformada por 60 personas entre enfermeros y enfermeras. Los resultados subyacentes muestran que el 40% de los expertos evaluados presentan un grado bajo de trastorno de burnout, con un poder de las mediciones fatiga entusiasta con un 70% en nivel bajo, Despersonalización con un 53% en nivel bajo y un 43% de satisfacción individual en un nivel significativo; la adaptación de técnicas en las mediciones El 58% utiliza metodologías de adaptación centradas en el problema y el 53% utiliza sistemas de adaptación centrados en la sensación. Además, presenta la presencia de una conexión entre los componentes del Síndrome de Burnout y las Estrategias de Afrontamiento.</p> <p>LOCAL:</p> <p>En el nivel local, el aporte de Fernández (Trujillo, 2016), con el fundamento de determinar la relación que existe entre el Síndrome de Burnout y la atención de enfermería en los pacientes de la unidad de urgencias, prueba compuesta por 15 asistentes y 15 pacientes,</p>	<p>adaptados a la realidad actual.</p> <p>INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS</p> <p>Se utilizó dos instrumentos: el primero para medir el nivel de agotamiento laboral y el otro para cuantificar las estrategias de afrontamiento.</p> <p>Para el agotamiento laboral, se utilizó el Inventario de Maslach Burnout Inventory (MBI), consta de 3 dimensiones, y de 22 ítems de 7 alternativas.</p> <p>Estrategias de afrontamiento: Se colocó el Inventario de Estimación de Afrontamiento al Estrés (COPE), de la cual está compuesta por 30 preguntas, dentro de las cuales se encuentran 15 estilos de afrontamiento, enfocados en el problema, la emoción y evitación y de 4 alternativas.</p> <p>MÉTODO DE ANÁLISIS Y DATOS</p> <p>Se utilizará la estadística descriptiva e inferencial con el apoyo de los programas Excel 2019 y el SPSS v25. Para la</p>		
--	--	--	--	---	---	--	--

				siendo un plan no exploratorio, de tipo correlacional atractivo, y por tanto el 73,4% de los cuidadores médicos introdujo el Burnout bajo, el 13,3% de los asistentes introdujo el Burnout medio y el 13,3% presentó Burnout alto.	estadística descriptiva se utilizará las tablas y figuras para las frecuencias absolutas. Y para la inferencial se utilizará el coeficiente de correlación, el cual medirá el grado de correlación entre ambas variables de estudio		
--	--	--	--	--	---	--	--

ANEXO 9: FIGURAS DE LAS TABLAS

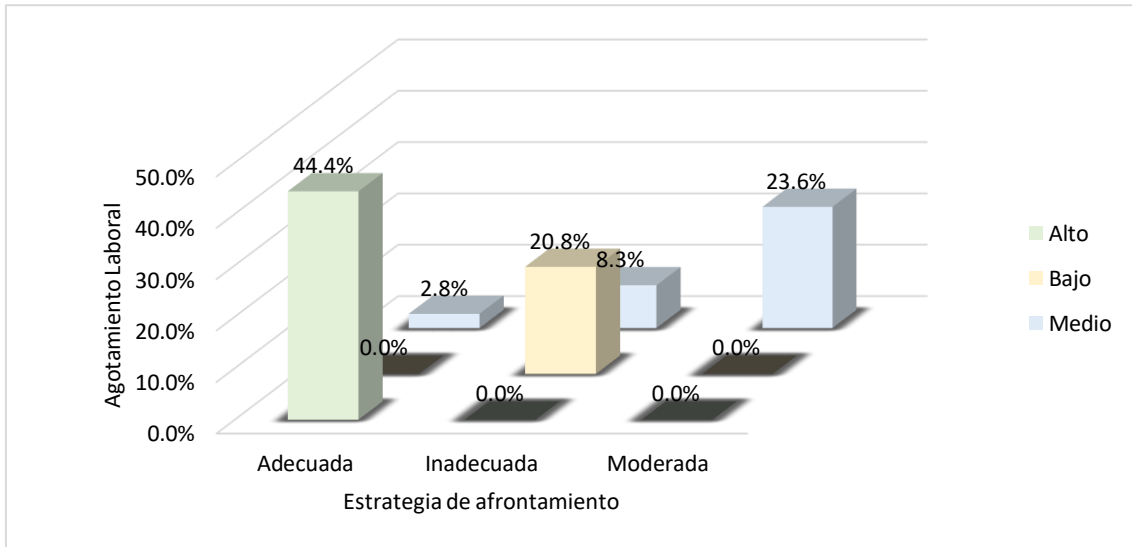


Figura 1: Relación entre el agotamiento laboral y estrategias de afrontamiento del personal de enfermería del servicio de emergencia del Hospital COVID-19. ESSALUD III-1.

Nota: tabla 1.

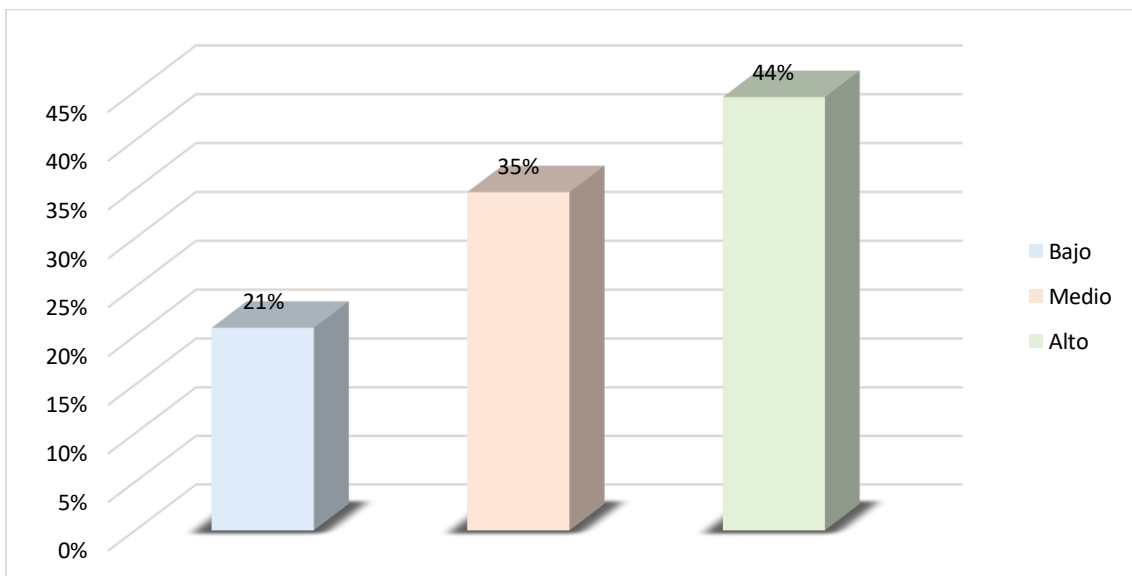


Figura 2: Nivel de agotamiento laboral del personal de enfermería del servicio de emergencia del Hospital COVID-19. ESSALUD III-1.

Nota: tabla 2

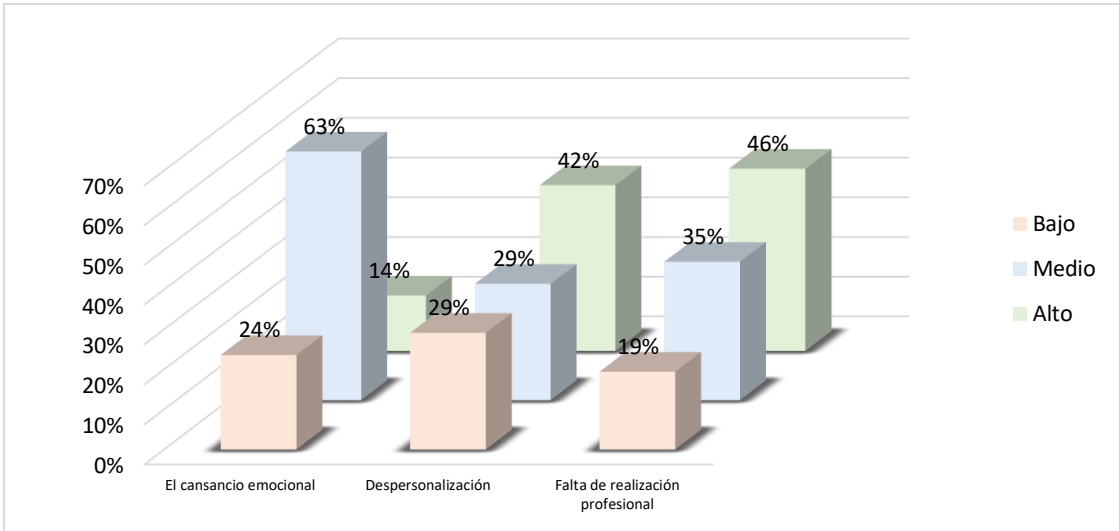


Figura 3: Nivel de dimensiones del agotamiento laboral del personal de enfermería del servicio de emergencia del Hospital COVID-19. ESSALUD III-1. Nota: tabla 2.

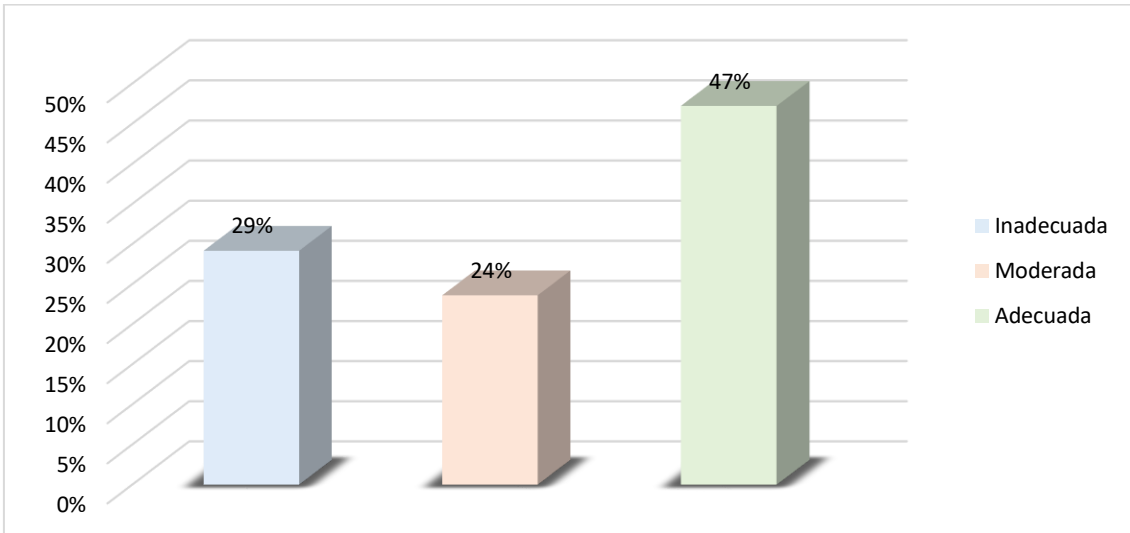


Figura 4: Nivel de estrategias de afrontamiento del personal de enfermería del servicio de emergencia del Hospital COVID-19. ESSALUD III-1. Nota: tabla 3.

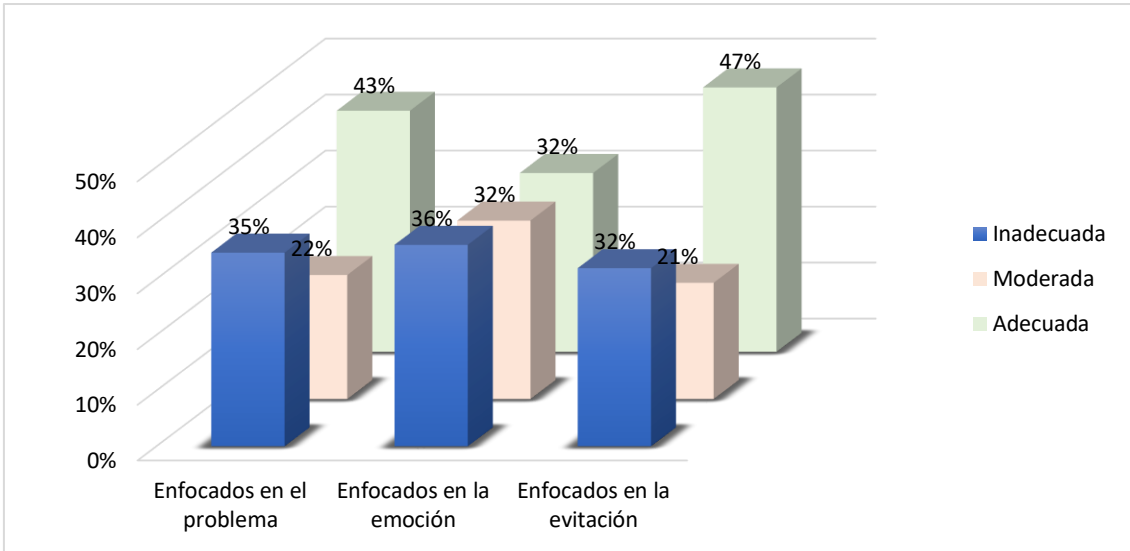


Figura 5: Nivel de dimensiones de estrategias de afrontamiento del personal de enfermería del servicio de emergencia del Hospital COVID-19. ESSALUD III-1. Nota: tabla 3.

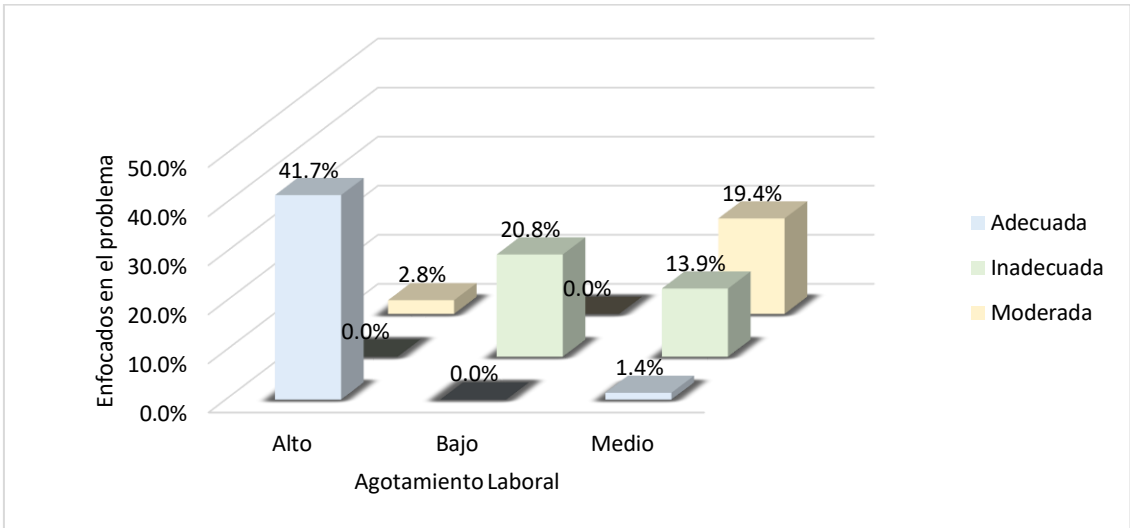


Figura 6: Relación entre el agotamiento laboral y estrategias de afrontamiento en su dimensión enfocados en el problema del personal de enfermería del servicio de emergencia del Hospital COVID-19. ESSALUD III-1. Nota: tabla 4.

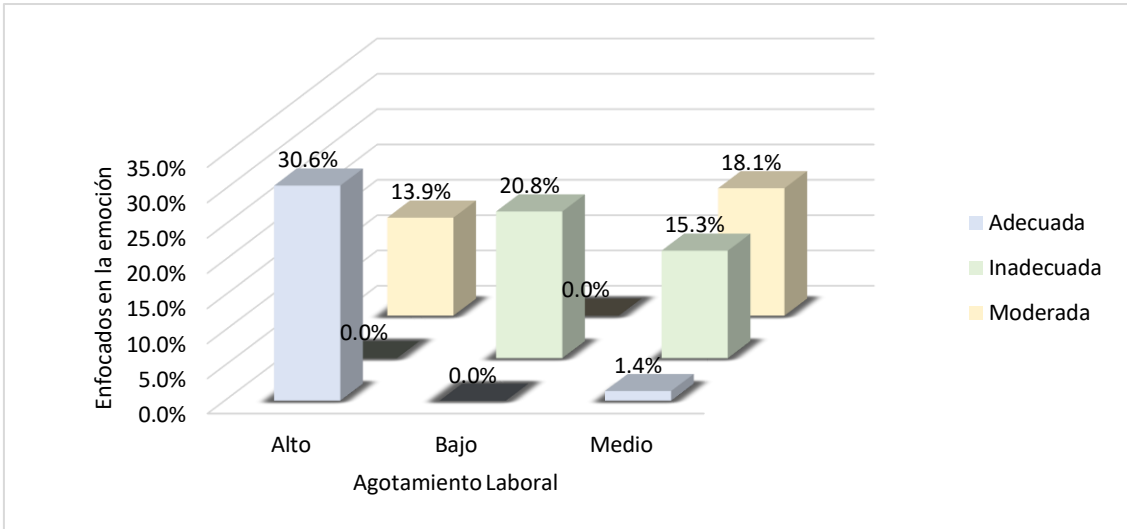


Figura 7: Relación entre el agotamiento laboral y estrategias de afrontamiento en su dimensión enfocados en la emoción del personal de enfermería del servicio de emergencia del Hospital COVID-19. ESSALUD III-1.

Nota: tabla 7.

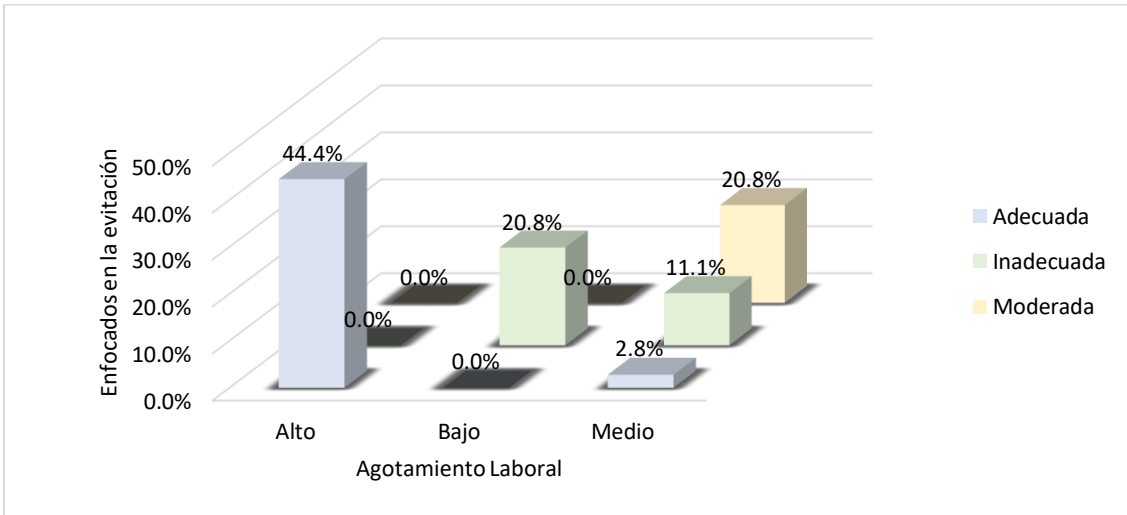


Figura 8: Relación entre el agotamiento laboral y estrategias de afrontamiento en su dimensión enfocados en la del personal de enfermería del servicio de emergencia del Hospital COVID-19. ESSALUD III-1.

Nota: tabla 8.