



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA**

**Estrés laboral y desempeño del personal de la asociación ANEIC-
Perú durante la pandemia 2022**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
LICENCIADA EN ENFERMERÍA**

AUTORAS:

Cordova Velasquez Milagros Julissa (orcid.org/0000-0002-8288-2910)

Quiroz Pino Tania Pilar (orcid.org/0000-0002-4672-7016)

ASESOR(A):

Dra. Cecilia Reyes Alfaro (orcid.org/0000-0002-3528-546X)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Salud Mental

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Promoción De La Salud, Nutrición y Salud Alimentaria

TRUJILLO - PERÚ

2022

Dedicatoria

Este trabajo está dedicado primeramente a Dios quien nos guía y nos acompaña siempre ya que gracias a él hemos logrado concluir la carrera, luego a nuestros padres quienes nos brindaron su apoyo incondicional para cumplir nuestra meta ya todas aquellas personas que de una u otra manera han contribuido para el logro de nuestros objetivos.

Agradecimiento

Expresamos nuestro más cordial agradecimiento a Dios por permitirnos tener tan buena experiencia dentro de la universidad, gracias a nuestra universidad y maestros por ser parte de este proceso integral de formación y a nuestros valiosos padres porque ellos siempre estuvieron a nuestro lado brindándonos su apoyo y sus consejos para hacer de nosotros unas mejores personas.

Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas.....	v
Resumen	vi
Abstract.....	vii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	6
III. METODOLOGÍA.....	16
3.1. Tipo y diseño de investigación	16
3.2. Variables.....	17
3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis	18
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	18
3.5. Procedimientos	19
3.6. Método de análisis de datos.....	20
3.7. Aspectos éticos.....	20
IV. RESULTADOS.....	22
V. DISCUSIÓN	28
VI. CONCLUSIONES.....	34
VII. RECOMENDACIONES	36
ANEXOS	

Índice de tablas

Pág.

Tabla 1:	Relación entre el nivel de estrés laboral y desempeño en el personal de la Asociación ANEIC-Perú durante la pandemia de 2022.....	22
Tabla 2:	Distribución del personal de la Asociación ANEIC-Perú durante la pandemia según nivel de estrés laboral y sus dimensiones.....	23
Tabla 3:	Distribución del personal de la Asociación ANEIC-Perú durante la pandemia según el nivel del desempeño del personal.....	24
Tabla 4:	Relación entre el agotamiento emocional y desempeño en el personal de la Asociación ANEIC-Perú durante la pandemia.....	25
Tabla 5:	Relación entre la despersonalización y desempeño en el personal de la Asociación ANEIC-Perú durante la pandemia.....	26
Tabla 6:	Relación entre la realización personal y el desempeño en el personal de la Asociación ANEIC-Perú durante la pandemia.....	27

Resumen

La presente investigación tuvo como finalidad determinar la relación entre el nivel de estrés laboral y desempeño en el personal de la Asociación ANEIC - Perú durante la pandemia de 2022. El tipo de investigación cuantitativa con un diseño no experimental de corte transversal correlacional simple, la población se conformó por 60 trabajadores que laboran en la Asociación ANEIC - PERÚ durante la pandemia de 2022, debido a que la población es pequeña se trabajó con una muestra censal. La técnica que se utilizó para la investigación fue la encuesta y el instrumento el cuestionario además los resultados indicaron que el 26.7% de los colaboradores tienen un alto nivel de estrés laboral y por ello un bajo desempeño del personal con un 20% del total estudiado por lo cual se concluyó que el estrés laboral tiene una relación negativa y significativa con el desempeño en el personal de la Asociación ANEIC -Perú durante la pandemia de 2022, con un valor del coeficiente de Rho de Spearman de -0.229, un valor de significancia del 0.08 menor al sig. estándar ($p=0.05$).

Palabras clave: Desempeño, estrés laboral, personal y pandemia.

Abstract

The Actual Investigation had how issue to determine the relation between the standard of the working stress and the ANEIC – PERU Association during the pandemic 2022. The pattern of investigation quantitative with a model non experimental of section oblique correlational simple the population were approved by 60 workers that work in the ANEIC – PERU Association during the pandemic of 2022. Right to the population are small it worked with a census model. The technique that was used for the investigation was the questionnaire and the instrument was the questionnaire furthermore the product show that 26.7% of the workers have a high level of working stress and by this cause present a shallow performance with relation to 20% about of total of the population by the issue is that the working stress has a negative relation and meanfully with the performance in the workers of the ANEIC – PERU Association during the pandemic of 2022. With a value of the coeficiente de Rho de Spearman of -0.229, a value of meaning fully of 0.08 less det to the following standar ($p=0.05$),

Keywords: Performance, working stress, personal and pandemic.

I. INTRODUCCIÓN

En la actualidad la humanidad fue sometida a diferentes cambios de vida debido a la pandemia COVID-19 que fue un tipo de virus que perjudicó a las personas, en el cual fue descubierto por primera vez en el mes de diciembre de 2019, así mismo sucedió un brote de una nueva neumonía pulmonar por virus SRV2 en Wuhan, provincia de Hubei en China, debido a que se extendió ágilmente en los humanos; el 11 de Marzo de 2020 fue declarada como pandemia por la “ Organización Mundial de la Salud (OMS)”;

el 6 de marzo de 2020 se registró el primer caso de coronavirus en nuestro País, con este escenario se tomaron medidas preventivas de emergencia como la vigilancia epidemiológica, así mismo se tomó en cuenta la búsqueda de sospechosos casos por contacto directo e indirecto y el aislamiento domiciliario de casos confirmados. ¹

Hoy en día atravesamos una situación diferente, debido a la pandemia de la COVID-19, “según la Resolución Ministerial N° 972-2020 MINSA” menciono que las altas tasas de riesgo de las áreas de trabajo son muy elevadas y hubieron varios aspectos que cambiaron como por ejemplo, cada empresa ya sea con la entidad privada y pública requirieron personal de salud apta y capacitada con vocación al puesto de trabajo, práctica, amabilidad y perseverancia con las habilidades y actitudes que debe tener un buen profesional de salud en sus áreas de labor para combatir la pandemia global del covid-19.

Asimismo el Ministerio de educación decidió que las clases sean virtuales para no perjudicar a los estudiantes y promover el desarrollo social e intelectual, por ello los padres adoptaron nuevos roles para convertirse en posibles maestros de sus hijos, y como consecuencias de aquellas coyunturas tuvieron la recarga de las funciones del hogar, teletrabajo, cambios en la jornada laboral, el desempleo temporal, falta de desempeño, escasez de la economía, disolución de las Micro empresas y pequeñas empresas y la telecomunicación, por ende, estuvimos sujetos al confinamiento extremo, es por ello que se notaron cambios significativos en las conductas psicológicas, mentales y físicas de los trabajadores en general.²

Según la OMS, un 8% y 16% de los países más desarrollados sufrieron estrés laboral; tanto que, en los países industrializados, los trabajadores perjudicados por dicha pandemia fluctúan entre el 25% y 40%. De acuerdo a la secretaria de “Trabajo y Previsión Social (STPS)” y a la “Organización Internacional del trabajo (OIT)” refiere que México es el país con el nivel de estrés laboral más alto en todo el mundo, según la STPS evidenció que el 78% de trabajadores en el país de México padecieron estrés, un número mucho más alto que en china (73%), Suiza con un 70%, Estados Unidos (59%), también Noruega y Suecia con un 32% por lo cual Alemania con un 30% asimismo Holanda es el país afectado con el menor porcentaje de estrés laboral.² Por lo último la “Organización Internacional del Trabajo (OIT)”, América Latina reportó que 12% y 15% que manifiestan haber sentido tensión y estrés en sus centros de trabajo.³

Según la (OIT), que se encarga de investigar sobre el estrés laboral, reportó que el 35 % de los pobladores presentaron estrés laboral, con mayor frecuencia en los países subdesarrollados. El estrés se desarrolló como una enfermedad que afectaba la salud del trabajador y por ende la seguridad del mismo, en Europa presentaron que el 30% de los colaboradores se vean perjudicados por la enfermedad, la cual conlleva a diferentes causas como la disminución laboral y del desempeño en los trabajadores.⁴

El estrés de los trabajadores siempre ha tenido una prevalencia, pero con la aparición de la pandemia COVID-19 estas cifras aumentaron notablemente ya que la población ha fue sometida a diferentes cambios tanto físicos, mentales y psicológicos, se sabe, que el mecanismo de transmisión del virus SARS-CoV-2 es de ser humano a ser humano, por lo tanto desde el tracto respiratorio a través de gotitas de Flügge que se inhalan al toser y estornudar al hablar y se inhalan o se depositan por la boca y conjuntiva y la última etapa de esta enfermedad es cuando los pacientes hospitalizados con COVID-19 corren un riesgo mayor de eventos tromboembólicos, y el equipo médico decide pasar a sala UCI, es allí donde el paciente se recuperaba o en casos extremos los lleva a la muerte.⁵ Estos problemas por la pandemia del COVID-19 genero temor, estrés, Confusión, irritabilidad, angustia, parálisis y desequilibrio en la salud mental para poder afrontar medidas de prevención y cuidados individuales, familiares y grupales.⁶

En Perú, se realizó una encuesta que indicó que el 60% de la población peruana sufre de estrés crónico en el trabajo como consecuencia del teletrabajo y el desempleo. Durante este segundo arresto en medio de la epidemia de COVID-19, se observó tensión entre los empleados de diferentes empresas, ya sean públicas o privadas, estudios muestran que el 70% de los empleados peruanos encuestados afirmó haber experimentado estrés en el trabajo, y el 71% reveló que el estrés provocó en ellos depresión en el lugar de trabajo ⁷. Hubo varias causas para los problemas mencionados, según el informe se encuestó a un total de 2.050 peruanos, entre las principales razones por las que los peruanos experimentaron estrés crónico en el trabajo y el 39% dijo que está relacionado con su fuente de trabajo, 27% de desempleo y 18% de responsabilidad. Solo el 29% de los que respondieron las preguntas de la encuesta dijeron que no se deprimen debido al estrés crónico y al estrés en el trabajo. ⁸

Una de las formas más resaltantes en las que más afecto el estrés en los trabajadores es en el entorno social y en el rendimiento, ya que las exigencias que se les imponen a las empresas en el día a día son muy relevantes, más aún ahora que nos enfrentamos a una nueva realidad de la enfermedad covid-19. En la gran mayoría de las instituciones y entidades públicas y privadas, se deben respetar los estándares de calidad, seguridad y vigilancia del plan covid-19, con el fin de lograr metas, lograr objetivos y realizar tareas más complejas y costosas para ser productivo y si el trabajador no cumple con uno de estos parámetros también puede perder su trabajo. Esta es una de las fuentes de estrés gestionadas y por ello muchas veces cuando alguna de estas situaciones se vuelve muy agotadora, el desempeño del empleado no será el mismo, puede haber un agotamiento físico, emocional o mental que le impida realizar plenamente las tareas, e inicia un bajo rendimiento, por lo que se debe prestar la debida e inmediata atención al detectarlo.

La atención que ofrecíamos a los trabajadores se basaba en la prevención secundaria y terciaria que se aplica cuando la persona ya está estresada, es decir. Es una estrategia clave en situaciones estresantes en el lugar de trabajo ya que aumenta el bienestar personal y por tanto la resistencia a situaciones estresantes relacionadas con el trabajo. Es importante aumentar el tiempo libre

y dedicarse a pasatiempos que faciliten la separación y otras motivaciones. El principal beneficio que se deriva de esto es la promoción de la distancia psicológica de las propias preocupaciones y, por lo tanto, permite un análisis más objetivo. Otras investigaciones muestran que las personas que experimentan su trabajo como un desafío personal tienden a tener un alto grado de control sobre los conflictos y situaciones cotidianas, una vez que has sufrido un episodio de estrés, es importante evitar que ocurran otros. En la literatura científica se encuentran disponibles diversas técnicas que el paciente debe aprender, practicar e integrar tras superar el síndrome.

Por tal razón surge la pregunta de investigación a este problema ¿Existe relación entre el nivel de estrés y desempeño laboral en personal de la Asociación inmobiliaria ANEIC-Perú durante la pandemia 2022?

En lo que respecta a la justificación metodológica, con la aplicación de los instrumentos del presente trabajo se intenta ofrecer información para la elaboración de la técnica de relajación como la meditación y respiración, así mismo informar a los trabajadores que deben conocer los datos del COVID-19 y como protegerse y proteger a los demás, de esta manera estaremos contribuyendo al control del estrés, estos datos también servirán como antecedentes para la realización de nuevas investigaciones.

En cuanto a la justificación teórica, se siguen los fenómenos estresantes que requieren cada vez más importancia en el área de trabajo y que puede causar problemas de salud y bienestar en los seres humanos a medida que atravesamos una pandemia de Covid-19 que provoco la inestabilidad con la percepción y otros procesos cognitivos, psicológicos, físicos y mentales del ser humano.

Así mismo la justificación práctica permitirá que los cuidados brindados por la enfermera especialista en salud ocupacional del trabajador contribuyan de manera positiva en el control del estrés laboral, tomando en cuenta las prácticas, estrategias necesarias y oportunas para el desarrollo de acciones que ayudaran en el control del estrés, previniendo así las enfermedades psiquiátricas por trastorno psicológico.

Respecto a los lineamientos de la investigación se plasmó como objetivo general; determinar la relación entre el nivel de estrés laboral y desempeño en el personal

de la Asociación ANEIC-Perú durante la pandemia 2022, y de manera específica, identificar el nivel de estrés laboral y sus dimensiones en el personal de la Asociación ANEIC-Perú durante la pandemia, así mismo analizar el nivel del desempeño en el personal de la Asociación ANEIC-Perú durante la pandemia y finalmente determinar la relación entre las dimensiones de estrés laboral y desempeño en el personal de la Asociación ANEIC-Perú durante la pandemia 2022.

Finalmente, se planteó la siguiente hipótesis: H_i : Existe relación entre estrés laboral y desempeño laboral en el personal de la Asociación ANEIC-Perú durante la pandemia 2022 H_0 : No existe relación entre estrés y desempeño laboral del personal de la Asociación ANEIC-PERÚ durante la pandemia 2022.

II. MARCO TEÓRICO

A nivel internacional México Córdoba y Torres presentaron un proyecto titulado. Estrés en los trabajadores y su consecuencia en el desempeño en los agentes bajo la supervisión del Instituto Nacional de Estadística y la Coordinadora del Censo del Distrito 3. El principal objetivo fue determinar la correlación entre estrés de los trabajadores y desempeño laboral en el Censo de Coordinadores del Distrito 3. La metodología aplicada fue un método cuantitativo, con correlación de tipo y diseño no experimental. La población del ensayo fue de 78 colaboradores que cumplieron con el perfil del estudio. Los principales hallazgos fueron que el estrés y la carga de trabajo (30% de amenaza) y la vigilancia y percepción (50% de alto) afectaron el desempeño laboral. Por completo, el desempeño en los trabajadores se ve avanzando por brechas en las charlas y el crecimiento, por lo cual el área de trabajo es inadecuada y tensión entre sus empleados.⁹

García, Félix y Mercado presentaron un estudio de 2018 titulado estrés en los colaboradores de Sonora y su impacto en el desempeño laboral de funcionarios del Instituto Nacional y Regional de Estadísticas. Área de formato de censo de 3 ". Su principal objetivo es identificar el camino, la dirección y la importancia que el estrés provoca actualmente en el entorno laboral. El método utilizado es un enfoque cualitativo, no aplica muestras y solo recolecta información de diferentes autores para que los resultados y definiciones del tema se puedan distinguir y comparar en la actualidad.¹⁰

Moreta, en su investigación titulada Estrés del trabajador y su escenario en la producción de la empresa PlayHouse de Ecuador en 2016. Tuvo como principal objetivo, analizar el escenario de estrés en los trabajadores en la productividad en la empresa ecuatoriana PlayHouse y su investigación tuvo como enfoque de diseño cualitativo, coherente y no experimental. Trabajaron con una población total de 15 personas y no requirieron muestreo. Dependiendo de la presión del trabajo y otros factores que fue el 23,65% en función el estrés laboral.¹¹

Zarraga, realizó una investigación titulada, Estrés y su impacto en la producción. La meta primordial fue describir que existe una correlación entre los niveles de estrés social y ocupacional y los niveles de producción científica. Para la recolección de reportaje se aplicó una encuesta a una muestra de 40

colaboradores. La primordial conclusión fue que se observó una correlación significativa de estrés laboral y producción de una muestra de 13 a 20 años de trabajo.¹²

A nivel nacional, los programas de Radio del Perú, en el artículo "58% de la población peruana está estresada", se refiere a una encuesta realizada por el Instituto de Integración, que muestra que se ha determinado que existe un problema de salud. riesgo de problemas de salud graves provocados por el estrés. Es necesario abordarlo desde un marco integral de promoción de la salud; Según esta encuesta, las chicas informaron niveles de estrés más altos (68%) que los hombres (50%).¹³

Acuña, realizó un estudio que tenía como título el estrés en el trabajo y desempeño del empleado en Más Ventas. Su principal objetivo fue determinar la correlación entre estrés y desempeño en el trabajador. El método utilizado fue un diseño transversal no experimental. El nivel del estudio es descriptivo y cuantitativo, y la muestra incluye 60 ítems. El hallazgo principal es una correlación "fuerte" de estrés en los trabajadores y la producción del trabajador en Más Ventas, Victoria, 2018.¹⁴

Hinojosa, realizó una investigación titulada; el estrés en el colaborador y de desempeño entre los supervisores de servicio en los centros de atención telefónica del condado de Breña". Su meta principal fue determinar la correlación entre estrés y desempeño laboral entre los supervisores de servicio en un centro de llamadas en el barrio de Breña. Los métodos de investigación utilizados fueron descriptivos, correlativos y transversales, y se entrevistó a una prueba de 151 consultores. La resolución primordial de esta investigación es que el estrés en los colaboradores se correlaciona negativamente con el desempeño de los supervisores en este call center, lo que demuestra que, si una de estas dos variables disminuye, la otra aumenta y viceversa.¹⁵

García, Realizó un proyecto con el título: El nivel de estrés en los trabajadores y desempeño en instituciones privadas. El principal objetivo si existe la correlación entre estrés en los trabajadores y desempeño en un conjunto de empleados de organizaciones de servicios. Para la recopilación de datos se aplica a una muestra de 114 elementos, cuya muestra es intencionalmente no probabilística. El primordial hallazgo es que el estrés laboral se relaciona auténticamente con

el rendimiento. La deducción general es que existe una relación positiva entre permanecer más tiempo en la empresa y el estrés. ¹⁶

Rosales, realizó una investigación titulada "Estrés laboral entre asesores de telefónica en un centro de llamadas en el condado de Lens". Su meta principal fue determinar el nivel de estrés en los asesores de telefónica. Centro de atención telefónica del condado de Lens. El proceso de estudio fue y el experimento fue realizado por 90 supervisores de telefónica. El resultado primario fue un 44,3% de riesgo alto de síndrome de agotamiento. Este estudio nos dio una prueba que el riesgo de experimentar estrés en el trabajo hasta el punto de desarrollar el síndrome de burnout es muy alto, especialmente si la empresa no ofrece seminarios o cursos de manejo y manejo del estrés y buen seguimiento.¹⁷

Romero realizó un proyecto de investigación titulado: Estrés en los colaboradores y rotación de personal entre consultores de ventas en un Call Center Focalizado en el Distrito de San Martín de Porres. Su meta era encontrar la relación entre el estrés laboral y la rotación de consultores. El método aplicado se correlacionó con un diseño no probado, un muestreo de 120 consultores entrevistados. El resultado primordial es que la cantidad de empleados en un centro de llamadas es alta en promedio, mientras que la presión de trabajo es baja en promedio. Como conclusión general de esta tesis, existe una relación positiva directa entre el estrés y la reducción de la rotación, según la cual se confirma la hipótesis general. ¹⁸

Talledo y Ugaz completaron un proyecto de investigación sobre el estrés y desempeño en el Trabajo en Administradores de Call Center. Hasta, 2018". La meta principal fue lograr que el estrés del trabajador tuviera un impacto negativo en la satisfacción laboral en una empresa de call center en 2018. El proceso de investigación fue cuantitativo, correlativo y no experimental. Probado en 40 empleados. La principal conclusión fue que existía una relación negativa entre el estrés y el desempeño laboral. ¹⁹

A nivel local, según Cava en su proyecto de investigación lleva por título, estrés en los trabajadores y el desempeño entre ejecutivos corporativos de Dámpier Trujillo SA asimismo de logro a concluir que el estrés en el trabajo afecta tiene efecto directo el desempeño del personal operativo, lo cual se refleja en las

acciones diarias. Para cada empleado, se demuestra el vínculo que existe relación el estrés laboral y el desempeño, especialmente porque sin el estrés de los trabajadores, los empleados actuales no se desempeñarán como sugiere su investigación.²⁰

Otro estudio encontrado fue el de Díaz I y Gaviria K, en Tarapoto en AGROINDUSTRIAS ITAYA SRL, donde estudiaron el estrés en el trabajo y su relación con el desempeño de las personas. Afecta su desempeño en el trabajo un 10.0% con niveles bajos de desempeño y estrés laboral, mientras que un 18.3% con desempeño promedio y estrés laboral. Conclusión de que el desempeño en los trabajadores está correlacionado con el estrés.²¹

Ramírez en su disertación sobre estrés en los trabajadores y desempeño en los colaboradores de la Caja de Ahorros y Crédito Municipal de Trujillo, llegó a la siguiente conclusión que la empresa debe crear un espíritu de equipo que incluya cooperación, apoyo, disciplina y con un buen ambiente de trabajo habrá un buen crecimiento en la empresa.²²

Maslach & Jackson, realizaron una evaluación de desempeño de 31 trabajadores de Hidrandina S.A. propio. en Trujillo. En los productores se observó que existe una relación negativa mediante las dimensiones del agotamiento emocional y deterioro de la personalidad, además de una correlación media directa entre la percepción individual del estrés en el trabajo y la variable desempeño de los trabajadores en el lugar de trabajo. Antecedentes del distrito comercial de Hidrandina SA - Trujillo, todas ellas estadísticamente altamente negativas. 23 esto quiere decir que a Mayor nivel de estrés laboral.²³

Passiuri y Sirlupu, en Chocope - Trujillo, estudiaron el estrés en trabajadores y los patrones interpersonales de los empleados en el puesto de trabajo, y encontraron que el 27,8% tenía niveles de estrés tan bajos como el 15 y el 72,2% de la media. Asimismo, respecto a la correlación laboral entre trabajadores, concluyeron que es válida en un 36,1% y menos efectiva en un 63,9% de ellos.

24

Para definir el estrés, Rosero, Reynoso & Flores, refieren que el estrés nace de la palabra inglesa estrés y la causa del estrés, ya sea tensión o deformidad en el cuerpo. La definición de estrés fue introducida por primera vez por Cannon, quien lo definió en 1929 como una respuesta combativa a situaciones

amenazantes, argumentando que su biología depende de la estimulación del sistema.

Según la "OMS"; define qué estrés en los trabajadores es la respuesta de un ser humano a las presiones y demandas en el lugar de trabajo y está más allá de sus conocimientos y capacidades. Al mismo tiempo el estrés laboral afecta de forma negativamente al bienestar de los colaboradores, emocionalmente, psicológica y física afectando así la producción ²⁵

Según Hinojosa, menciona que el estrés laboral es la respuesta de una persona a un estímulo amenazante y logra forzar a la persona a controlarse, afectará a su cuerpo y bienestar, a menudo presenta problemas psicológicos que pueden incluir demandas laborales o presión. Esta decisión es válida ya que las situaciones estresantes son comunes en todas las entidades del mundo, donde las altas dirección tienen que implementar programas de actividades recreativas para reducir el estrés. De esta forma, el trabajador puede afrontarlo de forma eficaz. o por falta de conocimiento. Conduce a la saturación que puede ser física o mental / emocional. ²⁶

Gática, sostiene que el estrés está mediado por diversos factores como: factores organizacionales, los cuales están directamente relacionados con las condiciones laborales y laborales, tales como: reducción de servicios tales como agua, internet, luz, organización de programas para empleados, distribución espacial en la empresa (menos espacio para trabajadores), precariedad laboral, factores personales relacionados con la capacidad, sentimientos, comportamiento, situación familiar, etc. Finalmente tenemos factores ambientales que ocurren a nivel macro e incluyen incertidumbre política, económica y social, inseguridad para las personas, inestabilidad política en el país, crisis económica y situaciones excepcionales (la pandemia COVID-19).

Hans postula que existen 3 tipos de periodos de estrés laboral como son: la etapa de alarma en la que el estrés afecta a un ser humano provocando que sus sistemas nerviosos simpáticos despierten características como boca seca y mayor capacidad de concentración. Es un período de resistencia, durante el cual una vez que el estrés se apodera de la problemática, la persona trabajará para recuperarse, el estrés es la fuente de las conductas y acciones de los trabajadores, pero si esto no es controlado por el estrés, llegará la siguiente

etapa y, finalmente, tendremos la etapa de agotamiento, que reduce sus niveles de energía y estrés. Una persona trasciende y colapsa cuando está exhausta, por eso aparecen ciertos síntomas psicológicos.

Alcalde afirma que los efectos del estrés constante pueden derivar en problemas cardiovasculares, enfermedades del sistema digestivo o nervioso, y estos sistemas afectan e incluso a quienes los rodean, lo que genera un ambiente de trabajo que puede afectar a la organización en su conjunto. En conclusión, los resultados son: mayor absentismo, bajo rendimiento, etc. considera que hay tres efectos negativos principales, en los que el estrés laboral tiene un impacto de negatividad en la salud, dicho cambios de hábitos como fumar, beber alcohol, no dormir lo suficiente, no hacer ejercicio, etc. Luego están los cambios en el sistema fisiológico: problemas digestivos, problemas sexuales, que pueden surgir bajo un estrés constante, y finalmente cambios cognitivos que pueden cambiar el comportamiento. El comportamiento o los pensamientos humanos pueden provocar miedo o fobia y al mismo tiempo trastorno de ansiedad.²⁷

Cuando nos sentimos estresados en el trabajo, tenemos dimensiones como el agotamiento emocional, despersonalización o cinismo y realización personal, lo que afecta el trabajo diario de los empleados de ANEIC. El estrés laboral se caracteriza por una mayor sensación de desgaste laboral, una incapacidad para presentar más desde un punto de vista profesional y al mismo tiempo asistimos a un agotamiento de los recursos emocionales del individuo, también en 2018, De la Gándara, Jesús J. y col. Afirman que el agotamiento mental incluye síntomas de pérdida de energía, fatiga mental, agotamiento físico y mental, cansancio y sentimientos de ansiedad, dando a entender que está relacionado con `aumento del esfuerzo físico o mental del trabajador debe tener en cuenta; Como resultado, se produce la fatiga y, por lo tanto, el incumplimiento de las tareas que se les asignan.²⁸

Maslach y Pines definieron “el agotamiento mental, que es un esfuerzo físico excesivo acompañado de sensación emocional, resultado de las interacciones constantes con las que reacciona el trabajador. trabajadores y deberes asignados.

Despersonalización o escepticismo: Se refiere al grupo de comportamientos, sentimientos y reacciones negativas hacia los seres humanos, ya sean usuarios

o colegas, afectadas de irritabilidad, sarcasmo, burla y escasez de confianza en su motivación para completar tareas, mostrando una tendencia a culpar a otros por su frustración con el desempeño. De la Gándara, Jesús, expresó la ironía como un cambio negativo en el comportamiento y reacciones hacia los demás, con sentimientos de alienación, irritabilidad y rechazo, incluso cuando otros empleados exhiben comportamientos nocivos como mentir y deshonestidad que afectan a los demás. trabajadores a su alrededor y también conduce a un rendimiento deficiente.

Para Maslach y Pines, la despersonalización se definió como el desarrollo de reacciones escépticas de los trabajadores y comportamiento negativo en distintas formas en el entorno que nos rodea, como trabajadores, si la empresa exhibe conductas nocivas como desatención y desprecio por los compañeros, el desarrollo personal es un desafío para todos. empleados, lo que significa superar obstáculos y al mismo tiempo generar satisfacción en el logro de los objetivos.²⁹ Quevedo, A y Paz, M, definen el desarrollo personal como “un sentimiento complejo de inadecuación personal en el trabajo, entre exigencias excesivas y la capacidad para realizar sus propias actividades cotidianas.”³⁰

Según Grisez Russell define que las actitudes de fracaso, la pérdida de confianza y la autoimagen negativa conducen a sentimientos de insuficiencia en el lugar de trabajo, Los trabajadores expresan una serie de emociones negativas como fracaso, frustración e incapacidad para realizar su trabajo, lo que los vuelve ineficaces en el trabajo.³¹

Analizamos brevemente el impacto del estrés existe muchos aspectos importantes en la vida de la persona, y así es como encontramos que el estrés en los trabajadores afecta el desempeño, Mora define el desempeño laboral son las acciones, actitudes y comportamientos que se observan en los trabajadores esenciales a las metas organizacionales, y que mida o requisitos de habilidades de los empleados Cada empleado y su nivel de contribución a la empresa puede ser lo que los empleados esperan y ver buenos resultados al hacer su trabajo, así como lograr una buena dirección La operación es efectiva con la empresa y con compañeros.³²

Chiavenato menciona que medir o evaluar el desempeño laboral es un proceso activo mediante el cual se puede determinar el grado de compatibilidad con el

desempeño del trabajador en su trabajo, y es una revisión sistemática del empleado en base a las acciones realizadas. En cuanto a las metas y buenos resultados a alcanzar de crecimiento potencial para hacer un buen trabajo, también se utiliza el estudio profesional para considerar la alta tasa de grandeza y actitudes de un ser humano por lo cual son aportes de instituciones privadas. Un sistema razonable de medición del desempeño en el lugar de trabajo permite evaluar la movilización, selección y dirección de las acciones a tomar dentro de la unidad, considerando si el desempeño está por debajo de las expectativas. Espere no, si cumple o excede lo esperado.

De la misma forma, Chiavenato demuestra lo que se debe tener en cuenta para medir o evaluar el desempeño laboral, por medio de feedback, presenta las siguientes pautas: Política de compensación, decisiones locales, necesidades de entretenimiento, programación, planeamiento y coaching de la carrera profesional de enfermería la claridad de la comunicación de los errores en el diseño de puesto de trabajo y retos externos ya sea familiares, nivel de economía y salud.

Los motivos que se designan tienen que determinar los principios conectados con el desempeño laboral en los trabajadores para así mismo evaluarlos y proporcionar información, charlas a los trabajadores y personal técnico. Asimismo, indica Chiavenato que por la ley general de la dependencia de los procedimientos de los colaboradores proyecta a evaluar el desempeño laboral para las personas de todas las entidades ya sean privadas o estatales esta aglutinación obedece a las actitudes de ordenar la técnica para facilitar la información para obtener buenos resultados entre los grupos de los trabajadores. Asimismo el propósito de una evaluación de desempeño es proporcionar una representación verdadera y confiable de cómo el empleado realizará sus horas de trabajo a continuación y cumplirá con todas sus responsabilidades que tiene que hacer para poder lograr con sus metas, Chiavenato considera que los órganos de evaluación deben relacionarse con el cargo en el que cada profesional desempeña su trabajo de manera clara, efectiva, realista y confiable con su trabajo, si la evaluación o medición no está relacionada con el cargo, el trabajo no tiene valor, También es posible que la evaluación sea práctica para una mejor comprensión y comunicación.³³

Chiavenato define el desempeño profesional como las competencias de los empleados que trabajan en las organizaciones. Según esta disposición, el desempeño profesional de los seres humanos depende de sus actitudes y de los resultados obtenidos y se combina con aspectos de cada individuo, entre los que podemos destacar: sus necesidades, habilidades y habilidades están relacionadas entre sí, con el entorno laboral y al gobierno en general. Los siguientes factores: evaluados y predeterminados, que son factores de comportamiento como iniciativa, creatividad, disciplina, cooperación, imagen y competencia interpersonal; y factores operativos en términos de cantidad, calidad, conocimiento funcional, liderazgo y trabajo en equipo.³⁴

El desempeño profesional de la enfermería ha permitido definir las actividades y el ejercicio profesional de la enfermería, y algunos autores han mencionado esta categoría, pero los problemas comunes que enfrentan los profesionales de enfermería específicos del contexto médico cubano determinan la necesidad de abordar esta categoría. Nuevos retos para mejorar. La necesidad de un acercamiento en profundidad a la práctica profesional de la enfermería se ve como un factor unificador para satisfacer las necesidades en el proceso asistencial.³⁵

Por otra parte, medimos el desempeño laboral a través de una escala de Likert, que Malhotra refiere que es una medida oportuna utilizable para los trabajadores que indica el nivel de desacuerdo o acuerdo. Según cada grupo de frases presentadas; Cada ítem de la escala tiene 5 tipos de respuestas, que van desde muy en desacuerdo hasta muy de acuerdo.³⁶

Esta investigación se basa en la teoría del modelo de sistemas de Betty Newman, que establece que cada uno de nosotros está rodeado por un campo perceptivo equilibrado. Desde este punto de vista, Newman se dio cuenta de que el comportamiento de un individuo resulta de la interacción dinámica con los factores estresantes que estaba tratando de adaptar para mantener la homeostasis. A partir de ahí, creó los conceptos de integraciones, contenido y lujo.

La teoría se utiliza para poner en práctica las respuestas fisiológicas en el cuerpo humano mediante un proceso el cual las personas se adaptan a sí mismas. Este proceso consta de tres funciones básicas: alarma, resistencia y agotamiento;

Primero se activa cuando siente estrés, preparando al cuerpo para defenderse; Pero si el estrés se prolonga, entonces no se espera un período de resistencia y el cuerpo se adapta a los mecanismos de defensa de la persona para lograr el equilibrio, si el estrés se supera durante mucho tiempo. El cuerpo comienza a debilitarse y puede ser fatal si continúa.³⁷

Betty Newman, afirmó que el estrés laboral aumenta la necesidad de adaptación de una persona para enfrentar el problema en cuestión, afectando a la salud y enfermedad. Dado que se puede concluir que Newman creó las definiciones de defensa natural, elástica, resistencia y nivel de redacción, retorno, creación de ambiente y enfermedad.

Finalmente, la teoría de sistemas promueve por Ludwig von Bertalanffy, que define que el sistema es familiar, personal o comunitario y sus competencias son un problema el cuerpo la energía, química y comunicación. Son más complicados para convertirse en subsistemas, que son sistemas de descentralización interdependientes y se establecen juntos, llamando a esta relación como una instalación integral.³⁸

El sistema se puede dividir en abierto y cerrado. Newman extrajo diferentes conceptos de esta teoría, como: un enfoque indispensable de los pacientes, la estructura básica, los procesos y las funciones, de manera que el cuerpo humano se divide en sistemas y aparatos, así mismo se debe realizar las actividades saludables para la vida, como la alimentación, la hidratación y el sueño, que permiten a una persona interactuar con el medio ambiente.

Tanto la teoría de sistemas como el estrés y la teoría de la Gestalt forman conocimientos junto con el modelo de Neumann, donde la persona es como un sistema que es el centro de atención, interactuando con el entorno y los factores estresantes para implementar las intervenciones.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

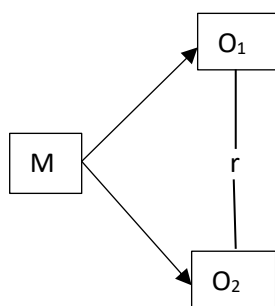
Tipo de la investigación

Hernández & Mendoza, declara que el estudio es de tipo básica, narra que los conocimientos son puesto que se centra en un estado natural es de tipo transversal ya que son encuestas que estudian el desarrollo de los sujetos en un momento determinado, es decir, todas las variables estudiadas simultáneamente, con la finalidad de darle una solución a la situación problemática con enfoque cuantitativo debido a que se contrastará una hipótesis planteada con técnicas estadísticas y numéricas y con nivel exploratorio, donde se procederá a indagar información relevante con curiosidad analítica, dado que la problemática presentada ha sido poco estudiada; y de nivel explicativo, porque se buscará establecer una relación de causa y efecto entre dos variables. ³⁹

Diseño de la investigación

El estudio es no experimental, se trata de no manipular las variables para no influir en ellas de forma intencionada para conseguir resultados más realistas. Asimismo, este estudio es transversal porque se realiza durante el año y horizonte en curso para evaluar las variables y relaciones que puedan tener durante este período de tiempo (Hernández & Mendoza, 2019)

El esquema del diseño de investigación:



Dónde:

M = Colaboradores de la Asociación ANEIC- PERÚ.

O₁ = Estrés laboral.

O₂ = Desempeño laboral.

r = relación de variables.

3.2. Variables

Variable 1: Estrés laboral

Definición conceptual: Según la OMS, define al estrés laboral como un conjunto de respuestas conductuales, emocionales, cognitivas y psicológicas a las demandas laborales que van más allá del conocimiento, y habilidades de los empleados para operar de manera óptima. ⁴⁰

Definición Operacional: Para analizar la variable estrés laboral tiene 3 dimensiones: el agotamiento emocional, despersonalización o cinismo y realización personal la cual influye en las labores diarias del personal de la Asociación ANEIC, en las mismas que se evaluaron y desarrollaron por medio del cuestionario que consta de 3 dimensiones de las que se derivan 18 preguntas.

Indicadores: sobrecarga laboral, capacidad de atención, repercusiones físicas, relaciones con los compañeros, aporte a la institución, empatía a los clientes, cumplimiento de metas, presión de la gerencia, reconocimiento laboral.

Escala de medición: Es ordinal.

Variable 2: Desempeño laboral

Definición conceptual: Según la OMS y la Organización Internacional del Trabajo (OIT), el desempeño laboral es el comportamiento o comportamiento de los empleados para cumplir con sus obligaciones inherentes en el trabajo.

Definición Operacional: Para analizar esta variable desempeño laboral se efectuó 3 dimensiones de cualidades personales, habilidades profesionales y estrategias organizacionales, por el cual las mismas se analizaron y desarrollaron por medio del cuestionario que consta de 3 dimensiones de las que se derivan 25 preguntas.

Indicadores: La investigación ha sido efectuada con base en la variable desempeño laboral con los siguientes indicadores: participación en equipo, socialización, técnicas profesionales, capacitación, logro de actividades, eficiencia, efectividad, atención liderazgo, sensato.

Escala de medición: Es ordinal

3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis

La población estuvo conformada por 60 trabajadores que laboran en la Asociación ANEIC- PERÚ durante la pandemia de 2022. Debido a que la población es pequeña se trabajó con una muestra censal.

Criterios de inclusión

Los trabajadores (Agentes inmobiliarios), los cuales pertenecen al área de ventas de los lotes de cada proyecto. Los agentes inmobiliarios que aceptan participar de manera voluntaria y den su consentimiento informado.

Criterios de exclusión

se excluyeron a la alta gerencia de la Asociación ANEIC-PERÚ

Asimismo, se optó por seleccionar un pequeño grupo para el presente proyecto de investigación, de acuerdo a los criterios de inclusión, donde se puso en selección a 60 trabajadores pertenecientes a la Asociación ANEIC-PERÚ para sí determinando muestras de conveniencia.

Se tiene el muestreo no probabilístico porque no existe una fórmula aplicable para la extracción de la muestra, la cual se toma a criterio del estudio dado el tamaño de la población.

Unidad de análisis, un trabajador que labora en la Asociación ANEIC-PERÚ.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Con respecto a la técnica para la recolección de datos se utilizó el método de encuesta para ambas variables.

A continuación, se describen 2 instrumentos:

Instrumento 1: Estrés laboral.

El cuestionario de Autoría propia consta de 18 ítems, fue elaborado por las autoras Quiroz y Córdova y la duración es entre 15 y 20 minutos. El instrumentó presenta una escala de tipo Likert en la que las opciones de respuesta varían desde Nunca (1) hasta Siempre (5).

Validez: La cual fue validada por 3 expertos en la rama de enfermería con ninguna corrección por tal motivo, aquellos que fueron los que dieron la aprobación de las preguntas a realizar en dicha investigación. (Ver anexo 5)

Confiabilidad: Para la presente investigación se realizó la confiabilidad del instrumento a través de la prueba piloto en una población de 20 trabajadores similares al estudio de la inmobiliaria CODEP de la ciudad de Trujillo. Se evaluó por medio del coeficiente Alfa de Cronbach en el programa SPSS con el objetivo de probar la confiabilidad del instrumentó dando como resultado de la confiabilidad de 0.855, resultados que indica una alta confiabilidad del instrumentó. (Ver anexo 8 y tabla 03)

Instrumento 2: cuestionario sobre Desempeño Laboral.

El cuestionario de Autoría propia consta de 25 ítems, fue elaborado por las autoras Quiroz y Córdova y la duración es entre 15 y 20 minutos. El instrumentó presenta una escala de tipo Likert en la que las opciones de respuesta varían desde Nunca (1) hasta Siempre (5).

Validez: La cual fue validada por 3 expertos en la rama de enfermería con ninguna corrección por tal motivo quienes fueron los que dieron la aprobación de las preguntas que se iban a realizar en dicha investigación (Ver anexo 5).

Confiabilidad: Para la presente investigación se realizó la confiabilidad del instrumento a través de la prueba piloto en una población de 20 trabajadores similares al estudio de la inmobiliaria CODEP de la ciudad de Trujillo. Se evaluó por medio del coeficiente Alfa de Cronbach en el programa SPSS con el objetivo de probar la confiabilidad del instrumentó dando como resultado de la confiabilidad de 0.655, resultados que indica una alta confiabilidad del instrumentó. (Ver anexo 08 y tabla 05).

3.5. Procedimientos

Se ingresó una solicitud a la Asociación inmobiliaria ANEIC-PERÚ para recolectar los datos con la finalidad que nos brinden datos requeridos acerca de la Asociación inmobiliaria formal que pertenecen a un rubro, después se logró aplicar una encuesta, mediante la aplicación Google form, la cual tiene un link el que fue enviado mediante WhatsApp a cada uno de los trabajadores, en dicha encuesta se localizaron ítems con respecto a las variables de investigación para poder realizar dicha investigación.

Seguido a ello, se solicitó una autorización correspondiente a la asociación inmobiliaria ANEIC-PERÚ de la ciudad de Trujillo, fueron detalladas las

indicaciones con respecto al estudio. Además, con un previo diálogo con la gerencia se detallaron los objetivos de la investigación y previo consentimiento aprobado se inició la recopilación de datos.

Y por último se utilizó el software de información antirrobo (turnitin) que garantizó que las fuentes utilizadas para dicha investigación antes recaladas y evitar posibles similitudes.

Es preciso resaltar, que para el procedimiento de la información se observaron adecuadamente los procesos metodológicos y estadísticos, que garantizan la confidencialidad de los datos, así como de su verdadero tratamiento.

3.6. Método de análisis de datos

Con el propósito de responder a los objetivos e hipótesis trazadas en el presente estudio, en el desarrollo de análisis de información que fue de carácter estadístico, se aplicaron las tablas y figuras como métodos estadísticos, para proporcionar los datos se utilizó la herramienta software e IBM-SPSS versión 25,0 y el programa EXCEL, además se utilizó la prueba estadística chi cuadrado como prueba estadística, para poder apreciar los datos o información obtenida de dicha encuesta, es así que se logró estudiar la propuesta brindada por cada uno de los miembros de la alta gerencia de dicha asociación inmobiliaria ANEIC de la ciudad de Trujillo, dichos datos se vieron reflejados en tablas y figuras.

3.7. Aspectos éticos

Para la realización del instrumento aplicado para la recopilación de datos de la presente investigación fue necesario el consentimiento de los trabajadores de la asociación inmobiliaria ANEIC-PERÚ.

En esta investigación se logró tomar en cuenta los diferentes aspectos éticos, los cuales son:

Beneficencia: la cual hace que el investigador sea responsable del bienestar físico, mental y social de los trabajadores, no maleficencia: Hace referencia a la obligación de no infringir daño intencionadamente a los trabajadores, autonomía: Alude al derecho del trabajador de decidir por sí mismo sobre los actos que se practicarán en su propio cuerpo y que afectarán de manera directa o indirecta su salud, su integridad y su vida,

veracidad: Es una cualidad humana, en donde la persona usa o profesa siempre la verdad. El trabajo debe partir de aquellas situaciones en que es importante decir siempre la verdad, fidelidad: Es un concepto de marketing, la cual designa la lealtad de un trabajador a su centro de labores, solidaridad: Es un valor transversal en un equipo de trabajo que significa dar sin esperar nada a cambio. Ser solidario es algo que parte de uno mismo y también es una decisión que genera bienestar individual y ayuda al mejor funcionamiento de los equipos y por último tenemos el aspecto ético de justicia, la cual obliga a tratar a cada trabajador como le corresponde.

Las encuestas se verificaron de manera muy minuciosa para así poder adquirir los datos necesarios de la investigación en el estudio, teniendo en cuenta la confidencialidad de la información.

IV. RESULTADOS

De acuerdo a los resultados que se presentan según el entorno desde la perspectiva de los colaboradores de la Asociación ANEIC- PERÚ, que realizo de acuerdo a los objetivos planteados en la investigación:

Tabla 1

Relación entre el nivel de estrés laboral y desempeño en el personal de la Asociación ANEIC-Perú durante la pandemia de 2022.

		Desempeño del personal						Total		Rho de sig. Spearman (Bilateral)
		Bajo		Medio		Alto		fi	hi%	
		fi	hi%	fi	hi%	fi	hi%	fi	hi%	n
Estrés laboral	Bajo	1	20.0	7	11.7	5		2	40.0	- ,229 ,008
		2	%	%		8.3%	4	%		
	Medio	4	6.7%	5	8.3%	3	5.0%	1	20.0	
		2	%			2	%			
	Alto	1	26.7	6	10.0	2		2	40.0	
		6	%	%		3.3%	4	%		
Total	3	53.3	1	30.0	1	16.7	6	100		
	2	%	8	%	0	%	0	%		

Fuente: Datos extraídos de los 60 colaboradores de la Asociación ANEIC- PERÚ

Interpretación:

De acuerdo al coeficiente de correlación que se obtenido en función a una rho= - 0,229 indica que existe una relación negativa y significativa ($p=,008 < 0.05$) entre el nivel de estrés laboral y desempeño en el personal de la Asociación ANEIC-Perú durante la pandemia.

De esta manera se observa que los colaboradores de la Asociación ANEIC-Perú presentan un alto nivel de estrés laboral en un 26.7% por lo tanto el desempeño de los mismos presenta un nivel bajo en un 20.0%.

Tabla 2

Distribución del personal de la Asociación ANEIC-Perú durante la pandemia según nivel de estrés laboral y sus dimensiones.

Variable/ Dimensión	Nivel	ni	%
Variable 1: Estrés laboral	Bajo	1	1.7%
	Medio	22	36.7%
	Alto	37	61.7%
	Total	60	100.0%
Dimensión: El agotamiento emocional	Bajo	3	5.0%
	Medio	23	38.3%
	Alto	34	56.7%
	Total	60	100.0%
Dimensión: Despersonalización	Bajo	1	1.7%
	Medio	20	33.3%
	Alto	39	65.0%
	Total	60	100.0%
Dimensión: Realización personal	Bajo	2	3.3%
	Medio	24	40.0%
	Alto	34	56.7%
	Total	60	100.0%

Fuente: Datos extraídos de los 60 colaboradores de la Asociación ANEIC- Perú.

Interpretación:

De acuerdo al análisis que se presenta en función al nivel de estrés laboral desde la percepción de los colaboradores de la Asociación ANEIC- Perú, donde la mayoría de los colaboradores perciben un alto nivel de estrés en un 61.7%, así mismo el 36.7% de los colaboradores perciben un nivel medio y solo el 1.7% refieren un bajo nivel de estrés laboral.

Para ello, de acuerdo a la dimensión agotamiento emocional, donde la mayoría de los colaboradores perciben un alto nivel de estrés en función al agotamiento emocional en un 56.7%, en lo que concierne a la dimensión despersonalización, la mayoría de los colaboradores perciben un alto nivel de estrés en un 65.0%, y

por último respecto a la dimensión realización personal, la mayoría de los colaboradores perciben un alto nivel de estrés en función a un 56.7%.

Tabla 3

Distribución del personal de la Asociación ANEIC-Perú durante la pandemia según el nivel del desempeño del personal.

Variable/ Dimensión	Nivel	ni	%
	Bajo	37	61.7%
Variable 2: Desempeño del personal	Medio	22	36.7%
	Alto	1	1.7%
	Total	60	100.0%

Fuente: Datos extraídos de los 60 colaboradores de la Asociación ANEIC- Perú

Interpretación:

Respecto al análisis que presentan los colaboradores en función al desempeño del personal, donde la mayoría de los colaboradores de la Asociación ANEIC-Perú, perciben un bajo nivel de desempeño en un 61.7%, así mismo el 36.7% de los colaboradores perciben un nivel medio en el desempeño del personal y solo el 1.7% refieren un alto nivel de desempeño del personal.

Relación entre las dimensiones de estrés laboral y desempeño en el personal de la Asociación ANEIC-Perú durante la pandemia de 2022.

Tabla 4

Relación entre el agotamiento emocional y desempeño en el personal de la Asociación ANEIC-Perú durante la pandemia.

		Desempeño del personal						Total	Rho de Spearman	sig. (Bilateral)	
		Bajo		Medio		Alto					
		fi	hi%	fi	hi%	fi	hi%				fi
El agotamiento emocional	Bajo	1	18.3	8	13.3	5	8.3%	2	40.0	-,062	,007
		1	%		%		8.3%	4	%		
	Medio	4	6.7%	6	10.0	4	6.7%	1	23.3		
		4	%		%		6.7%	4	%		
	Alto	1	23.3	5	8.3%	3	5.0%	2	36.7		
		4	%		8.3%		5.0%	2	%		
Total	2	48.3	1	31.7	1	20.0	6	100			
	9	%	9	%	2	%	0	%			

Fuente: Datos extraídos de los 60 colaboradores de la Asociación ANEIC- Perú.

Interpretación:

De acuerdo al coeficiente de correlación que se obtenido en función a una rho= -0,062 indica que existe una relación negativa y significativa ($p=,007 < 0.05$) entre el agotamiento emocional y desempeño en el personal de la Asociación ANEIC-Perú durante la pandemia.

En efecto se observa que los colaboradores de la Asociación ANEIC-Perú presentan un alto nivel de agotamiento emocional en un 23.3% por lo tanto el desempeño de los mismos presenta un nivel bajo en un 18.3% lo que indica que presenta un alto índice de sobrecarga laboral, además los colaboradores sienten la presión por cumplir con la cantidad de clientes atendidos diariamente, es por ello que los colaboradores culminan su jornada laboral agotada físicamente.

Tabla 5

Relación entre la despersonalización y desempeño en el personal de la Asociación ANEIC-Perú durante la pandemia.

	Desempeño del personal						Total		Rho de sig. Spearm (Bilater an al)		
	Bajo		Medio		Alto						
	fi	hi%	fi	hi%	fi	hi%	fi	hi%			
Desperso nalizació n		1	23.3				2	38.3	-,323	,012	
	Bajo	4	%	5	8.3%	4	6.7%	3			%
	Medio	3	5.0%	6	10.0	3	5.0%	1			20.0
		1	28.3					2			41.7
	Alto	7	%	4	6.7%	4	6.7%	5			%
		3	56.7	1	25.0	1	18.3	6			100
	Total	4	%	5	%	1	%	0	%		

Fuente: Datos extraídos de los 60 colaboradores de la Asociación ANEIC- Perú.

Interpretación:

Respecto al coeficiente de correlación que se obtenido en función a una rho= -0,323 indica que existe una relación negativa y significativa ($p=,012 < 0.05$) entre la despersonalización y desempeño en el personal de la Asociación ANEIC-Perú durante la pandemia.

En efecto se observa que los colaboradores de la Asociación ANEIC-Perú presentan un alto nivel de la despersonalización en un 28.3% por lo tanto el desempeño de los mismos presenta un nivel bajo en un 23.3% lo que indica que, por la sobrecarga laboral, contesta de mala manera a sus compañeros debido a que presenta un tiempo muy recargado donde además los colaboradores sienten la presión por parte de los altos ejecutivos, de los cuales sienten que no valoran el esfuerzo que realizan en las actividades diarias para cumplir los objetivos.

Tabla 6

Relación entre la realización personal y el desempeño en el personal de la Asociación ANEIC-Perú durante la pandemia.

		Desempeño del personal						Total	Rho de Spear man	sig. (Bilat eral)	
		Bajo		Medio		Alto					
		fi	hi%	fi	hi%	fi	hi%				fi
Realizac ión personal	Bajo	1	23.3	8	13.3	4	6.7%	2	43.3	-,167	,001
		4	%		%			6	%		
	Medio	2	3.3%	4	6.7%	4	6.7%	1	16.7		
		0	%					0	%		
	Alto	1	25.0	6	10.0	3	5.0%	2	40.0		
		5	%		%			4	%		
		3	51.7	1	30.0	1	18.3	6	100		
	Total	1	%	8	%	1	%	0	%		

Fuente: Datos extraídos de los 60 colaboradores de la Asociación ANEIC- Perú.

Interpretación:

De acuerdo al coeficiente de correlación que se obtenido en función a una rho= -0,167 indica que existe una relación negativa y significativa ($p=,001 < 0.05$) entre la realización personal y desempeño en el personal de la Asociación ANEIC-Perú durante la pandemia.

De esta manera se observa que los colaboradores de la Asociación ANEIC-Perú presentan un alto nivel en la realización personal en un 25.0% por lo tanto el desempeño de los mismos presenta un nivel bajo en un 23.3% lo que indica que, por la sobrecarga laboral, y al no culminar con lo planeado se sienten frustrados por las metas que otorga la entidad, de los cuales todo el tiempo laboran bajo presión porque de no cumplir con las metas planteadas por la empresa no tendrán su renovación de contrato, sabiendo que el trabajo es el sustento de su familia es por ello que los colaboradores sienten la impotencia de trabajar bajo la presión de los cuales sabemos que trae consecuencia para su salud.

V. DISCUSIÓN

Respecto a este apartado se describe la integración detallada en función a los resultados obtenidos de acuerdo a los objetivos planteados basándose en el análisis del entorno de la Asociación ANEIC-Perú, donde se realizará la triangulación en función a los fundamentos teóricos, los resultados obtenidos y los antecedentes basados en la investigación.

Respecto a la **Tabla 1** se determinó la relación entre el nivel de estrés laboral y desempeño en el personal de la Asociación ANEIC-Perú durante la pandemia. De esta manera los resultados de la investigación muestran que existe una relación negativa y significativa $\rho = -0,229$, presentado un alto nivel de estrés laboral en un 26.7% demostrando un alto índice de sobrecarga laboral, aceptando la hipótesis alterna.

De acuerdo a los resultados descritos, se corrobora con el estudio realizado en Tarapoto por Díaz I y Gaviria K, donde llegaron a concluir que el estrés en el trabajo no se relaciona con el desempeño de las personas afectando su desempeño en el trabajo en un 10.0% con niveles bajos de desempeño y estrés laboral alto.²¹ además, se corrobora con el estudio desarrollado por Talledo y Ugaz donde llegaron a concluir que existía una relación negativa entre el estrés y el desempeño laboral.¹⁹

En cuanto al contexto de los resultados descritos en las líneas anteriores, existe una coincidencia con los antecedentes debido a que existe una relación negativa entre el estrés y el desempeño laboral en función al análisis se señala que al trabajar estresados contrae problemas para la salud, de los cuales no presentan un adecuado rendimiento o desempeño los colaboradores en las tareas que se les asigne en la organización. Esta investigación por lo tanto nos muestra una relación negativa y que muestra mayor estrés laboral y menor desempeño.

Betty Newman, afirmó que el estrés aumenta la demanda de un reajuste por parte de la persona para adaptarse al problema que se le presenta, lo que posibilita que el resultado sea mayor estrés y bajo desempeño por que el estrés laboral aumenta la necesidad de una persona ya que tiene la potencialidad de afectar al desempeño laboral, así mismo afecta en el rendimiento y capacidad

para el cumplimiento de las tareas y funciones asignadas, induciendo a errores, procedimientos y falta de eficiencia lo que puede afectar al resto de su equipo de trabajo así mismo afectando a la salud.

Con respecto a la **Tabla 2** se identificó el nivel de estrés laboral y sus dimensiones en el personal de la Asociación ANEIC-Perú durante la pandemia. De esta manera los resultados de la investigación sobre el nivel de estrés muestran que la mayoría de los colaboradores perciben un alto nivel de estrés en un 61.7%, así mismo el 36.7% de los colaboradores perciben un nivel medio, señalando que los colaboradores presentan un nivel alto en estrés laboral.

De acuerdo a los resultados descritos, se corrobora con el estudio realizado por Córdoba B y Torres A llegaron a concluir que el estrés y la carga de trabajo (30% de amenaza), la vigilancia y percepción (50% de alto) afectaron el desempeño laboral, señalando los colaboradores presentan un nivel alto en estrés laboral.⁹ A esta triangulación de análisis se suma el trabajo de Moreta, donde llegó a concluir que el estrés laboral y la presión del trabajo y otros factores presentan un nivel bajo en un 23,65% en función el estrés laboral.¹¹

En cuanto al contexto de los resultados descritos en las líneas anteriores, existe una coincidencia con los antecedentes debido a que ambos estudios presentan un alto nivel de estrés corroborado con los resultados obtenidos en la investigación.

La Teoría del Modelo de Sistemas de Betty Neuman, quien manifiesta que cada uno de los seres humanos estamos rodeado de un entorno. De acuerdo a esta perspectiva Neuman considera que la actitud del ser humano está dada por la intercomunicación con los estresantes, es por ello que se manifiesta un alto nivel de estrés por lo cual no logran adaptarse para mantener la homeostasis, a partir de ello no logran la intercomunicación con sus compañeros, bienestar y salud del trabajador.

De acuerdo a la **Tabla 3** se analizó el nivel del desempeño en el personal de la Asociación ANEIC-Perú durante la pandemia. De esta manera los resultados de la investigación sobre el nivel del desempeño laboral muestran que la mayoría de los colaboradores de la Asociación ANEIC- Perú, perciben un bajo nivel de desempeño en un 61.7%, así mismo el 36.7% de los colaboradores perciben un

nivel medio en el desempeño del personal y solo el 1.7% refieren un alto nivel de desempeño del personal.

De acuerdo a los resultados descritos, se corrobora con el estudio realizado por Rosales, llegando a concluir que los resultados que presenta en función al desempeño laboral de los colaboradores presentan un bajo nivel porque presentan un alto nivel de estrés señalando a través de un 44,3% de riesgo alto de síndrome de agotamiento, lo que indica que el desempeño no es el adecuado que presentan los colaboradores.

De esta manera a esta integración de información se suma la investigación de Córdoba y Torres donde llegaron a concluir que el desempeño en los colaboradores se encontró en un nivel bajo (50%) afectando al desempeño laboral, en los trabajadores se ve avanzando por brechas en las charlas y el crecimiento, por lo cual el área de trabajo es inadecuada y tensión entre sus empleados.⁹

En cuanto al contexto de los resultados descritos en las líneas anteriores, existe una coincidencia con los antecedentes debido a que el desempeño que presentan ambos estudios es de bajo nivel, de los cuales de ambos estudios el desempeño depende del nivel de estrés que presentan los colaboradores en la organización.

Según la teoría de sistemas Betty Neuman afirma que el entorno influye directamente en la salud de la persona, siendo un fenómeno dinámico en continua interacción. Propone un modelo de enfermería en el cual la persona se encuentra en una estructura básica de supervivencia compuesta por factores orgánicos, donde obtiene los recursos vitales que no puede perder, basándose en la teoría general de sistemas en el cual se debe crear un equilibrio entre el interior y el exterior y valorar a la persona, sus necesidades y carencias para conseguir su mayor bienestar.

Respecto a la **Tabla 4** se determinó la relación entre las dimensiones de estrés laboral y desempeño en el personal de la Asociación ANEIC-Perú durante la pandemia. De esta manera los resultados de la investigación muestran que existe una relación negativa y significativa ($\rho = -0,062$) entre el agotamiento emocional y desempeño en el personal de la Asociación ANEIC-Perú durante la pandemia presentado un alto nivel de agotamiento emocional en un 23.3% por

lo tanto el desempeño de los mismos presenta un nivel bajo en un 18.3% lo que indica que presenta un alto índice de sobrecarga laboral.

De acuerdo a los resultados descritos, se corrobora con el estudio realizado por Maslach & Jackson, donde concluyó que existe una relación negativa mediante las dimensiones del agotamiento emocional y deterioro de la personalidad, además de una correlación negativa entre la percepción individual del estrés en el trabajo y la variable desempeño de los trabajadores en el lugar de trabajo, llegando a presentar un alto nivel de estrés laboral.²³

En cuanto al contexto de los resultados descritos en las líneas anteriores, existe una coincidencia con los antecedentes debido a que presentan los mismos resultados, señalando que el agotamiento emocional es causado por un alto nivel de estrés. En función a la relación entre el agotamiento emocional y desempeño, referido de acuerdo al fundamento brindado por De la Gándara, Jesús J. afirman que el agotamiento mental incluye síntomas de pérdida de energía, fatiga mental, agotamiento físico y mental, cansancio y sentimientos de ansiedad, dando a entender que está relacionado con aumento del esfuerzo físico o mental del trabajador debe tener en cuenta; Como resultado, se produce la fatiga y, por lo tanto, el incumplimiento de las tareas que se les asignan.²⁸

Betty Neuman propone poner en práctica las respuestas fisiológicas en el cuerpo humano, mediante un proceso en el cual las personas se adaptan. Este proceso consta de tres funciones básicas: alarma, resistencia y agotamiento emocional, la primera se desencadena cuando se percibe el estrés, mismo que preparará al organismo para defenderse; pero si el estrés persiste, la fase de resistencia no se hará esperar y el cuerpo moviliza todas las capacidades de afrontamiento y todos los mecanismos de defensa del individuo para alcanzar la homeostasis, si la situación estresante ha sido abrumadora por su larga duración, los recursos del individuo se agotan y el organismo comienza a debilitarse y de persistir se puede producir la muerte.

En función a la **Tabla 5** relación entre la despersonalización y desempeño. De esta manera los resultados de la investigación muestran que existe una relación negativa y significativa ($\rho = -0,323$) entre la despersonalización y desempeño en el personal de la Asociación ANEIC-Perú durante la pandemia, presentado

un alto nivel de la despersonalización en un 28.3% por lo tanto el desempeño de los mismos presenta un nivel bajo en un 23.3% lo que indica que, por la sobrecarga laboral, contesta de mala manera a sus compañeros debido a que presenta un tiempo muy recargado donde además los colaboradores sienten la presión por parte de los altos ejecutivos.

De acuerdo a los resultados descritos, se corrobora con el estudio realizado por Hinojosa, donde concluyó que el estrés en los colaboradores se correlaciona negativamente con el desempeño de los supervisores en este call center, lo que demuestra que, si una de estas dos variables disminuye, la otra aumenta y viceversa.¹⁵ Referido de acuerdo al fundamento brindado por Maslach y Pines, definió como el desarrollo de reacciones escépticas de los trabajadores y comportamiento negativo en distintas formas en el entorno que nos rodea, como trabajadores, si la empresa exhibe conductas nocivas como desatención y desprecio por los compañeros, el desarrollo personal es un desafío para todos empleados, lo que significa superar obstáculos y al mismo tiempo generar satisfacción en el logro de los objetivos.²⁹

En cuanto al contexto de los resultados descritos en las líneas anteriores, existe una coincidencia con los antecedentes debido a que presentan los mismos resultados, señalando que la despersonalización es causada por alto nivel de estrés.

Betty Neuman afirmó que el estrés laboral aumenta la necesidad de adaptación de una persona para enfrentar el problema en cuestión, afectando a la salud y enfermedad. Dado que se puede concluir que Neuman afirma que cuando la resistencia, nivel de redacción, retorno y creación de ambiente y enfermedad se alteran, por ello se da un alto nivel de la despersonalización.

En función a la **Tabla 6** relación entre la realización personal y el desempeño. De esta manera los resultados de la investigación muestran que existe una relación negativa y significativa ($\rho = -0,167$) entre la realización personal y desempeño en el personal de la Asociación ANEIC-Perú durante la pandemia, presentado un alto nivel en la realización personal en un 25.0% por lo tanto el desempeño de los mismos presenta un nivel bajo en un 23.3% lo que indica que, por la sobrecarga laboral, y al no culminar con lo planeado se sienten frustrados por las metas que otorga la entidad.

De acuerdo a los resultados descritos, se corrobora con el estudio realizado por Maslach & Jackson, donde concluyó que existe una relación negativa mediante las dimensiones del agotamiento emocional y deterioro de la personalidad, además de una correlación negativa entre la percepción individual del estrés en el trabajo y la variable desempeño de los trabajadores en el lugar de trabajo, llegando a presentar un alto nivel de estrés laboral. ²³ referido de acuerdo al fundamento brindado por Quevedo, A y Paz, M, definen el desarrollo personal como un sentimiento complejo de inadecuación personal en el trabajo, entre exigencias excesivas y la capacidad para realizar sus propias actividades cotidianas. ³⁰

En cuanto al contexto de los resultados descritos en las líneas anteriores, existe una coincidencia con los antecedentes debido a que presentan los mismos resultados, señalando que la realización personal es causada por alto nivel de estrés.

La teórica Betty Neuman que define que el sistema es familiar, personal o comunitario y sus competencias son un problema el cuerpo la energía, química y comunicación. Son más complicados para convertirse en subsistemas, que son sistemas de descentralización interdependientes y se establecen juntos, llamando a esta relación como una instalación integral.

.

VI. CONCLUSIONES

Se comprueba que el estrés laboral tiene una relación negativa y significativa con el desempeño en el personal de la Asociación ANEIC-Perú durante la pandemia de 2022, con un valor del coeficiente de Rho de Spearman de (-0.229), un valor de significancia del (0.08) menor al sig. estándar ($p=0.05$), lo cual evidencia un alto nivel de estrés laboral (26.7%) demostrando un alto índice de sobrecarga laboral, y por ello un bajo desempeño del personal (20%) del total estudiado aceptando la hipótesis alterna.

Se demuestra que el nivel del estrés laboral y sus dimensiones en el personal de la Asociación ANEIC-Perú durante la pandemia 2022. Se evidencia que del total del personal que labora, el mayor porcentaje obtuvo un nivel de estrés alto (61.7%), así mismo según las dimensiones, se obtuvo que la mayoría presenta en cuanto a la dimensión despersonalización perciben un alto nivel (65.0 %) y el agotamiento emocional prevalece el nivel alto, al igual que en relación personal (56.7%) señalando que los colaboradores presentan un nivel alto en estrés laboral.

Se corrobora que el nivel del desempeño del personal de la Asociación ANEIC-Perú es el nivel bajo (61.7%), así mismo el (36.7%) de los colaboradores perciben un nivel medio en el desempeño del personal y solo el (1.7%) refieren un alto nivel de desempeño del personal lo que indica un bajo desempeño del personal en dicha Asociación.

Se concluyó que la relación entre las dimensiones de estrés laboral y desempeño en el personal de la Asociación ANEIC-Perú durante la pandemia 2022 con respecto a la dimensión el agotamiento laboral muestra que existe una relación negativa y significativa ($\rho = -0,062$) presentado un alto nivel de agotamiento emocional (23.3%) por lo tanto el desempeño de los mismos presenta un nivel bajo (18.3%) lo que indica que presenta un alto índice de sobrecarga laboral.

Se demuestra que la dimensión despersonalización continua en un nivel alto (28.3%) y tiene una relación significativa negativa con el desempeño con un valor

del coeficiente de Rho de Spearman de (-0.323) (muy baja y no aceptable) por lo tanto el desempeño de los mismos presenta un nivel bajo (23.3%) lo que indica que, por la sobrecarga laboral, los trabajadores contestan de mala manera a sus compañeros de total investigado.

Se concluyó que la dimensión realización personal tiene una correlación negativa y significativa baja con el desempeño del personal, con un valor de Rho de Spearman de (-0.167), un valor de significancia del (0.001) menor al sig. estándar ($p=0.05$), además los resultados indican que el (25%) de los colaboradores tienen un bajo nivel de la dimensión con respecto al desempeño del personal que también prevalece el nivel bajo (23%) lo que indica que, por la sobrecarga laboral, y al no culminar con lo planeado se sienten frustrados por las metas que otorga la entidad.

VII. RECOMENDACIONES

Al responsable del área de recursos humanos de la Asociación ANEIC-Perú, 2022, debe implementar instrumentos de psicología que evalúe periódicamente el estrés laboral entre los colaboradores de la empresa, además debe realizarse actividades de relajación y estiramiento físico, esto permitirá que los colaboradores regresen a sus puestos de trabajos renovados y con mayor energía, cabe mencionar que estas actividades en el día no deben superar los 15 minutos, para evitar desórdenes y retrasos en el trabajo y realizar pautas entre sus horas laborales que permitan relacionar a los colaboradores de diferentes áreas entre sí, para mejorar el nivel de estrés laboral de la empresa y tener un mejor desempeño de los trabajadores al lograr sus objetivos y metas asignadas.

Al directorio de la Asociación ANEIC-Perú juntamente con el área de contratación del personal, implementar el área de salud ocupacional con los profesionales de Enfermería y Psicología, con ello estará ayudando a la inserción de más personas profesionales al ámbito laboral y además disminuirá el agotamiento entre sus colaboradores.

A cada Gerente de área de la Asociación ANEIC-Perú 2022, debe diseñar e implementar diversos tipos de estudios y variables, lo más básico de su empresa para identificar los problemas que presenta como empresa y de sus colaboradores para lograr identificarse con los objetivos que la empresa indica y poder lograrlos en menor tiempo y con menos estrés laboral, esto ayudará también a la empresa a reducir costos y tiempo en el desarrollo de las tareas y metas de cada área, además que incentivará a la participación de más personas profesionales en los procesos de selección de personal para pertenecer a una empresa que se preocupa por sus colaboradores.

REFERENCIAS

1. Apaza P, Cyntbia M, Seminario S. y Simón R. Factores psicosociales durante el confinamiento por el Covid-19 – Perú; Venezuela. Estudios Publicó [en línea].2020, n° 90. [citado: 2020], (v.25). Disponible en: <https://www.redalyc.org/jatsRepo/290/29063559022/29063559022.pdf>
2. Choquecota J. Factores de riesgo psicosociales relacionado con la autoestima en los trabajadores de la I.E. Manuel A [Tesis para optar el grado de título profesional en Enfermería]. Odría. - TACNA: Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann; 2019).
3. Runa F. México es el país con mayor estrés laboral. Latinoamérica. Estudios Publicó [en línea]. 2020, n° 25. [citado: 2020]. Disponible en: <https://runahr.com/mx/recursos/covid/mexico-el-pais-con-mayor-estres-laboral/>
4. Aguado M, Bátiz A. El estrés en personal sanitario hospitalario Estudios. España- Madrid. Publicó [en línea]. Estado actual Med. seguro. Trabajo, 2018. n° 88. [citado: 2018]. Disponible de: http://scielo.isciii.es/scielo.php?Script=sci_arttext&PID=S0465546X2013002000006. [Revisada: septiembre – octubre 201
5. Alvarado A, Bandera A, Carreto B, Pavón R, Alejandro G. Etiología y patología del SARS-CoV-2. México; Rev. Latín Infect Pediatr. [en línea]. 2020; n° 33 (s1): s5-s9. Disponible en: <https://www.medigraphic.com/pdfs/infectologia/lip-2020/lips201b.pdf>
6. Kojen, J. El trabajo y la salud en tiempos de COVID-19 mientras continúa la pandemia. [publicación periódica en línea] 2020. [Citado: 2020 abril 1]: [44 pp.]. Disponible en: <https://rephip.unr.edu.ar/bitstream/handle/2133/18821/el%20trabajo%20y%20la%20salud%20en%20tiempos%20de%20covid19.pdf?sequence=2&isallowed=y>.
7. Lizama N. ¿Cómo repercutió el estrés laboral crónico en los peruanos y cómo afectará la nueva cuarentena? [internet]. Perú Diario El Comercio:

- 2020 Disponible en: <https://elcomercio.pe/lima/como-repercutio-el-estres-laboral-cronico-en-los-peruanos-y-como-afectara-la-nueva-cuarentena-coronavirus-pandemia-estres-laboral-trabajo-remoto-desempleo-cuarentena-covid-19-nczg-noticia/?ref=ecr>
8. Trujillo, N. El estrés laboral y su influencia en el desempeño laboral de los colaboradores del servicio de Administración tributaria de Trujillo. (Tesis para obtener el título profesional de licenciado en administración). Trujillo: Universidad Nacional de Trujillo; 2017. Disponible en: https://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/9110/trujillocubas_n_oelia.pdf?sequence=1
 9. Córdova P, Torres L. El estrés laboral y su incidencia en el desempeño de los servidores públicos del Instituto Nacional de Estadística y Censos de la Coordinación Zonal 3. [Tesis para optar el grado de maestría]. México : Universidad Técnica de Ambato; 2021. <https://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/31976>.
 10. Félix, R. García, C y Mercado, S. El estrés en el entorno laboral. [Publicación periódica en línea]. Sonora 2018, n° 64. [Citado: 2018 abril]; [12 pp.]. Disponible en: <http://erevistas.uacj.mx/ojs/index.php/culcyt/article/view/2481/2300>.
 11. Tocto, R. La Influencia del estrés laboral en la productividad de los trabajadores de un Call Center ubicado en el Cercado de Lima. [Tesis para optar el grado de bachiller en ciencias administrativas y gestión de empresas]. Lima: Universidad Peruana de las Américas 2020 disponible de: <http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/bitstream/handle/upa/1310/TOCTO%20CAQUI.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
 12. Zarraga A. Estrés Laboral y su Efecto en la Productividad. [Tesis de pregrado]. México: Universidad Nacional Autónoma de México; 2018. https://ru.dgb.unam.mx/handle/DGB_UNAM/TES01000769707.
 13. Molina, L. Estrés laboral en personal administrativo de una institución de formación policial en tiempos de covid-19 de lima. [Tesis para optar el grado

- de Licenciada en Psicología]. Lima: Universidad César Vallejo; 2020. Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/54799>
14. Acuña, V. Estrés laboral y su relación con la productividad de los trabajadores en la empresa Mass Ventas Company [Tesis para obtener el grado de licenciada en administración]. La Victoria-Lima: Universidad César Vallejo; 2018. Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/25164>.
 15. Hinojosa C. Estrés y clima laboral en los asesores de servicios de un call center en el distrito de Breña. [Tesis de pregrado]. Lima: Universidad Ricardo Palma; 2019. <https://estres%20y%20clima%20laboralcall%20center-2019.pdf...>
 16. García G. Niveles de estrés y tipo de cultura en organizaciones privadas. [Tesis de pregrado]. México: Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas; 2017. <https://repositorioacademico.upc.edu.pe/handle/10757/621313>.
 17. Rosales, R. Estrés laboral en asesores telefónicos de un Call Center del distrito de Lince [Tesis de pregrado]. Lima: Universidad Inca Garcilaso De La Vega; 2018. <http://repositorio.uigv.edu.pe/handle/20.500.11818/3148>.
 18. Romero, M. Estrés laboral y rotación de personal en asesores comerciales de un call center del distrito de San Martín de Porres [Tesis para obtener el título profesional de licenciado en psicología]. Lima: Universidad César Vallejo; 2017. Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/3367>
 19. Talledo L. Ugaz P. Estrés y satisfacción laboral en Operadores de un Call Center. Ate. [Tesis de pregrado]. Lima: Universidad San Ignacio de Loyola; 2019. <http://repositorio.usil.edu.pe/handle/USIL/9773>.
 20. Cava Q. Clark L. Estrés laboral y el desempeño laboral del personal operativo de la empresa Dámper Trujillo S.A. Trujillo; 2019. <https://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/6/browse?type=author&value=Cava+Quezada%2C+Luis+Clark>

21. Díaz I. Gaviria K. Estrés Laboral y su relación con el desempeño en trabajadores de la empresa agroindustrias itaya srl Tarapoto.2021 https://www.dar.org.pe/archivos/publicacion/Loreto2021_completo2.pdf
22. Romero P. Estrés laboral y su influencia en el desempeño laboral de los asesores de negocios en la Caja Trujillo [Tesis para obtener el grado de licenciado en administración]. Trujillo: Universidad Nacional de Trujillo; 2018 <https://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/2819>
23. Muñoz, M. Estrés y desempeño en los trabajadores del área comercial plataforma de atención al cliente de la empresa Hidrandina SA – Trujillo” [Tesis para obtener el título profesional de licenciado en psicología] Chiclayo: Universidad Señor de Sipán; 2017. Disponible en: [https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/3372/nu%
c3%91ez%20rodriguez%20manuel%20antonio.pdf?sequence=1&isallowed=y](https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/3372/nu%c3%91ez%20rodriguez%20manuel%20antonio.pdf?sequence=1&isallowed=y)
24. Passiuri L. Sirlupu J. Nivel de estrés laboral y tipo de relaciones interpersonales laborales en los trabajadores en el Hospital II Chocope – Es salud. Trujillo: 2018 https://scielo.pe/bitstream/20.500.12759/4349/1/re_enfe_karol.chung_jenny_salas_nivel.de.estres.laboral_datos.pdf
25. Organización mundial de la salud; 2021. Disponible en: [Estrés y burn out. Definición y prevención | Offarm \(elsevier.es\)](https://www.elsevier.es/estr%C3%A9s-y-burn-out-Definici%C3%B3n-y-prevenci%C3%B3n)
26. Hinojosa, C. Estrés y clima laboral en los asesores de servicios de un call center en el distrito de Breña. [Tesis de pregrado]. Lima: Universidad Ricardo Palma; 2019. <file:///c:/users/user/downloads/estres%20y%20clima%20laboralcall%20center-2019.pdf>
27. Alcalde, J. (2018). Estrés laboral. Plan Integral de salud mental de Andalucía. https://www.juntadeandalucia.es/export/drupaljda/salud_5af958726e177_estres_laboral_informe_pslt.pdf.

28. Jesús J. Ganadara. (2018) Estrés y trabajo: el síndrome de burnout. Editorial: Madrid. Disponible en: <https://www.casadellibro.com/libro-estres-y-trabajo-el-sindrome-delburnout/9788489612372/643979>
29. Maslach P, Pines T. (2019). Definiciones de agotamiento emocional en los trabajadores. Perú. <https://www.redalyc.org/pdf/5257/525752962004.pdf>
30. Quevedo M, Velasco C, Sánchez A, Sánchez T, Salgado A. (2018) El síndrome del "Burnout": estudio empírico en profesores de enseñanza primaria. España. Revista. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/autor?codigo=311827>
31. Grisez. G, Russell. (2019) ser persona curso de ética en mayo-Madrid cplayer.es/192320137-Ser-persona-curso-de-etica-pdf-descargar-leer-descargar-leer-english-version-download-read-descripcion.html
32. Mora, C. (2019). Rendimiento, Desempeño, Alcance. Venezuela Disponible en: <http://www.gestiopolis.com/canales8/ger/alcance-del-rendimiento-y-desempeno-laboral-en-la-organizacion.htm>
33. Chiavenato, I., (2020). Gestión del Talento Humano. Colombia: Mc Graw Hill. <https://cucjonline.com/biblioteca/files/original/338def00df60b66a032da556f56c28c6.pdf>
34. Werther, J. y Davis, K. (2019) Administración de Personal y Recursos Humanos. (5ta Ed). Mc Graw Hill. <https://cucjonline.com/biblioteca/files/original/c2f2989d851e80e2cc6aa0ebf3a54cb0.pdf>
35. Alles, A. (2020). Desempeño por competencias Evaluación de 360. Edición Única. Buenos Aires, Argentina: Ediciones Granica S.A. <https://www.auditorlider.com/wp-content/uploads/2019/06/Desempeno-por-Competencias-de-360%C2%BA-Martha-Alles.pdf>
36. Malhotra, N. (2018). Investigación de Mercado. (4ta Ed.). México: Pearson Educación. https://www.academia.edu/43377353/Investigacion_de_Mercados_Naresh_Malhotra

37. Romero, G. Flores, E. Cárdenas, P. Osteguín R (2017) Análisis de las bases teóricas del modelo del sistema de Betty Neuman. Enfermería universitaria. México. Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/3587/358741821005.pdf>
38. Kozier, B. Conceptos y Temas en la Práctica de la Enfermería. McGraw Hill Interamericana. México, 1995. p. 68. Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/3587/358741821005.pdf>
39. Hernández, R., & Mendoza, C. (2019). "Metodología de la investigación". México: Mc Graw Hill. <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
40. Organización Mundial de la Salud, "Ocupacional Health. Stress at the workplace", en: http://www.who.int/occupational_health/topics/stressatwp/en/

ANEXOS

ANEXO 01: Matriz de operacionalización de variables

TABLA 01: Matriz de operacionalización.

VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
VARIABLE 1: ESTRÉS LABORAL	Según la Organización Mundial de la Salud (OMS), el estrés laboral se define como un conjunto de respuestas emocionales, psicológicas, cognitivas y conductuales a las	Para analizarlas la variable estrés laboral tiene 3 dimensiones: el agotamiento emocional, despersonalización o cinismo y realización personal la cual influye en las labores diarias del personal de la Asociación ANEIC, las mismas que se analizaron y	El agotamiento emocional	Sobrecarga laboral	Ordinal
				Capacitación de atención	
				Repercusiones físicas	
			Despersonalización	Relaciones con los compañeros	
				Aporte a la institución	
				Empatía a los clientes	
			Realización personal	Cumplimiento de metas	
				Precisión de la gerencia	

	demandas laborales que van más allá del conocimiento y habilidades de los empleados para operar de manera óptima. ²⁵	desarrollaron por medio del cuestionario.		Reconocimiento laboral	
VARIABLE 2: DESEMPEÑO O LABORAL	Según la Organización Mundial de la Salud (OMS) y la Organización Internacional del Trabajo (OIT), el desempeño laboral es el comportamiento o comportamiento de	Para analizar esta variable desempeño laboral se efectuó 3 dimensiones de cualidades personales, habilidades profesionales y estrategias organizacionales, por el cual las mismas se analizaron y desarrollaron por medio del	Cualidades personales	Logro de actividades	Ordinal
				Eficiencia	
				Efectividad	
				Atención	
			Habilidades profesionales	liderazgo	
				Sensato	
				Participación en equipo	
Estrategias organizacionales	Socialización				
	Técnicas profesionales				

	los empleados para cumplir con sus obligaciones inherentes en el trabajo. ²⁵	cuestionario y el resultado.		Capacitación	
--	---	------------------------------	--	--------------	--

ANEXO 02: INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS A TRAVÉS DE UN CUESTIONARIO PARA EVALUAR ESTRÉS LABORAL DEL PERSONAL DE LA ASOCIACIÓN ANEIC-PERÚ DURANTE LA PANDEMIA 2022.



FACULTAD DE ENFERMERÍA

ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS DE LA SALUD

PRESENTACIÓN: Estimado colaborador buenos días, somos alumnos de la Universidad César Vallejo de la escuela de, se le realizará este breve cuestionario con la finalidad de poder recolectar datos necesarios para la investigación titulada “Estrés Laboral y Desempeño del personal de la asociación ANEIC-PERÚ durante la pandemia 2022”

INTRODUCCIÓN: A continuación, se presenta una lista de preguntas que deberá marcar con un aspa (X) según considere, se le solicita responder las preguntas de acuerdo a las siguientes denominaciones de alternativas, las preguntas están valoradas del 1 al 5 que será de gran aporte para la presente investigación a la vez se hace hincapié que la información otorgada será anónima.

VALORES	ESCALA
1	Nunca
2	Casi Nunca
3	A Veces
4	Casi Siempre
5	Siempre

N°	ÍTEMS	ALTERNATIVAS				
		1	2	3	4	5
D1: El agotamiento emocional						
1	¿Siente que tiene demasiada carga laboral en su actividad diaria?					
2	¿Terminas tu jornada laboral agotado emocionalmente?					

3	¿En la entidad te ponen metas de atención mínimas diarias?					
4	¿Sientes presión por cumplir con la cantidad de clientes atendidos diariamente?					
5	¿Terminas tu jornada laboral agotada físicamente?					
6	¿Sientes molestias físicas como dolor de hombro y cuello al terminar tu jornada laboral?					
D2: Despersonalización		1	2	3	4	5
7	¿Durante tu jornada laboral tienes espacios para comunicarte con tus compañeros sobre asuntos que no son de trabajo?					
8	¿Por la carga laboral, contestas de mala manera a tus compañeros?					
9	¿Consideras que eres un elemento fundamental para la entidad?					
10	¿La entidad valora el esfuerzo que realizas en tus actividades diarias?					
11	¿Controlas tus emociones ante usuarios que contestan de mala manera?					
12	¿Has reaccionado de mala manera con los clientes?					
D3: Realización personal		1	2	3	4	5
13	¿Te sientes frustrado por las metas que te pone la entidad?					
14	¿El cumplimiento de metas influye en tu renovación de contrato?					
15	¿Te sientes presionado por el gerente, con el cumplimiento de metas?					
16	¿Cuándo atiendes a pocos clientes te sientes frustrado?					
17	¿Te motiva cumplir con las metas de la entidad por los reconocimientos que realiza?					
18	¿Cuándo se acerca el fin de mes y no podrás cumplir con la meta, sientes impotencia?					

ANEXO 03: INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS A TRAVÉS DE UN CUESTIONARIO PARA EVALUAR EL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL DE LA ASOCIACIÓN ANEIC-PERÚ DURANTE LA PANDEMIA 2022.

FACULTAD DE ENFERMERÍA  UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS DE LA SALUD

PRESENTACIÓN: Estimado colaborador buenos días, somos alumnos de la Universidad César Vallejo de la escuela de, se le realizará este breve cuestionario con la finalidad de poder recolectar datos necesarios para la investigación titulada “Estrés Laboral y Desempeño del personal de la asociación ANEIC-PERÚ durante la pandemia 2022.

INTRODUCCIÓN: A continuación, se presenta una lista de preguntas que deberá marcar con un aspa (X) según considere, se le solicita responder las preguntas de acuerdo a las siguientes denominaciones de alternativas, las preguntas están valoradas del 1 al 5 que será de gran aporte para la presente investigación a la vez se hace hincapié que la información otorgada será anónima.

VALORES	ESCALA
1	Nunca
2	Casi Nunca
3	A Veces
4	Casi Siempre
5	Siempre

N°	ITEMS	VALORACIÓN				
		1	2	3	4	5
	D1: Cualidades personales.					
1	¿Considera usted que los trabajadores se esfuerzan por cumplir sus objetivos en el trabajo?					

2	¿Considera usted que se evalúa regularmente el trabajo y predisposición de las personas de su empresa?					
3	¿Considera usted que la empresa identifica aquellas capacidades del personal (conocimientos y comportamientos requeridos), que son imprescindibles para el desarrollo del trabajo?					
4	¿Considera usted que los trabajadores realizan su trabajo sin ayuda?					
5	¿Considera usted que existe trabajo en equipo por parte de los agentes inmobiliarios en la empresa?					
6	¿Los trabajadores utilizan los recursos que les brinda la empresa de manera eficiente en el desarrollo de sus actividades?					
7	¿Considera que usted suele anticiparse a los cambios?					
8	¿Considera que todos los trabajadores tienen un desempeño óptimo?					
9	¿Considera usted que desarrolla actividades para el logro de los objetivos?					
D2: Habilidades profesionales.		1	2	3	4	5
10	¿Se organizan talleres con el fin de ampliar el conocimiento, y hacerlo más significativo para el beneficio de la empresa?					
11	¿Utilizan las herramientas tecnológicas para el logro del cambio del ambiente organizacional?					
12	¿Considera usted que los trabajadores poseen conocimientos básicos de recursos tecnológicos?					
13	¿Considera usted que desarrolla sus capacidades en sus labores que realiza?					
14	¿Considera usted que tienen participación activa en los logros de objetivos?					

15	¿Considera que está capacitado para las labores que realice?					
16	¿Propone alternativas de solución ante la presencia de algún inconveniente en el trabajo?					
17	¿Se siente identificado con su entidad?					
D3: Estrategias organizacionales.		1	2	3	4	5
18	¿Mantiene una actitud positiva por los cambios en el servicio de atención documental?					
19	¿Considera usted que las capacitaciones que le proporciona su entidad mejoran su trabajo?					
20	¿Replantea su formación profesional en función de los cambios de la organización?					
21	¿La institución organiza mesas de trabajo para aprender acerca de determinados aspectos innovadoras de la organización?					
22	¿Promueve acciones conjuntas para lograr un entorno laboral agradable?					
23	¿Los trabajadores aportan lo mejor de sí para el logro de los objetivos de la entidad?					
24	¿Cumplen su labor en concordancia con los cambios de la entidad?					
25	¿Se plantean los valores institucionales de acorde con la realidad de la entidad?					

Anexo 05: Validez y confiabilidad de instrumentos de Estrés Laboral y Desempeño del personal

FIGURA 2: Validación del primer experto

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN MEDIANTE JUICIO DE EXPERTOS

DATOS GENERALES:

Apellidos y nombres del especialista	Cargo de institución donde labora	Nombre del instrumento	Autores de instrumentó
Jara Paredes, Julia Aurora	Licenciada en enfermería de Huamachuco	Cuestionario sobre Estrés laboral y Desempeño laboral	Córdova Velázquez, Milagros Quiroz Pino, Tania Pilar
Título del estudio: Estrés laboral y Desempeño del personal de la asociación ANEIC-PERÚ durante la pandemia de 2022.			

ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	Criterios de evaluación
------------------	--------------------	--------------------	--------------	--------------------------------

				Relación entre la variable y dimensión	Relación entre la dimensión y el indicador.		Relación entre el indicador y los ítems.		Relación entre el ítem y la opción de la respuesta.		Observación y/o recomendaciones
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	
VARIABLE 01: ESTRÉS LABORAL	Agotamiento emocional	Sobrecarga laboral	1. ¿Siente que tienen demasiada carga laboral en su actividad diaria?	X		X		X		X	
			2. ¿Terminas tu jornada laboral agotado emocionalmente?	X		X		X		X	
		Capacidad de atención	3. ¿En la entidad te ponen metas de atención mínimas diarias?	X		X		X		X	
			4. ¿Sientes presión por cumplir con la cantidad de usuarios atendidos diariamente?	X		X		X		X	
		Repercusiones físicas	5. ¿Terminas tu jornada laboral agotada físicamente?	X		X		X		X	

		6. ¿Sientes molestias físicas como dolor de hombro y cuello al terminar tu jornada laboral?	X		X	X		X	
Despersonalización	Relaciones con los compañeros	7. ¿Durante tu jornada laboral tienes espacios para comunicarte con tus compañeros sobre asuntos que no son de trabajo?	X		X	X		X	
		8. ¿Por la carga laboral, contestan de mala manera a tus compañeros?	X		X	X		X	
	Aporte a la institución	9. ¿Consideras que eres un elemento fundamental para la entidad?	X		X	X		X	
		10. ¿La entidad valora el esfuerzo que realizas en tus actividades diarias?	X		X	X		X	
	Empatía a los clientes	11. ¿Controla tus emociones ante usuarios que contestan de mala manera?	X		X	X		X	
		12. ¿Has relacionado de mala manera a los clientes?	X		X	X		X	

			13. ¿Te sientes frustrado por las metas que te pone la entidad?	X		X				X	
		Cumplimiento de metas	14. ¿El cumplimiento de meta influye en tu renovación de contrato?	X		X		X		X	
	Realización personal		15. ¿Te sientes presionado por el gerente, con el cumplimiento de metas?	X		X		X		X	
		Presión de la gerencia	16. ¿Cuándo atiendes a pocos clientes te sientes frustrado?	X		X		X		X	
			17. ¿Te motiva cumplir con las metas de la entidad por los reconocimientos que realiza?	X		X		X		X	
		Reconocimiento laboral	18. ¿Cuándo se acerca el fin de mes y no podrás cumplir con la meta, sientes impotencia?	X		X				X	
VARIABLE 02: DESEMPE	Cualidades personales.	Logro de actividades	1. ¿Considera usted que los trabajadores se esfuerzan por cumplir sus objetivos en el trabajo?	X		X		X		X	

<p>ÑO LABORAL</p>		2. ¿Considera usted que se evalúa regularmente el trabajo y predisposición de las personas de su institución?	X		X		X		X	
	Eficiencia	3. ¿Considera usted que la institución identifica aquellas capacidades del personal (conocimientos y comportamientos requeridos), que son imprescindibles para el desarrollo del trabajo?	X		X		X		X	
		4. ¿Considera usted que los trabajadores realizan su trabajo sin ayuda?	X		X		X		X	
	Efectividad	5. ¿Considera usted que existe trabajo en equipo por parte de los compañeros del área?	X		X		X		X	
		6. ¿Los trabajadores utilizan los recursos que les brinda la institución de manera eficiente en el desarrollo de sus actividades?	X		X		X		X	

	Atención	7. ¿Considera que usted suele anticiparse a los cambios?	X		X		X		X		
		8. ¿Considera que todos los trabajadores tienen un desempeño óptimo?	X		X		X		X		
		9. ¿Considera usted que desarrolla actividades para el logro de los objetivos?	X		X		X		X		
	Habilidades profesionales.	Liderazgo	10. ¿Se organizan talleres con el fin de ampliar el conocimiento, y hacerlo más significativo para el beneficio de la institución?	X		X		X		X	
			11. ¿Utilizan las herramientas tecnológicas para el logro del cambio del ambiente organizacional?	X		X		X		X	
		Sensato	12. ¿Considera usted que los trabajadores poseen conocimientos básicos de recursos tecnológicos?	X		X		X		X	
			13. ¿Considera usted que desarrolla sus capacidades en las labores que realiza?	X		X		X		X	

		Participación en equipo de trabajo	14. ¿Considera usted que tienen participación activa en los logros de objetivos?	X		X		X		X	
			15. ¿Considera que está capacitado para las labores que realice?	X		X		X		X	
		Socialización	16. ¿Propone alternativas de solución ante la presencia de algún inconveniente en el trabajo?	X		X		X		X	
			17. ¿Se tiene identificado con su entidad?	X		X		X		X	
	Estrategias organizacionales.	Técnicas profesionales	18. ¿Mantiene una actitud positiva por los cambios en el servicio de atención documental?	X		X		X		X	
			19. ¿Considera usted que las capacitaciones que le proporciona su institución mejoran su trabajo?	X		X		X		X	
		Capacitación	20. ¿Replantea su formación profesional en función de los cambios de la organización?	X		X		X		X	

		21. ¿La institución organiza mesas de trabajo para aprender acerca de determinados aspectos innovadoras de la organización?	X		X		X		X	
	Participación en equipo de trabajo	22. ¿Promueve acciones conjuntas para lograr un entorno laboral agradable?	X		X		X		X	
		23. ¿Los trabajadores aportan lo mejor de sí para el logro de los objetivos de la entidad?	X		X		X		X	
	Socialización en valores organizacionales	24. ¿Cumplen su labor en concordancia con los cambios institucionales?	X		X		X		X	
		25. ¿Se plantean los valores institucionales de acorde con la realidad de la entidad?	X		X		X		X	

ANEXO 5: RESULTADO DE LA VALIDACIÓN EL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: **Cuestionario de estrés laboral y desempeño laboral**

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
			x	

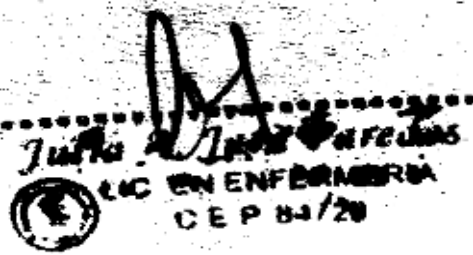
OBJETIVO: **Obtener información válida y confiable de cuestionario de estrés laboral y desempeño laboral**

DIRIGIDO A: **Trabajadores de la entidad**

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: **Jara Paredes Julia Aurora**

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR : **Licenciada En Enfermería**

HUAMACHUCO 01/11/2021	73098087	
LUGAR Y FECHA	DNI. N°	FIRMA Y SELLO DEL EXPERTO

Fuente: Elaborado propia.

Anexo 06: Validez y confiabilidad de instrumentos de Estrés Laboral y el Desempeño del personal

FIGURA 3: Validación del segundo experto

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN MEDIANTE JUICIO DE EXPERTOS

DATOS GENERALES:

Apellidos y nombres del especialista	Cargo de institución donde labora	Nombre del instrumento	Autores de instrumentó
León Briceño Katherine	Jefa de Enfermería de la Clínica Fátima Trujillo	Cuestionario sobre Estrés laboral y Desempeño laboral	Córdova Velázquez, Milagros Quiroz Pino, Tania Pilar
Título del estudio: Estrés laboral y el Desempeño del personal de la asociación ANEIC-PERÚ durante la pandemia de 2022.			

ASPECTOS DE VALIDACIÓN

	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	Criterios de evaluación
--	-------------	-------------	-------	-------------------------

VARIABLES				Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador.		Relación entre el indicador y los ítems.		Relación entre el ítem y la opción de la respuesta.		Observación y/o recomendaciones
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
VARIABLE 01: ESTRÉS LABORAL	Agotamiento emocional	Sobrecarga laboral	1. ¿Siente que tienen demasiada carga laboral en su actividad diaria?	X		X		X		X		
			2. ¿Terminas tu jornada laboral agotado emocionalmente?	X		X		X		X		
		Capacidad de atención	3. ¿En la entidad te ponen metas de atención mínimas diarias?	X		X		X		X		
			4. ¿Sientes presión por cumplir con la cantidad de usuarios atendidos diariamente?	X		X		X		X		
		Repercusiones físicas	5. ¿terminas tu jornada laboral agotada físicamente?	X		X		X		X		
			6. ¿Sientes molestias físicas como dolor de	X		X		X		X		

			hombro y cuello al terminar tu jornada laboral?									
Despersonalización	Relaciones con los compañeros	7. ¿Durante tu jornada laboral tienes espacios para comunicarte con tus compañeros sobre asuntos que no son de trabajo?	X		X		X		X			
		8. ¿Por la carga laboral, contestan de mala manera a tus compañeros?	X		X		X		X			
	Aporte a la institución	9. ¿Consideras que eres un elemento fundamental para la entidad?	X		X		X		X			
		10. ¿La entidad valora el esfuerzo que realizas en tus actividades diarias?	X		X		X		X			
	Empatía a los clientes	11. ¿Controla tus emociones ante usuarios que contestan de mala manera?	X		X		X		X			
		12. ¿Has relacionado de mala manera a los clientes?	X		X		X		X			

			13. ¿Te sientes frustrado por las metas que te pone la entidad?	X		X				X		
		Cumplimiento de metas	14. ¿El cumplimiento de metas influye en tu renovación de contrato?	X		X		X		X		
	Realización personal		15. ¿Te sientes presionado por el gerente, con el cumplimiento de metas?	X		X		X		X		
		Presión de la gerencia	16. ¿Cuándo atiendes a pocos clientes te sientes frustrado?	X		X		X		X		
			17. ¿Te motiva cumplir con las metas de la entidad por los reconocimientos que realiza?	X		X		X		X		
		Reconocimiento laboral	18. ¿Cuándo se acerca el fin de mes y no podrás cumplir con la meta, te sientes impotencia?	X		X				X		
VARIABLE 02: DESEMPE	Cualidades personales.	Logro de actividades	1. ¿Considera usted que los trabajadores se esfuerzan por cumplir sus objetivos en el trabajo?	X		X		X		X		

<p>ÑO LABORAL</p>		2. ¿Considera usted que se evalúa regularmente el trabajo y predisposición de las personas de su institución?	X		X		X		X		
	Eficiencia	3. ¿Considera usted que la institución identifica aquellas capacidades del personal (conocimientos y comportamientos requeridos), que son imprescindibles para el desarrollo del trabajo?	X		X		X		X		
		4. ¿Considera usted que los trabajadores realizan su trabajo sin ayuda ?.	X		X		X		X		
	Efectividad	5. ¿Considera usted que existe trabajo en equipo por parte de los compañeros del área?	X		X		X		X		
		6. ¿Los trabajadores utilizan los recursos que les brinda la institución de manera eficiente en el	X		X		X		X		

		desarrollo de sus actividades?								
	Atención	7. ¿Considera que usted suele anticiparse a los cambios?	X		X		X		X	
		8. ¿Considera que todos los trabajadores tienen un desempeño óptimo?	X		X		X		X	
		9. ¿Considera usted que desarrolla actividades para el logro de los objetivos?	X		X		X		X	
Habilidades profesionales.	Liderazgo	10. ¿Se organizan talleres con el fin de ampliar el conocimiento, y hacerlo más significativo para el beneficio de la institución?	X		X		X		X	
		11. ¿Utilizan las herramientas tecnológicas para el logro del cambio del ambiente organizacional?	X		X		X		X	
	Sensato	12. ¿Considera usted que los trabajadores poseen conocimientos básicos de recursos tecnológicos?	X		X		X		X	

		13. ¿Considera usted que desarrolla sus capacidades en las labores que realiza?	X		X		X		X			
	Participación en equipo de trabajo	14. ¿Considera usted que tienen participación activa en los logros de objetivos?	X		X		X		X			
		15. ¿Considera que está capacitado para las labores que realice?	X		X		X		X			
		Socialización	16. ¿Propone alternativas de solución ante la presencia de algún inconveniente en el trabajo?	X		X		X		X		
			17. ¿Se tiene identificado con su entidad?	X		X		X		X		
Estrategias organizacionales.	Técnicas profesionales	18. ¿Mantiene una actitud positiva por los cambios en el servicio de atención documental?	X		X		X		X			
		19. ¿Considera usted que las capacitaciones que le proporciona su institución mejoran su trabajo?	X		X		X		X			

	Capacitación	20. ¿Replantea su formación profesional en función de los cambios de la organización?	X		X		X		X		
		21. ¿La institución organiza mesas de trabajo para aprender acerca de determinados aspectos innovadoras de la organización?	X		X		X		X		
	Participación en equipo de trabajo	22. ¿Promueve acciones conjuntas para lograr un entorno laboral agradable?	X		X		X		X		
		23. ¿Los trabajadores aportan lo mejor de sí para el logro de los objetivos de la entidad?	X		X		X		X		
	Socialización en valores organizacionales	24. ¿Cumplen su labor en concordancia con los cambios institucionales?	X		X		X		X		
		25. ¿Se plantean los valores institucionales de acorde con la realidad de la entidad?	X		X		X		X		

ANEXO N°6: RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: **Cuestionario de estrés laboral y desempeño laboral**

OBJETIVO: **Obtener información válida y confiable de cuestionario de estrés laboral y desempeño laboral**

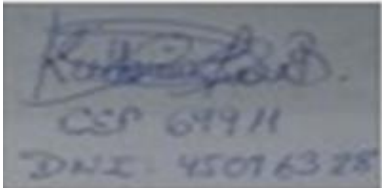
Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
			x	

DIRIGIDO A: **Trabajadores de la entidad**

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: **León Briceño Katherine**

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR : **Jefa de Enfermería**

TRUJILLO 4/11/2021	45096328	
LUGAR Y FECHA	DNI. N°	FIRMA Y SELLO DEL EXPERTO

Fuente: Elaborado propia.

Anexo 07: Validez y confiabilidad de instrumentos de Estrés Laboral y Desempeño del personal

FIGURA 4: Validación del tercer experto

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN MEDIANTE JUICIO DE EXPERTOS

DATOS GENERALES:

Apellidos y nombres del especialista	Cargo de institución donde labora	Nombre del instrumento	Autores de instrumento
García Flores Nery Marisol	Licenciada en Enfermería de Huamachuco	Cuestionario sobre Estrés laboral y Desempeño laboral	Córdova Velázquez, Milagros Quiroz Pino, Tania Pilar
<p>Título del estudio: Estrés laboral y Desempeño del personal de la asociación ANEIC-PERÚ durante la pandemia de 2022.</p>			

ASPECTOS DE VALIDACIÓN

	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	Criterios de evaluación
--	-------------	-------------	-------	-------------------------

VARIABLES				Relación entre la variable y dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador.		Relación entre el indicador y los ítems.		Relación entre el ítem y la opción de la respuesta.		Observación y/o recomendaciones
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
VARIABLE 01: ESTRÉS LABORAL	Agotamiento emocional	Sobrecarga laboral	1. ¿Siente que tienen demasiada carga laboral en su actividad diaria?	X		X		X		X		
			2. ¿Terminas tu jornada laboral agotado emocionalmente?	X		X		X		X		
		Capacidad de atención	3. ¿En la entidad te ponen metas de atención mínimas diarias?	X		X		X		X		
			4. ¿Sientes presión por cumplir con la cantidad de usuarios atendidos diariamente?	X		X		X		X		
		Repercusiones físicas	5. ¿Terminas tu jornada laboral agotada físicamente?	X		X		X		X		
			6. ¿Sientes molestias físicas como dolor de	X		X		X		X		

			hombro y cuello al terminar tu jornada laboral?									
Despersonalización	Relaciones con los compañeros	7. ¿Durante tu jornada laboral tienes espacios para comunicarte con tus compañeros sobre asuntos que no son de trabajo?	X		X		X		X			
		8. ¿Por la carga laboral, contestan de mala manera a tus compañeros?	X		X		X		X			
	Aporte a la institución	9. ¿Consideras que eres un elemento fundamental para la entidad?	X		X		X		X			
		10. ¿La entidad valora el esfuerzo que realizas en tus actividades diarias?.	X		X		X		X			
	Empatía a los clientes	11. ¿Controla tus emociones ante usuarios que contestan de mala manera?.	X		X		X		X			
		12. ¿Has relacionado de mala manera a los clientes?.	X		X		X		X			

			13. ¿Te sientes frustrado por las metas que te pone la entidad?	X		X				X		
		Cumplimiento de metas	14. ¿El cumplimiento de metas influye en tu renovación de contrato?	X		X		X		X		
	Realización personal		15. ¿Te sientes presionado por el gerente, con el cumplimiento de metas?.	X		X		X		X		
		Presión de la gerencia	16. ¿Cuándo atiendes a pocos clientes te sientes frustrado?	X		X		X		X		
			17. ¿Te motiva cumplir con las metas de la entidad por los reconocimientos que realiza?	X		X		X		X		
		Reconocimiento laboral	18. ¿Cuándo se acerca el fin de mes y no podrás cumplir con la meta, sientes impotencia?	X		X				X		
VARIABLE 02: DESEMPE	Cualidades personales.	Logro de actividades	1. ¿Considera usted que los trabajadores se esfuerzan por cumplir sus objetivos en el trabajo?	X		X		X		X		

<p>ÑO LABORAL</p>		2. ¿Considera usted que se evalúa regularmente el trabajo y predisposición de las personas de su institución?	X		X		X		X		
	Eficiencia	3. ¿Considera usted que la institución identifica aquellas capacidades del personal (conocimientos y comportamientos requeridos), que son imprescindibles para el desarrollo del trabajo?	X		X		X		X		
		4. ¿Considera usted que los trabajadores realizan su trabajo sin ayuda?	X		X		X		X		
	Efectividad	5. ¿Considera usted que existe trabajo en equipo por parte de los compañeros del área?	X		X		X		X		
		6. ¿Los trabajadores utilizan los recursos que les brinda la institución de manera eficiente en el	X		X		X		X		

		desarrollo de sus actividades?								
	Atención	7. ¿Considera que usted suele anticiparse a los cambios?	X		X		X		X	
		8. ¿Considera que todos los trabajadores tienen un desempeño óptimo?	X		X		X		X	
		9. ¿Considera usted que desarrolla actividades para el logro de los objetivos?	X		X		X		X	
Habilidades profesionales.	Liderazgo	10. ¿Se organizan talleres con el fin de ampliar el conocimiento, y hacerlo más significativo para el beneficio de la institución?	X		X		X		X	
		11. ¿Utilizan las herramientas tecnológicas para el logro del cambio del ambiente organizacional?	X		X		X		X	
	Sensato	12. ¿Considera usted que los trabajadores poseen conocimientos básicos de recursos tecnológicos?	X		X		X		X	

		13. ¿Considera usted que desarrolla sus capacidades en las labores que realiza?	X		X		X		X			
	Participación en equipo de trabajo	14. ¿Considera usted que tienen participación activa en los logros de objetivos?	X		X		X		X			
		15. ¿Considera que está capacitado para las labores que realice?	X		X		X		X			
		Socialización	16. ¿Propone alternativas de solución ante la presencia de algún inconveniente en el trabajo?	X		X		X		X		
			17. ¿Se tiene identificado con su entidad?	X		X		X		X		
Estrategias organizacionales.	Técnicas profesionales	18. ¿Mantiene una actitud positiva por los cambios en el servicio de atención documental?	X		X		X		X			
		19. ¿Considera usted que las capacitaciones que le proporciona su institución mejoran su trabajo?	X		X		X		X			

	Capacitación	20. ¿Replantea su formación profesional en función de los cambios de la organización?	X		X		X		X		
		21. ¿La institución organiza mesas de trabajo para aprender acerca de determinados aspectos innovadoras de la organización?	X		X		X		X		
	Participación en equipo de trabajo	22. ¿Promueve acciones conjuntas para lograr un entorno laboral agradable?	X		X		X		X		
		23. ¿Los trabajadores aportan lo mejor de sí para el logro de los objetivos de la entidad?	X		X		X		X		
	Socialización en valores organizacionales	24. ¿Cumplen su labor en concordancia con los cambios institucionales?	X		X		X		X		
		25. ¿Se plantean los valores institucionales de acorde con la realidad de la entidad?	X		X		X		X		

ANEXO 7: RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: **Cuestionario de estrés laboral y desempeño laboral**

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
			x	


OBJETIVO: **Obtener información válida y confiable de cuestionario de estrés laboral y desempeño laboral**

DIRIGIDO A: **Trabajadores de la entidad**

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: **García Flores Nery Marisol**

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR : **Licenciada en Enfermería**

HUAMACHUCO 6/11/2021	70298315	 Nery M. García Flores Licenciada en Enfermería C.E.P. 84722
LUGAR Y FECHA	DNI. N°	FIRMA Y SELLO DEL EXPERTO

Fuente: Elaborado propia

ANEXO 8: INSTRUMENTO DE LA VARIABLE ESTRÉS LABORAL

TABLA 02: Resumen de procesos de casos de la variable estrés laboral

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	20	100,0
	Excluido^a	0	,0
	Total	20	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

TABLA 3: ALFA DE CRONBACH VARIABLE ESTRÉS LABORAL

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,855	18

TABLA 04: Resumen de procesos de casos de la variable Desempeño Laboral

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	20	100,0
	Excluido^a	0	,0
	Total	20	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

TABLA 5: ALFA DE CRONBACH VARIABLE DESEMPEÑO LABORAL

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,655	26

ANEXO 09:

**AUTORIZACION PARA TRABAJO DE
INVESTIGACIÓN**

**EL DIRECTOR GENERAL DE LA ASOCIACION
INMBILIARIA ANEIC-PERÚ**

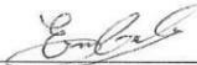
AUTORIZA A:

**CÓRDOVA VELÁSQUEZ MILAGROS JULISSA
QUIROZ PINO TANIA PILAR**

Estudiantes de la universidad Cesar Vallejo - sede Trujillo, para realizar el estudio de investigación, titulado "Estrés laboral y desempeño del personal de la asociación ANEIC - Perú durante la pandemia 2022" para lo cual se dará acceso al recojo de la información: **Cuestionario aplicado al personal de la asociación.**

Se hace de conocimiento al personal de dicha asociación, poder brindar las facilidades para el recojo de la información necesaria para la investigación.

Trujillo 20 de Mayo del 2022



Erick Gutiérrez Murga

Director General de la Asociación

ANEIC-PERÚ

ANEXO 10:

CONSENTIMIENTO INFORMADO

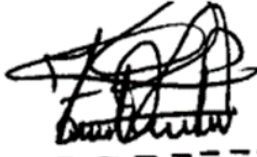
Por medio de este presente documento confirmo haber sido consultada para poder autorizar y consentir mi participación voluntaria en el trabajo de estudio de investigación "ESTRÉS LABORAL Y DESEMPEÑO DEL PERSONAL DE LA ASOCIACIÓN ANEIC-PERÚ DURANTE LA PANDEMIA 2022", después de haber sido informada acerca del propósito del trabajo de investigación que desarrollan las alumnas de Enfermería, pertenecientes a la Universidad César Vallejo con fines académicos de investigación.

- Córdova Velásquez, Milagros
- Quiroz Pino, Tania Pilar

Así mismo, se ha garantizado que la información brindada sería tratada con criterios de confiabilidad y anonimato.

Por lo que después de todo lo explicado, acepto participar voluntariamente en el presente trabajo de investigación.

Trujillo 04 de noviembre de 2022



DNI: 7137269

Quiroz Pino, Tania Pilar



DNI: 72421912

Córdova Velásquez, Milagros



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, REYES ALFARO CECILIA ELIZABETH, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD de la escuela profesional de ENFERMERÍA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TRUJILLO, asesor de Tesis titulada: "ESTRÉS LABORAL Y DESEMPEÑO DEL PERSONAL DE LA ASOCIACIÓN ANEIC-PERÚ DURANTE LA PANDEMIA 2022", cuyos autores son CORDOVA VELASQUEZ MILAGROS JULISSA, QUIROZ PINO TANIA PILAR, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 19.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

TRUJILLO, 02 de Agosto del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
REYES ALFARO CECILIA ELIZABETH DNI: 41850487 ORCID: 0000-0002-3528-546X	Firmado electrónicamente por: CREYESAL el 09-08- 2022 12:31:50

Código documento Trilce: TRI - 0387339