



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA

Nivel de Estrés laboral y Desempeño del Profesional de Enfermería.
Unidad de respuesta rápida a pacientes COVID-19 Lima, 2021

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciada en Enfermería

AUTORA:

Br. Muñante Fernández, Rosa Yanett (ORCID: 0000-0001-5761-4394)

ASESORA:

Mgtr. Tuesta Rios, Payda Mary (ORCID: 0000-0002-64861-4882)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:
Salud Mental

LIMA-PERÚ
2021

DEDICATORIA

A la Universidad “Cesar Vallejo” y a especialmente a la Facultad de Enfermería a mis profesores del pregrado ya a mi asesora de tesis a todos ellos mi agradecimiento por sus invaluable enseñanzas.

Finalmente agradezco a la Dirección de la subgerencia de Proyectos especiales de respuesta rápida en pacientes COVID por haber permitido el desarrollo del trabajo de investigación.

AGRADECIMIENTO

Primeramente quiero agradecer a Dios, por haberme provisto de salud e inteligencia para la culminación de mis estudios. Agradezco mi madre esposo e hijos porque sin su amor, este logro no sería posible, porque fueron la fuerza y el motor que me impulso a seguir avanzando día a día en mi carrera profesional, y me apoyaron con su amor y paciencia al sacrificar tiempo importante de nuestra vida familiar para alcanzar este objetivo de vida.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
INDICE DE CONTENIDOS	iv
INDICE DE TABLAS	v
INDICE DE GRAFICOS	vi
RESUMEN	vii
ABSTRACT	viii
I. INTRODUCCIÓN	10
II. MARCO TEÓRICO	13
III. METODOLOGÍA	21
3.1 Tipo y diseño de la Investigación	21
3.2 Variables y operacionalización	23
3.3 Población – muestra y muestreo	24
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	24
3.5 Procedimiento	36
3.6 Métodos de análisis de datos	25
3.7 Aspectos éticos	
IV. RESULTADOS	27
CONCLUSIONES	45
RECOMENDACIONES	46
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	47

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de operacionalización de variables

Anexo 2: Matriz de consistencia

Anexo 3: Instrumento de recolección de datos variable Nivel de
estres

Anexo 4: Instrumento de recolección de datos de la variable
desempeño laboral

Anexo 5: Documento administrativo: Consentimiento informado.

Anexo 6: Documento administrativo: Autorización para ejecución
de proyectos.

Anexo 7: Base de datos desempeño laboral

Anexo 8: Base de datos Nivel de estrés

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Características sociodemográficas del profesional en Enfermería	27
Tabla 2. Nivel de estrés del profesional de enfermería	28
Tabla 3. Nivel de estrés del profesional de enfermería según dimensiones	29
Tabla 4. Desempeño laboral del profesional de enfermería	30
Tabla 5. Desempeño laboral del profesional de enfermería según dimensiones	31
Tabla 6. Relación entre el estrés y el desempeño laborales del profesional de enfermería.	32
Tabla 7. Correlación entre la variable nivel de estrés y desempeño laboral	34
Tabla 8. Correlación entre el desempeño laboral y el agotamiento emocional.	36
Tabla 9. Correlación entre el desempeño laboral y la despersonalización	38
Tabla 10. Correlación entre la realización personal y el desempeño laboral.	40

ÍNDICE DE GRAFICOS

Gráfico 1: Nivel de estrés del personal de enfermería	28
Gráfico 2: Desempeño laboral del personal de enfermería	30
Gráfico 3: Correlación entre la variable nivel de estrés y desempeño laboral.	35
Gráfico 4: Correlación entre el desempeño laboral y el agotamiento emocional	37
Gráfico 5: <i>Correlación entre el desempeño laboral y la despersonalización.</i>	39
Gráfico 6: <i>Correlación entre la realización personal y el desempeño laboral</i>	41

RESUMEN

El objetivo del estudio fue determinar la relación que existe entre el estrés y el desempeño laboral del profesional de enfermería de la unidad de respuesta rápida en pacientes COVID-19 durante el primer trimestre del año 2021. Estudio no experimental, de diseño correlacional, la población estuvo conformada por 36 licenciados de enfermería, muestra censal para recoger los datos del desempeño laboral se recogieron con el cuestionario elaborado por Reynaga, validado por jueces expertos y el estadístico alfa de Cronbach, de 0.635; para los datos del nivel de estrés se utilizó el inventario de Maslach de 22 ítems valorados con una escala tipo Likert. Los datos se analizaron utilizando los paquetes estadísticos Spss 25, Minitab 19 y Excel 2016. Resultados. Se encontró que el estrés se relaciona directamente con el rendimiento laboral; así como que la dimensión agotamiento emocional se encontró que el 77,8% estrés medio; en la dimensión Despersonalización 63,9% estrés bajo y en la dimensión realización personal 83,3% estrés medio. Concluyendo que existe relación directa entre el nivel de estrés y el desempeño laboral del profesional de enfermería de la unidad de respuesta rápida a pacientes COVID – 19.

Palabras Clave: Estrés, desempeño laboral, despersonalización, agotamiento emocional, realización personal.

Abstrat

The objective of this study was to determine the relationship between stress and nurses job performance on quickly response unit in COVID-19 patients during the first quarter of year 2021. Non-experimental study, correlational design, population was made-up for 36 nursing graduates, census sample to collect job performance data were pick up with a questionnaire developed by Reynag, validated by expert judges and Cronbach's alpha, of 0.635; To stress-level data was used Maslach inventory conformed for 22 items valued with a Likert type scale. Data were analyzed using these statistical packages: Spss 25, Minitab 19, and Excel 2016. Results. Stress was found to be causally related to job performance; just like that emotional exhaustion dimension was encountered 77.8% average stress; in depersonalization dimension 63.9% low stress and personal dimension realization 83.3% middle stress. Concluding that there is a direct relationship between stress level and nurses job performance on quickly response unit in Covid patients.

Keywords: Stress, job performance, depersonalization, emotional exhaustion, personal realizati

I. INTRODUCCIÓN

El estrés laboral ha sido conceptualizado como la respuesta frente a una realidad laboral en la que existen factores de riesgo, emocionales, mentales y físicos que afectan la salud y el desempeño laboral de los individuos.

Así mismo, el estrés laboral es definido con un estado con síntomas psicosocial emocional que impide que los seres humanos puedan entrelazar sus habilidades con sus destrezas. (1)

Díaz I, Gaviria K. refieren que la OMS cree que el 85% del personal asistencial en todo el mundo muestran señales de estrés en relación con los determinantes laborales; el 68% de la urbe desarrolla algún grado de trastorno conectado a el estrés. En el Perú, el dispendio y uso de ansiolíticos es tres veces mayor en la última década, incrementado un 10%, factor que está indicando el incremento de las enfermedades depresivas como podría ser el estrés. (2)

Seijas refiere que para la OMS el síndrome de burnout viene a ser el conjunto de signos y síntomas mentales emocionales y físico, resultados del estrés crónico sufrido en el entorno laboral, esta definición no es aplicada en áreas diferentes a la mencionada, se caracteriza por bajo desempeño laboral. (2)

El estrés que se encuentra ligado a las situaciones laborales viene a ser la respuesta de los individuos frente a las fuertes presiones laborales, producto de la carga laboral que se encuentra fuera de su alcance, y las considera de difícil acceso; estas situaciones suelen agudizarse cuando estos sienten tener poco apoyo de sus jefes inmediatos, así como de sus compañeros cercanos. (3)

Diversos estudios realizados en Colombia concluyen que los trabajadores en salud con alto riesgo de contraer de presentar sintomatología de estrés pertenecen al grupo ocupacional de enfermeras; así mismo refieren que en la ciudad de Cartagena, un estudio reveló que el 26% de licenciados en enfermería menores de 40 años, presentó desgaste emocional, como consecuencia del tipo de trabajo que este profesional realiza, los mismos que manifestaron no estar contentos con la labor que realizan. (4)

Según MINSA el peligro de exposición a los elementos que ocasionan el estrés es acumulativo, daña las características hereditarias, como las psicológicas, sociales, fisiológicos, las relacionadas con el proceder del individuo, que involucra su contexto social, el de su familia, comunidad, grupo social y laboral en el que se desarrolla. Estas características al agruparse generan inequidades sociales y económicas y consecuente a ello alteración del estado mental de la persona. (5)

En nuestro país los profesionales en enfermería son los responsables del cuidado y la atención del paciente hospitalizados, con una dotación de personal que no cubre las demandas de atención, situación que origina la aparición de sintomatología compatible con tensión corporal y emocional y que interfiere en el rendimiento durante su jornada laboral. Estudios realizados en Tacna, evidencian que el 70% de la fuerza laboral asistencial presento valores altos, y un 30% valores medio de síntomas compatibles con este mal. (6)

En la unidad de respuesta rápida a pacientes covid-19, el profesional de enfermería es el encargado del monitoreo domiciliario paciente covid - 19 en situación de alta y/o diagnosticados en los puntos de detección externo, en estas circunstancias observamos que los licenciados en enfermería realizan una excesiva carga horaria en turnos rotativos, instrumental deficiente o en mal estado de funcionamiento, pagos que apenas cubren la canasta familiar, las ven obligadas a trabajar en dos instituciones y doblar

turnos, entre otros aspectos, toda esta situación es origen del estrés laboral, que sufre este grupo profesional, el mismo que repercute en la satisfacción del profesional pues afecta su bienestar psicológico, que merma su bienestar físico, profesional y social.

Partiendo de los supuestos anteriores, nos formulamos el problema de investigación: ¿Qué relación existe entre el estrés y el desempeño laboral del profesional de enfermería de la unidad de respuesta rápida a pacientes COVID-19 durante el primer trimestre del año 2021?; frente a lo que expresamos el objetivo general: Determinar la relación que existe entre el estrés y el desempeño laboral del profesional de enfermería de la unidad de respuesta rápida a pacientes COVID - 19 durante el primer trimestre del año 2021; y como objetivos específicos: Identificar la relación que existe entre el agotamiento emocional y el desempeño laboral del profesional de enfermería de la unidad de respuesta rápida a pacientes COVID - 19 durante el primer trimestre del año 2021. Identificar la relación que existe entre la despersonalización y el desempeño laboral del profesional de enfermería de la unidad de respuesta rápida a pacientes COVID - 19 durante el primer trimestre del año 2021. Identificar la relación que existe entre la realización personal y el desempeño laboral del profesional de enfermería de la de respuesta rápida a pacientes COVID - 19 durante el primer trimestre del año 2021.

Planteándonos las hipótesis: Existe relación significativa entre el estrés y el desempeño del profesional de enfermería de la unidad de respuesta rápida a pacientes COVID - 19 durante el primer trimestre del año 2021.

II.MARCO TEÓRICO

A nivel nacional contribuyen a los trabajos de investigación de:

Ramírez E. (2020) en el estudio “Estrés laboral y el desempeño de los trabajadores de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Regional II-2-Tumbes” realizado con el objetivo: determinar la relación entre el estrés laboral y el desempeño de los trabajadores de enfermería. Estudio cuantitativo, descriptivo-correlacional transversal no experimental; la muestra fue de 33 licenciados los datos se recogieron aplicando dos instrumentos Los resultados hallados muestran la relación significativa inversa entre las variables del estudio. (8)

Bazualdo V. (2018) en el estudio “Estrés laboral y nivel de satisfacción del personal asistencial de áreas críticas del hospital regional docente de Cajamarca”, cuyo objetivo fue: Demostrar que el estrés laboral influye en el nivel de satisfacción del personal asistencial de las áreas críticas. Estudio no experimental cuantitativo transversal. Los datos se recogieron utilizando un cuestionario aplicado a una población de 204 participantes. Concluye que el estrés laboral influye de manera negativa aventajando en 15,9% al nivel de satisfacción laboral. (9)

De la Cruz Y. (2018) en su Investigación “Estrés laboral y desempeño profesional servicio de emergencia Hospital Nuestra Señora de las Mercedes Carhuaz”. Cuyo objetivo fue determinar la relación entre el estrés laboral y el desempeño profesional de los trabajadores de salud. Tesis cuantitativa, de asociación, elaborado en 92 trabajadores. Utilizaron el Inventario Burnout de Maslach (MBI) y una guía de observación del

Ministerio de Salud. Encontraron (47,9%) de estrés; así como desempeño profesional regular en 42,4%. (10)

Huamán R. (2018) En la investigación “Nivel de Estrés y desempeño laboral del personal de Enfermería del Hospital Rene Toche Groppo de la provincia

de Chincha 2018”. Cuyo objetivo fue analizar la relación entre el Nivel de estrés y desempeño laboral del Personal de Enfermería en la atención del paciente. Tesis cuantitativa, descriptiva-correlacional, transversal. Realizado en 77 enfermeras. Los datos se recogieron con un cuestionario. Obteniéndose que el 29.87% presentan nivel de estrés alto; 50,65% nivel medio y 19,4% bajo, presentaron un nivel de desempeño laboral eficiente, 40.26% nivel bajo (11); respecto al desempeño laboral hallaron que el 40,26 desempeño laboral eficiente mientras que 25,9% nivel deficiente. (11)

Santillan Z. (2017) en la Investigación Estrés y su relación con el desempeño laboral en las enfermeras del servicio de Neonatología del “Hospital Nacional Sergio Enrique Bernales Lima, se planteó como objetivo establecer la relación entre estrés y el desempeño laboral en las enfermeras del servicio de Neonatología. Investigación cuantitativa, no experimental, descriptivo correlacional, la población la conformaron 32 profesionales de enfermería, los datos se recogieron aplicando un cuestionario. Concluye que el del personal de enfermería tienen un nivel de estrés severo en 26,7%, moderado en 66,7% y bajo en un 6,7%. (12)

Benites G, Chacaliza C, Huancahuari J. (2017) en su investigación Factores y niveles de estrés laboral en el personal de enfermería del Hospital Regional de Ica – 2016. Trabajo de investigación realizado con el objetivo: Determinar los factores laborales y los niveles de estrés laboral en el personal de enfermería. Investigación cuantitativa, descriptiva de corte transversal, de nivel aplicativo, diseño no experimental. Fue realizado en 58 profesionales de enfermería. En relación al agotamiento emocional, el

58.6 % nivel medio de estrés, un 25.9% Bajo; en lo que respecta a la despersonalización en grado medio 39.7% , 25.9 % alto; respecto a la falta realización personal, hallaron 44.8% estrés alto y el 41.4% medio; finalmente respecto a estrés encontró en 43.1% de la muestra nivel medio, 31% alto y 25.9% bajo. Concluyen que los integrantes de la muestra mayoritariamente exteriorizan estrés medio, con el subsiguiente desgaste en las esferas físicas y mentales. (13)

A nivel Internacional se encontraron las investigaciones que a continuación señalamos:

Fernández A, Estrada M, Arizmendi E. (2019) “Relación de estrés- ansiedad y depresión laboral en profesionales de enfermería”, trabajo realizado con el objetivo de determinar los factores asociados con el estrés, ansiedad y depresión en el personal de enfermería con variables personales y laborales. Investigación observacional, transversal, la muestra la conformaron 106 profesionales, se recogieron los datos con los cuestionarios NSS, Goldberg y Beck, los resultados fueron: 88% mujeres, 12% hombres. Exhiben: depresión leve 40%, moderada 22% y grave 1%. (14)

Sarsosa K, CharriaV. (2017) “Estrés laboral en personal asistencial de cuatro instituciones de salud nivel III de Cali, Colombia”, con el objetivo Identificar el nivel de estrés laboral en personal con cargos asistenciales de cuatro instituciones de salud nivel III”. Estudio tipo descriptivo, transversal, realizado con una muestra de 595. Se recogieron los datos con un cuestionario. Los resultados demostraron que el personal asistencial muestran niveles alto de estrés laboral, con efectos fisiológicos y mentales. Concluye que la presencia de estrés en el personal asistencial se asocia al rol que cumplen y al contexto laboral en el que se desarrolla. (15)

Castillo I. (2017) “Estrés académico en estudiantes de enfermería de Cartagena, Colombia”. Realizado con el objetivo de describir el estrés

académico de estudiantes de enfermería de la ciudad de Cartagena, Colombia. Investigación descriptiva transversal, ejecutado en 587 estudiantes. Para recoger los datos, se recogieron con una pesquisa y el inventario SISCO. Resultados respecto al estrés alto el 90,8% manifestado por inquietud o intranquilidad; el 42% nivel medio, ocasionado básicamente por el exceso de labor académica, exceso de trabajos de los diferentes cursos y/ o por las prácticas preprofesionales. (16)

Estrés.

Precisemos antes de nada, que la salud mental y ocupacional son temas relevantes durante la jornada laboral, que favorece la tranquilidad así como eficacia en la labor de empleados. El estrés es un sumario de factores que origina que el organismo interno del ser pierda su equidad, dificultando su adaptación a los cambios, peso o cualesquiera exigencias, del entorno en el que se desenvuelve. (17)

En este marco, es sabido que anualmente miles de individuos perciben estrés ocasionado por hechos ocurridos básicamente en el trabajo. El estrés laboral suele originarse por la aprensión producto de la sospecha de perseverar o perder el empleo, conservar o pretender incremento en sus haberes, el exceso de horas de trabajo, afrontar conflictos laborales; así como cambios bruscos en las organizaciones entre otros. (18)

Lo descrito en las líneas anteriores nos dan a conocer las vivencias de los entornos laborales, traen como consecuencia estrés, cuyos efectos en los individuos es divergente, y suele manifestarse desde comportamientos disfuncionales, con consecuencia físicas, cognitivas y emocionales, hasta problemas psiquiátricos. (15)

A este respecto, los síntomas del estrés suelen manifestarse mediante:

sintomatología física caracterizada por cambios metabólicos, cefaleas intensas, e infartos; sintomatología psicológica, etapa en la que afloran cambios en la actitud del trabajador, insatisfacción en el trabajo ansiedad, ira, inquietud, aburrimiento, inquietud entre otros; sintomatología del comportamiento: manifestado por faltas repetitivas, disminución en la productividad, incremento en el consumo de alcohol, tabaco, cambios alimenticios y sueño disminuido. (19)

En lo que respecta al estrés laboral, este es definido como la respuesta que consigue tener la persona frente a los requerimientos y coacciones en el trabajo que no se encuentran al nivel de sus conocimientos y capacidades, y que le permite afrontar la situación que se le presenta. (20)

Atendiendo a estas consideraciones, Feliz, García y Mercado consideran que el afrontamiento se sostiene en los “mecanismos de defensa” seguros desde aspectos psicodinámicas. El afrontamiento requiere de esfuerzo, conocimientos y aptitudes permanentes, específicas que le permite afrontar situaciones externas e internas. (21)

De la Cruz en su investigación sostiene que Maslach y Jackson identifican como dimensiones del estrés: El Agotamiento emocional: Síndrome caracterizado por limitada , o impropia actitud asertiva aparece cuando el empleado se encuentra insatisfecho con el trabajo, caracterizada por dificultades para relacionarse en el trabajo, presenta alteraciones en la función corporal (sacudidas, alucinaciones), deficiencias en el afrontamiento cognitivo-emocional: miedo, enojo envidia, celos, no acepta sus errores y los oculta, la rechazó ante una nueva labor que se le asigna, se aísla de sus compañeros. (22) En esa perspectiva, Albinacorta señala que la Despersonalización: Involucra la exposición de emociones negativas, cínicos, duros hacia sus compañeros de labor y, demostrando desamor y atención deshumanizada, sin embargo, culpa a otros de sus problemas.

Finalmente se conceptualiza la falta de realización personal en el trabajo: como la predisposición de algunos profesionales para valorarse negativamente, en especialmente respecto a la labor realizada durante la atención a las personas. (23)

Por su parte, Chung y Salas refieren que, Chiavenato definió el desempeño profesional como el potencial de los trabajadores; es decir el desempeño está en relación con la conducta, logros, habilidades, destreza, y aptitud en relación con su medio laboral y consideran las orientaciones de los resultados, la calidad de su trabajo, los vínculos con compañeros de trabajo, la diligencia, el trabajo grupal y la estructura de su trabajo; así como la habilidad para medirlo. (24)

En lo que respecta al desempeño del profesional de enfermería, Espinoza establece que el ejercicio del profesional enfermería está determinado por las condiciones laborales que afronta a diario en su quehacer profesional y la satisfacción de sus necesidades como persona y profesional de la salud. (25)

Dimensiones del desempeño profesional.

Respecto a las dimensiones del desempeño profesional Reynaga, señala que este puede ser medido a través de: participación del empleado, la formación de desarrollo profesional y la adecuación al ambiente de trabajo. (26)

A. Participación del empleado: Los individuos deben participar activamente en planificar, ordenar e identificar nudos problemáticos en su trabajo diario le permitirá empoderarse de su trabajo, y realizarlo con seguridad, plantear mejoras o modificaciones provechosas y optimizar así la calidad de los resultados. (25)

B. Formación de desarrollo profesional: La superación profesional establece procesos educativos, de actualización permanente que viabilizan el trabajo del profesional, adquirir conocimientos de acuerdo con el avance de la ciencia,

perfeccionar los ya adquiridos, fortalecer sus habilidades, cognitivas y técnicas, sólo así alcanzará un crecimiento profesional necesario para el cumplimiento de sus responsabilidades y funciones en su centro laboral, de tal manera que le permita certificación de la calidad y la aptitud de su práctica. (27)

- a. Adecuación / ambiente de trabajo: las circunstancias del medio laboral ejercen un hecho directo en la calidad del cuidado de enfermería, la escasa infraestructura, la falta de recursos materiales, la dotación de personal en los servicios son condicionantes que al incumplirse limitan el desempeño de las actividades, así como la autonomía y capacidad de acción del profesional. (28)

Dentro de este marco la adecuación y programación del personal del profesional de enfermería debe ser el requerido en cantidad y calidad, en los diferentes servicios y turnos de trabajo, es decir se debe tener presente los conocimientos, las habilidades y experiencias para garantizar y mejorar la calidad de cuidados, así como la mayor satisfacción laboral del personal. (26)

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

Estudio no experimental, ya que se ejecutó sin manipular intencionadamente las variables, puesto que se describieron como las encontramos en la realidad, transversal porque se estudió las relaciones entre las variables, diseño correlacional porque se describió la correlación entre las variables del estudio. (29)

3.2. Variables y Operacionalización

Variable independiente: Nivel de estrés laboral

Definición conceptual

Precisa la respuesta de las personas frente a las presiones del ámbito laboral asociadas a otras eventuales situaciones que al presentarse sobrepasa su capacidad de afrontamiento a los problemas que suelen ocasionar inseguridad personal y laboral.

Definición operacional de la variable.

El nivel de estrés se medirá a través de las afirmaciones expresadas por los licenciados de enfermería del servicio de medicina, cuyos variables se operacionalizaron utilizando la escala de medición de Maslach

Dimensiones:

Agotamiento emocional.

Despersonalización

Realización personal.

Variable dependiente: desempeño laboral.

Definición conceptual

El desempeño laboral, viene a ser el producto del trabajo, así como la conducta que exterioriza el trabajador durante la ejecución de sus labores, como en el cumplimiento de sus funciones de acuerdo con el puesto de trabajo que desarrolla, que está en estrecha relación con su productividad.

Definición operacional

El desempeño laboral, se encuentra en coherencia con las capacidades evidenciadas por los profesionales de enfermería en los cuidados y atención directa al paciente en el cumplimiento de su labor en las instituciones de salud. Este se precisa operacionalmente como la intervención activa del empleado en su quehacer diario, la formación de desarrollo profesional y la Adecuación al ambiente de trabajo que realiza.

Dimensiones:

Participación del empleado

Formación de desarrollo profesional

Adecuación al ambiente de trabajo

3.3. Población, muestra y muestreo

Población o universo viene a ser la totalidad de la casuística que presentan similares características. En el estudio la población la conformaron 36 licenciados de enfermería de la unidad de respuesta rápida a pacientes COVID. Por tratarse de una población pequeña (censal) se tomó el integro para la investigación. (29)

n= 36

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La técnica de investigación manejada fue la encuesta, técnica consistente utilizada para recolectar datos de la muestra de estudios de manera simultánea a varios individuos, se planteará mediante preguntas enunciadas a cada unidad de análisis. (30) Como instrumento de recolección de datos de la variable desempeño laboral, se empleó el cuestionario de 15 preguntas elaborado por Reynaga en el año 2016, validado por jueces expertos especialista del área, quienes concretaron que el instrumento es aplicable a las unidades de estudio; así mismo la fuerza interna del instrumento se realizó mediante los resultados de la prueba piloto, los que fueron tratados utilizando el estadístico alfa de Cronbach, cuya validación al final fue de 0.635; considerando por lo tanto que el instrumento es fiable y consistente; para medir los del nivel de estrés, se utilizó el inventario de Maslach de 22 preguntas valorados con una escala tipo Likert.

3.5. Procedimientos

En primer lugar, se realizó el trámite administrativo antes las autoridades de la unidad de respuesta rápida en pacientes COVID-19 presentando una solicitud para aceptación de la investigación, luego se coordinó con la jefa de enfermería, concretándose una reunión con las licenciadas que laboran en el servicio, de tal manera que se explicó el objetivo del estudios, se aclararon algunas dudas, posteriormente se establece el cronograma de recojo de información.

3.6. Método de análisis de datos

La información recogida fue clasificada de acuerdo a las variables, dimensiones e indicadores del estudio, luego se codificaron, tabulados, analizados e interpretados utilizando el análisis estadístico descriptivo:

para el análisis univariado de las variables estadísticas; para las variables cualitativas se realizó el análisis en las tablas de frecuencia absoluta (N) y relativa (%), mientras que para las variables cuantitativas se procedió a la descripción de, la moda, el mínimo, máximo, al final para determinar los niveles del conocimiento alto, medio o bajo se utilizó la escala de estatinos.

3.7. Aspectos éticos

El proceso investigativo se realizó en primer lugar solicitando la autorización respectiva a los directivos de la unidad, copia del documento fue presentado a la jefe del servicio, de tal manera que se contó con el apoyo de estas autoridades. Antes de la aplicación del cuestionario, solicitamos una reunión con todos los profesionales de enfermería del servicio, y se les explico el proceso, informándoles además que la investigación tiene fines netamente de estudio además se les solicitó el consentimiento de aceptación de participar libre y voluntariamente en la investigación; así como se les manifestó que el instrumento resguarda la identidad de los participantes.

En este contexto los principios éticos tomados en cuenta fueron:

Justicia: principio que nos indica la importancia de ser equitativos en el trato de los integrantes de la muestra, el mismo que será realizado sin discriminar la condición laboral, ni su preparación profesional entre otros aspectos.

Confidencialidad: este principio está referido al respeto de la información lograda; así como su utilización sólo para fines de la investigación.

Beneficencia: principio busca identificar las situaciones estresantes y su repercusión en la labor diaria del profesional de enfermería-

IV. RESULTADOS

Tabla 1. Características sociodemográficas del Personal de Enfermería

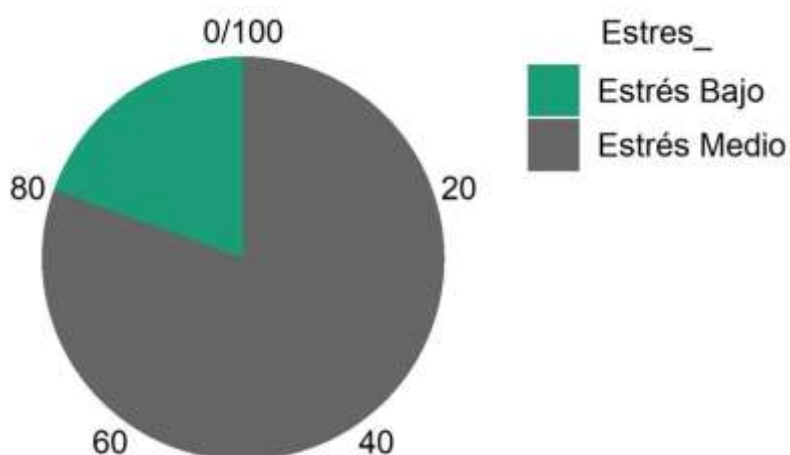
		f	% de N totales de columna
Edad Categorizada	De 25 a 31 años	12	33,3%
	De 32 a 36 años	16	44,4%
	De 37 a 51 años	8	22,2%
	Total	36	100,0%
Sexo	Femenino	31	86,1%
	Masculino	5	13,9%
	Total	36	100,0%
Estado Civil	Casada	6	16,7%
	Conviviente	3	8,3%
	Divorciada	2	5,6%
	Soltera	25	69,4%
	Total	36	100,0%
Tiempo Servicio	Menos de 10 años	31	86,1%
	Más de 10 años	5	13,9%
	Total	36	100,0%
Otro Trabajo	Trabaja	12	33,3%
	No Trabaja	24	66,7%
	Total	36	100,0%

Interpretación:

En la tabla observamos la frecuencia absoluta y relativa de cada una de las categorías de análisis de las características sociodemográficas del profesional de enfermería de la unidad de análisis de respuesta rápida a pacientes COVID-19. Así se tenemos que de la edad del licenciado en enfermería el 44,4% tiene edades entre 32 a 36 años, de 25 a 31 años 33,3 % 37 a 51 años 22,2%; así mismo del total de la población el 86,1% es femenina y 13,9% masculina; en lo que respecta al estado civil el 69,4% es soltera, 16,7% casada, 8,3% conviviente y únicamente el 5,6% divorciada. En lo que respecta al tiempo que trabajan en el servicio el 86,1% y apenas en 13,9% más de 10 años de servicio. Por otro lado tenemos que el 66,7%, mientras que el 33,3% no tiene otro centro de trabajo.

Tabla 2: Nivel de estrés del profesional de enfermería

Nivel de Estres	frecuencia	Porcentaje
Estrés bajo	7	19,4%
Estrés medio	29	80,5%
	63	100,0%



Dimensiones	Nivel	N°	%
Dimensión 1	Estrés Bajo	8	22,2%
	Estrés Medio	28	77,8%
Nivel de Estrés en la dimensión agotamiento emocional	Estrés Alto	0	0,0%
	Total	36	100,0%
Dimensión 2	Estrés Bajo	23	63,9%
	Estrés Medio	13	36,1%
Nivel de Estrés en la dimensión Despersonalización	Estrés Alto	0	0,0%
	Total	36	100,0%
Dimensión 3	Estrés Bajo	6	16,7%
	Estrés Medio	30	83,3%
Nivel de Estrés en la dimensión Realización Personal	Estrés Alto	0	0,0%
	Total	36	100,0%

Gráfico 1: Nivel de estrés del profesional de enfermería

Interpretación:

En la presente tabla 2 grafico 1 se observa que el predominio del nivel de estrés en el profesional de enfermería de la unidad de respuesta rápida en pacientes COVID-19 durante el primer trimestre 2021 corresponde al nivel medio con un 80.5% (29), con respecto al nivel bajo 19.4% (7), no se observa casos de nivel alto.

Tabla 3: Nivel de estrés del profesional de enfermería según dimensiones

Desempeño Laboral	Frecuencia	Porcentaje
Desempeño Inadecuado	2	5.5%
Desempeño Poco Adecuado	8	22.2%
Desempeño Adecuado	26	72.2%
Total	36	100.0%

Fuente: Trabajo propio

Interpretación.

En la tabla 3 se observa la descripción del nivel de estrés del profesional de enfermería de la unidad de respuesta rápida a pacientes COVID-19 durante el primer trimestre 2021 distribuido en dimensiones, tenemos que en la dimensión agotamiento emocional existe un predominio del estrés medio con un 77.8 % (28) de personas que lo padece y el 22.2 % (8) un estrés bajo. Asimismo podemos apreciar que en la dimensión

despersonalización el predominio es bajo con un 63.9 % (23) con respecto al medio que obtiene un 36.1% (13). Así mismo en la dimensión realización personal observamos estrés medio en un 83.3% (30) y bajo 16.7% (6), en el personal de enfermería del hospital nacional.

Tabla 4 Desempeño laboral del profesional de enfermería

Fuente: Trabajo propio



Gráfico 2: Desempeño laboral del personal de enfermería

Interpretación:

Observamos en la tabla 4, gráfico 2 que el predominio del desempeño laboral adecuado en el profesional de enfermería de la unidad de respuesta rápida en pacientes COVID-19 durante el primer trimestre 2021 corresponde al adecuado con un 72.2% (26) con respecto al poco adecuado 22.2% (8) e inadecuado con un 5.5% (2) inadecuado.

Tabla 5: Desempeño laboral del profesional I de enfermería según dimensiones

Dimensiones	Nivel	Nº	%
Dimensión 1 Desempeño Laboral en la dimensión Participación del empleado	Desempeño Inadecuado	2	5,6%
	Desempeño Poco Adecuado	11	30,6%
	Desempeño Adecuado	23	63,9%
	Total	36	100,0%
Dimensión 2 Desempeño Laboral en la dimensión Formación de desarrollo profesional	Desempeño Inadecuado	2	5,6%
	Desempeño Poco Adecuado	6	16,7%
	Desempeño Adecuado	28	77,8%
	Total	36	100,0%
Dimensión 3 Desempeño Laboral en la dimensión Adecuación ambiente de trabajo	Desempeño Inadecuado	3	8,3%
	Desempeño Poco Adecuado	12	33,3%
	Desempeño Adecuado	21	58,3%
	Total	36	100,0%

Fuente: Trabajo propio

Interpretación:

En la tabla 5 se presenta la descripción del desempeño laboral en del profesional de enfermería de la unidad de respuesta rápida a pacientes COVID-19 distribuido en dimensiones, observando que en la dimensión participación del empleado existe un predominio del 63.9%(23) adecuado, 30.6%(11) poco adecuado y 5.6%(2) inadecuado, en la dimensión formación de desarrollo profesional el 77,8%(28) obtiene un desempeño adecuado, con un 16,7%(6) poco adecuado y con el 5,6%(2) inadecuado, en la dimensión adecuación ambiente de trabajo el 58,3%(21) se desempeña adecuadamente , 33,3%(12) poco adecuado y 8,3%(3) se desempeña inadecuadamente.

Tabla 6. Relación entre el estrés y el desempeño laborales del profesional de enfermería.

Desempeño laboral	Nivel de estres		
	Bajo	Medio	Total
	2	0	2
Desempeño inadecuado	5.5 %	0.0 %	5.5 %
	3	5	8
Desempeño poco adecuado	8.3 %	13.8%	22.2%
	2	24	26
Desempeño adecuado	5,5	66,6	72,2
	7	29	36
Total	19,4%	80,5%	100%

Fuente: Trabajo propio

Interpretación:

La tabla 6 que los hallazgos con respecto al objetivo general de la presente tesis, observándose que el 66,6% de profesionales de enfermería, presento nivel de estrés medio y un desempeño profesional adecuado evidenciándose una relación estadísticamente significativa entre dichas variables.

Prueba de hipótesis

Hipótesis general

H⁰ No existe relación significativa entre el nivel estrés y el desempeño laboral del profesional de enfermería de la unidad de respuesta rápida a pacientes COVID-19 durante el primer trimestre del año 2021.

H¹ Existe relación significativa entre el nivel estrés y el desempeño laboral del profesional de enfermería de la unidad de respuesta rápida a pacientes COVID-19 durante el primer trimestre del año 2021.

Tabla 7 Correlación entre la variable nivel de estrés y desempeño laboral

		Nivel de Estrés	Desempeño Laboral
Nivel de Estrés	Correlación de Pearson	1	,520**
	Sig. (bilateral)		,001
	N	36	36
Desempeño Laboral	Correlación de Pearson	,520**	1
	Sig. (bilateral)	,001	
	N	36	36

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

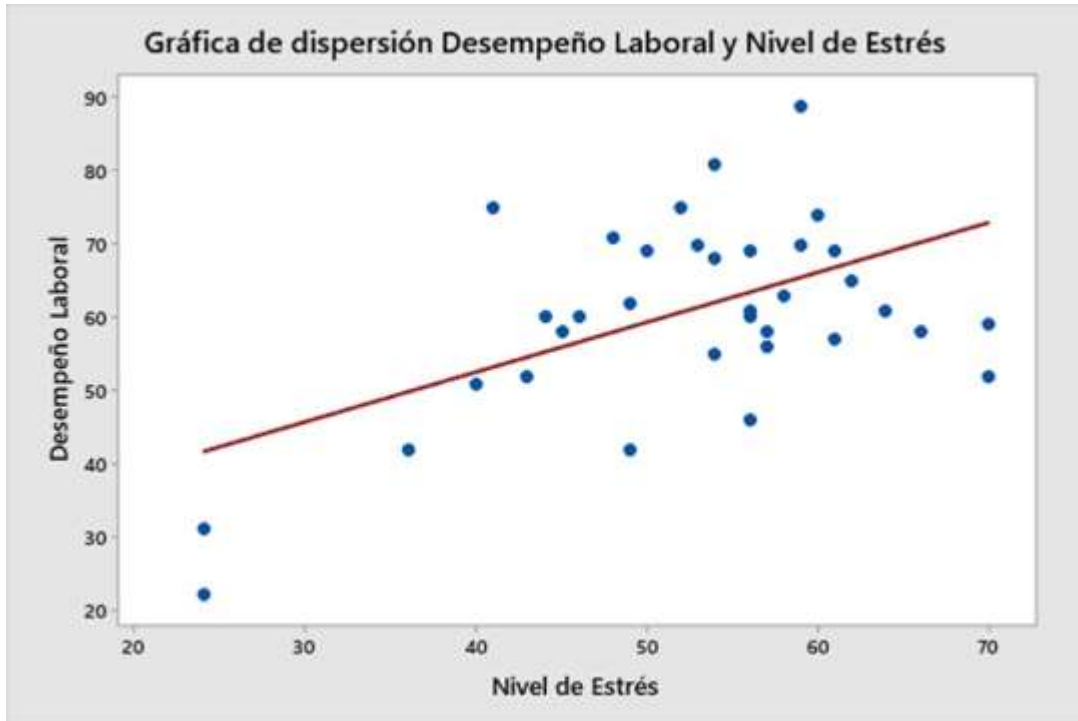


Gráfico 3 Correlación entre la variable nivel de estrés y desempeño laboral

Interpretación

En la tabla se observa que el Sig. (bilateral) ,001 siendo menor al nivel de significancia estadística que es de 0.05 podemos afirmar que existe una relación significativa entre ambas variables de estudio, aceptando la hipótesis del investigador. Asimismo una fuerza de correlación de ,520 correspondiente a una correlación positiva moderada, lo que nos permite aceptar la hipótesis del investigador y negar la hipótesis nula.

Hipótesis específica 1

H⁰ No existe relación significativa entre el agotamiento emocional y el desempeño laboral del profesional de enfermería de la unidad de cuidados especiales de respuesta rápida en pacientes COVID - 19 durante el primer trimestre del año 2021.

H¹ Existe relación significativa entre el agotamiento emocional y el desempeño laboral del profesional de enfermería de la unidad de respuesta rápida a pacientes COVID-19 durante el primer trimestre del año 2021.

Tabla 8 Correlación entre el desempeño laboral y el agotamiento emocional

		Desempeño Laboral	Agotamiento Emocional
Desempeño Laboral	Correlación de Pearson	1	,508**
	Sig. (bilateral)		,002
	N	36	36
Agotamiento Emocional	Correlación de Pearson	,508**	1
	Sig. (bilateral)	,002	
	N	36	36

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

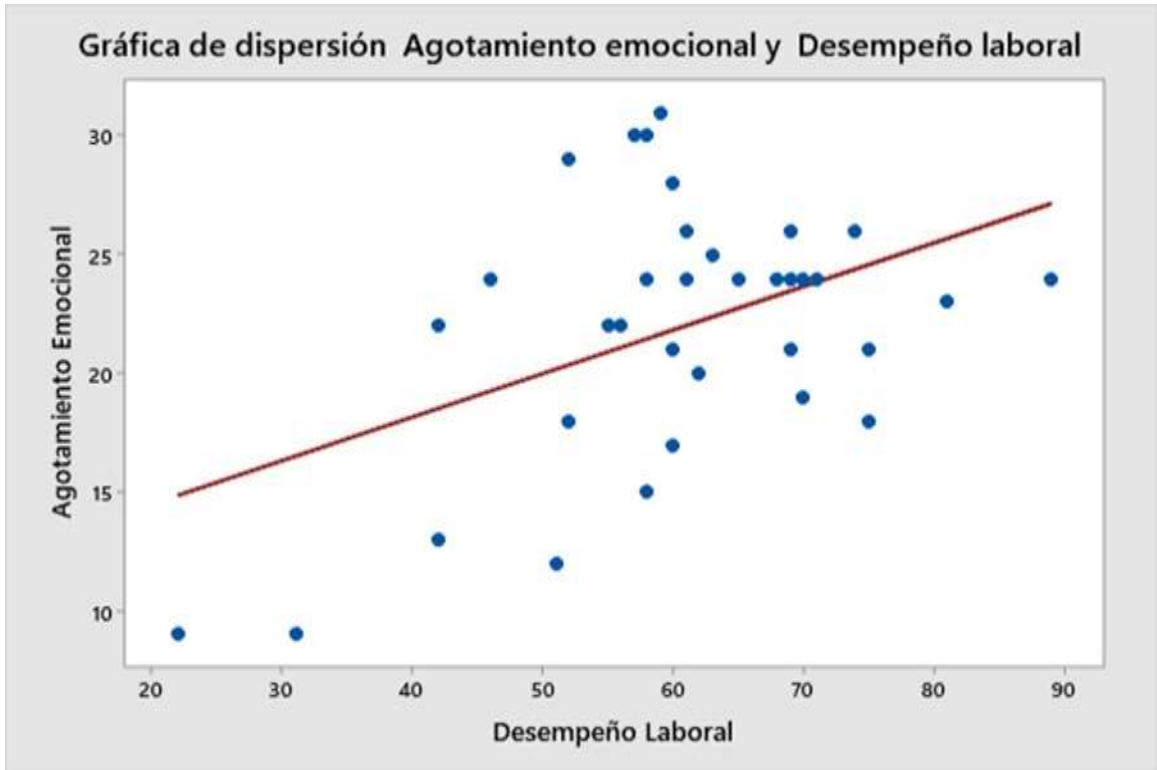


Gráfico 4 Correlación entre el desempeño laboral y el agotamiento emocional

Interpretación

En la tabla 8 grafico 4 En la tabla se observa que la Sig. (bilateral) ,002 siendo menor al nivel de significancia estadística que es de 0.05 podemos afirmar que existe una relación significativa entre ambas variables de estudio, aceptando la hipótesis del investigador. Asimismo una fuerza de correlación de ,508 correspondiente a una correlación positiva moderada, lo que nos permite aceptar la hipótesis del investigador y negar la hipótesis nula.

Hipótesis específica 2

H⁰ No existe relación significativa entre la despersonalización y el desempeño laboral del profesional de enfermería de la de unidad de respuesta rápida a pacientes COVID-19 durante el primer trimestre del año 2021.

H¹ Existe relación significativa entre la despersonalización y el desempeño laboral del profesional de enfermería de la unidad de respuesta rápida a pacientes COVID-19 durante el primer trimestre del año 2021

Tabla 9 Correlación entre el desempeño laboral y la despersonalización

		Desempeño Laboral	Despersonalización
Desempeño Laboral	Correlación de Pearson	1	,258
	Sig. (bilateral)		,128
	N	36	36
Despersonalización	Correlación de Pearson	,258	1
	Sig. (bilateral)	,128	
	N	36	36

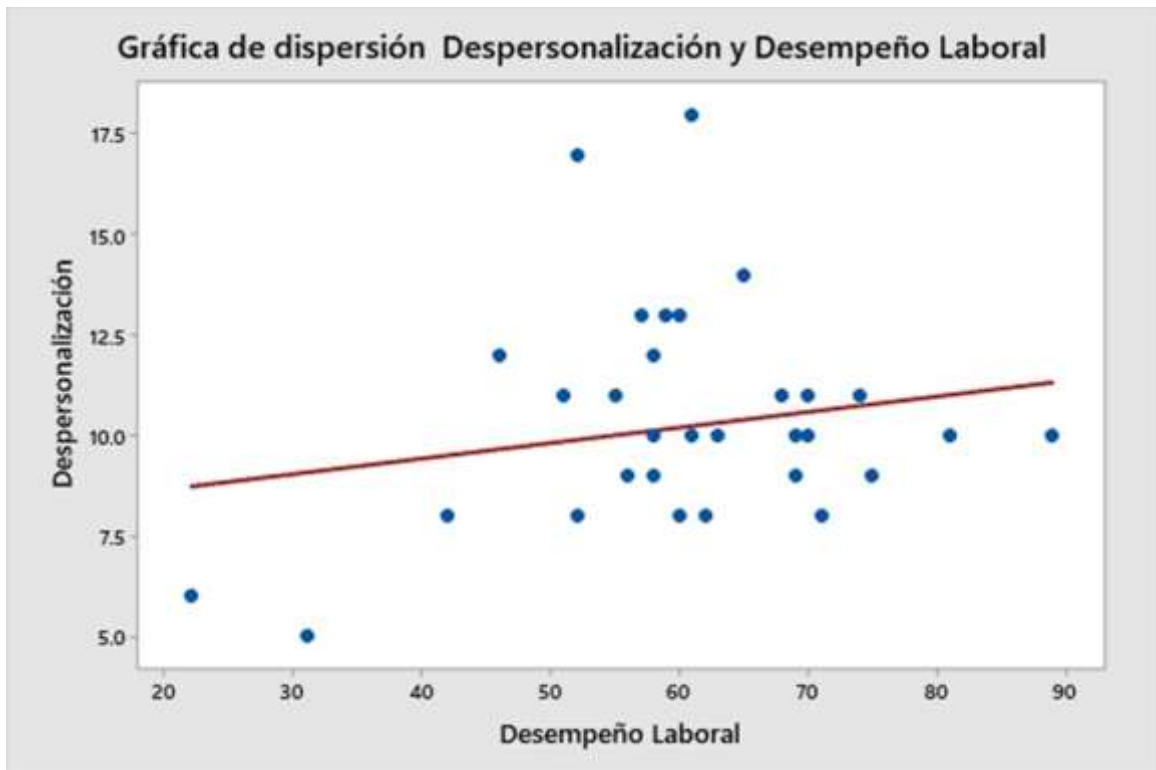


Gráfico 5 Correlación entre el desempeño laboral y la despersonalización

Interpretación

En la tabla 9 grafico 5 se observa que el Sig. (bilateral) ,128 siendo mayor al nivel de significancia estadística que es de 0.05 podemos afirmar que no existe una relación significativa entre ambas variables de estudio, rechazando la hipótesis del investigador. Asimismo una fuerza de correlación de ,258 correspondiente a una correlación positiva baja. lo que nos permite negar la hipótesis del investigador y aceptar la hipótesis nula.

Hipótesis específica 3

H⁰ No existe relación significativa entre la realización personal y el desempeño laboral del profesional de enfermería de la unidad de respuesta rápida a pacientes COVID-19

H¹ Existe relación significativa entre la realización personal y el desempeño laboral del profesional de enfermería de la unidad de respuesta rápida a pacientes COVID-19 durante el primer trimestre del año 2021

Tabla 10 Correlación entre la realización personal y el desempeño laboral

		Desempeño Laboral	Realización Personal
Desempeño Laboral	Correlación de Pearson	1	,601**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	36	36
Realización Personal	Correlación de Pearson	,601**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	36	36

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

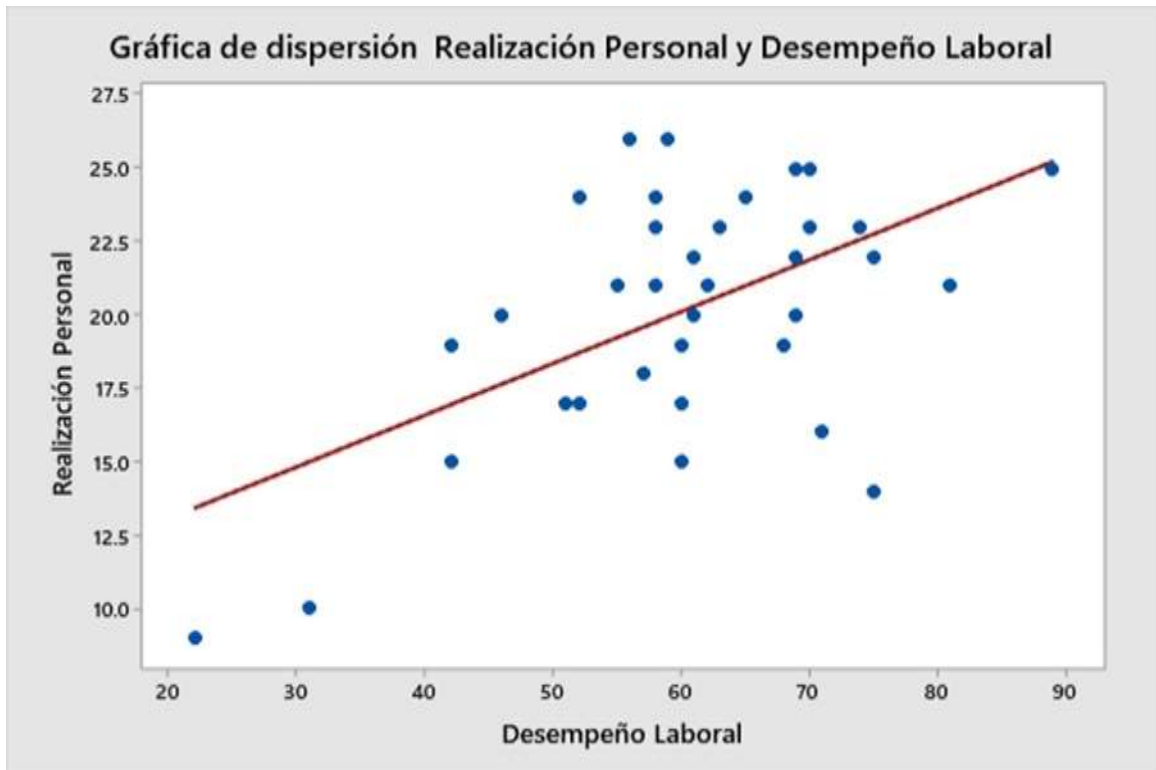


Gráfico 6 Correlación entre la realización personal y el desempeño laboral

Interpretación

En la tabla 10 gráfico 6 se observa que el Sig. (bilateral) ,000 siendo menor al nivel de significancia estadística que es de 0.05 podemos afirmar que existe una relación significativa entre ambas variables de estudio, aceptando la hipótesis del investigador. Asimismo una fuerza de correlación de ,601 correspondiente a una correlación positiva moderada, lo que nos permite aceptar la hipótesis del investigador y negar la hipótesis nula.

DISCUSIÓN

El estrés de naturaleza profesional es consecuencia de la relación de variados elementos de riesgo que incluyen los ubicados en el hábitat laboral, cambios en las funciones biológicas, en las disposiciones del trabajo, y en general en los aspectos psicosociales, intra y extralaboral.

Es por ello que en la actualidad el estrés laboral es considerado un mal habitual por la tipología laboral cambiante que se vive en la actualidad, caracterizado por el ritmo de trabajo incrementado, así como la presión de buscar ser cada día mejor, el desconocer los mecanismos de afrontamiento ante una problemática; es decir este mal afecta la fuerza laboral al agotarla física y psicológicamente, ocasionando que los trabajadores continuamente suelen sentirse frustrados en su desarrollo profesional y personal ocasionando deterioro del clima organizacional y familiar.

Dentro de este contexto sabido es que la profesión de enfermera es, una de las carreras más aquejada por el estrés que sufre día a día en su centro laboral, al respecto existen estudios que evidencian los niveles de estrés en este profesional, así como su repercusión en el ejercicio de sus labores.

Los resultados hallados en cuanto al nivel de estrés demuestran que existe un estrés medio (80,5%) y nivel de estrés bajo con 19,4%, no habiendo observado casos de nivel alto en la muestra en estudio, estos resultados están en oposición a los encontrados por Santillan¹² en su estudio titulado Estrés y su relación con el desempeño laboral en las enfermeras del servicio de Neonatología realizado en un hospital de Lima concluye que las enfermeras presenta nivel de estrés en 26.7% severo, 66.7% moderado; con niveles de trabajo en equipo bajo 6,7% y 63,3% medio.

De la misma manera Huamán ¹¹ en el estudio de investigación Nivel de Estrés y desempeño laboral del personal de Enfermería del Hospital Rene Toche Groppo de la provincia de Chincha” halló el 29.87% de niveles de

estrés alto; 50,65%, medio y 19,4% bajo, con desempeño laboral eficiente, en 40.26% nivel, resultados similares al nuestro, aunque no se ha logrado encontrar datos de nivel de estrés de estrés alto.

Por su parte De la Cruz¹⁰ en su estudio “Estrés laboral y desempeño profesional servicio de emergencia Hospital Nuestra Señora de las Mercedes Carhuaz” encontró nivel de estrés laboral alto en (47,9%) y regular desempeño profesional (42,4%), resultados que difieren con los datos encontrados, pues no se evidenció nivel de estrés alto, sin embargo sus resultados referente al nivel de estrés y el desempeño laboral son similares al nuestro, donde encontramos que el 66,6% de profesionales de enfermería, presento nivel de estrés medio y un desempeño profesional adecuado evidenciándose una relación estadísticamente significativa entre dichas variables.

Fernández, et.al¹⁴ en un estudio realizado en México titulado Relación de estrés-ansiedad y depresión laboral en profesionales de enfermería encontraron respecto al sexo que la población estuvo distribuida en 88% mujeres y 12% hombres, estos resultados son similares a los encontrados en este estudio, donde el 86,2% corresponde a la población de mujeres y 14,3% población de varones que sufren algún nivel de estrés.

En la presente investigación los resultados hallados relacionados a cada una las dimensiones del estrés tenemos en lo que respecta a la dimensión agotamiento emocional se encontró que el 77,8% estrés medio y 22,2% estrés bajo; mientras que en la dimensión Despersonalización se encontramos 63,9% estrés bajo y 36,1% estrés medio; así mismo en la dimensión realización personal hallamos 83,3% estrés medio y 16,7% estrés bajo.

Benites et. Al ¹³ presentaron los hallazgos de su trabajo de investigación realizada en el Hospital Regional de Ica donde encontraron que el agotamiento emocional en 58.6 % son de nivel medio de, un 25.9% presentan un nivel Bajo; respecto a la despersonalización observaron 39.7%

nivel medio y 25.9 % nivel alto; mientras que en la realización personal, se evidenció 44.8% nivel alto y el 41.4% un nivel medio. Entonces afirmamos que los resultados de Benites son similares a los encontrados en nuestro estudio, pues en ambas investigaciones como se pudo precisar no se encontraron niveles de estrés altos en ninguna de las dimensiones analizadas, además de que los porcentajes en todas las dimensiones son similares.

CONCLUSIONES

- 1: Se ha logrado determinar la relación entre el nivel de estrés y el desempeño laboral, se evidencio que el 80,5% de la población padece estrés medio, con significancia bilateral, con fuerza de correlación positiva moderada de 0,520, que nos permite inferir que a medida que afecte el estrés, el desempeño laboral se verá afectado y viceversa.

- 2: Se ha logrado determinar la relación entre el agotamiento emocional y el desempeño laboral, se evidencio que el 77,8% de estrés medio en la muestra de estudio, con significancia bilateral con fuerza de correlación directa de 0,508, que nos permite inferir que a medida que afecte el agotamiento emocional, el desempeño laboral se verá afectado y viceversa

- 3: Se ha logrado determinar la relación entre la despersonalización y el desempeño laboral, se evidencio que el 63,9% de estrés bajo en la muestra presenta estrés bajo, con fuerza de correlación directa de 0.258, y significancia 0,128, lo que nos permite aceptar la hipótesis nula y rechazar la hipótesis del investigador, infiriendo que a medida que la despersonalización se vea afectado, el desempeño laboral también y viceversa.

- 4: Se ha logrado determinar la relación entre la realización personal y el desempeño laboral, se evidencio que el 83,3% de la muestra presenta estrés medio, con fuerza de correlación directa de 0,601 y significancia de 0,000, infiriendo que a medida que la realización personal se vea afectado, el desempeño laboral también y viceversa.

RECOMENDACIONES

- Primera:** Recomendamos a la jefatura de enfermería de la unidad de respuesta rápida a paciente COVID-19 la implementación de estrategias como intervalos laborales, sugerir pausas en el personal cuando se sienta estresado o enojado durante su jornada laboral, buscando así el control estrés y mejorar la satisfacción laboral.
- Segunda:** Coordinar evaluaciones psicológicas preventiva en todos los trabajadores de la unidad, articulándolo como un proceso dinámico, flexible y personalizado, capaz de acomodarse a las necesidades de cada profesional, favoreciendo la evaluación continua para el fortalecimiento del personal en sus aspectos bio psico social emocional.
- Tercera:** Fomentar entre los profesionales sapiencia comunicacional que facilite la transmisión de información relacionada con la salud intelectual y satisfacción en sus labores; de tal manera que le permita comprender lo correcto y saludable, del dialogo sobre el estrés laboral, e exhortar al profesional sobre la importancia en la temática de pedir asistencia pues ello no significa flaqueza de carácter.
- Cuarta:** Implementar programas de capacitaciones sobre temas relacionados a la trascendencia de la preservación y sostenimiento de la salud mental específicamente, buscando que los profesionales obtengan y/o fortalezcan el discernimiento de la identificación de problemas mentales. Por ejemplo temas que ayuden a diferenciar entre el estrés saludable y no saludable, así como en la detección oportuna de sintomatología de estrés, así como el tipo de profesional preparado prestarle ayuda.

REFERENCIAS

1. Osorio J, Cárdenas L. Estrés laboral: estudio de revisión Rev. Perspect. Psicol. 2017; 13 (1):81-90 Iaz I, Gaviria K estrés laboral y su relación con el desempeño profesional en el personal de enfermería del Hospital II-2 Tarapoto. [Tesis de Pre-Grado]. San Martín: Repositorio de la Universidad Nacional de San Martín; 2013.
2. Seijas D. Riesgos psicosociales, estrés laboral y síndrome burnout en trabajadores universitarios de una escuela de bioanálisis. Rev. de Salud Pública [en línea]. 2020[3 de febrero 2020]; N° 21 URL disponible en: <https://www.scielosp.org/article/rsap/2019.v21n1/102-108/es/> OMS. Salud laboral: estrés en el lugar de Trabajo [Internet]. Ginebra, setiembre 2020 [3 de febrero 2021]. Disponible en: <https://www.who.int/es/news/item/17-09-2020-keep-health-workers-safe-to-keep-patients-safe-who>
3. Castillo I, et al. Estrés laboral en enfermería y factores asociados. Salud Uninorte, 2014; 30, (1): 34-43
4. MINSA. Lineamientos de política sectorial en salud mental. Perú. En: Documento Técnico. 2018 Chung K, Salas J. Nivel de estrés laboral y su relación con el desempeño Profesional en enfermeros del servicio de emergencia–Hospital regional docente de Trujillo [Tesis de Pregrado]. Trujillo: Repositorio de la Universidad Privada Antenor Orrego; 2018
5. Ramírez E. Estrés laboral y el desempeño de los trabajadores de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Regional II-2-Tumbes. [Tesis de Maestría]. Piura: Repositorio de la Universidad Cesar vallejo; 2020.
6. Bazualdo V. Estrés laboral y nivel de satisfacción del personal asistencial de áreas críticas del hospital regional docente de Cajamarca. [Tesis de Maestría]. Chiclayo: Repositorio de la Universidad Cesar vallejo; 2018.

7. De la Cruz Y. Estrés laboral y desempeño profesional servicio de emergencia Hospital Nuestra Señora de las Mercedes Carhuaz. [Tesis de Maestría]. Lima: Repositorio de la Universidad San Martín de Porras; 2018.
8. Huamán R. (2018) En la investigación "Nivel de Estrés y desempeño laboral del personal de Enfermería del Hospital Rene Toche Groppo de la provincia de Chincha. [Tesis de Pregrado]. Lima: Repositorio de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega; 2018
9. Santillán Z. (2017) Estrés y su relación con el desempeño laboral en las enfermeras del servicio de Neonatología del "Hospital Nacional Sergio Enrique Bernales. [Tesis de Maestría]. Lima: Repositorio de la Universidad Cesar Vallejo; 2017
10. Benites G, Chacaliza C, Huacahuari Factores y niveles de estrés laboral en el personal de enfermería del Hospital Regional de Ica – 2016. [Tesis de Pregrado]. Ica: repositorio de la Universidad Nacional San Luis Gonzaga de Ica; 2017.
11. Fernández A, Estrada M, Arizmendi E. Relación de estrés-ansiedad y depresión laboral en profesionales de enfermería. Rev. De Enf. Neurológica. 2019;18, (1): 29-40.
12. Sarsosa K, Charria V. Estrés laboral en personal asistencial de cuatro instituciones de salud nivel III de Cali, Colombia. Rev. Universidad Salud 2018;20(1):44-52.
13. Castillo I. Estrés académico en estudiantes de enfermería de Cartagena, Colombia. Rev. Inv. en Enf.: Imagen y Desarrollo [en línea]; 2018 N° 20 URL disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=145256681002>
14. Gutiérrez A, Vilorio J. Riesgos Psicosociales y Estrés en el ambiente laboral. Colombia. Rev. Científica Salud Uni Norte [en línea]; 2014 N° 30 URL disponible en: <http://rcientificas.uninorte.edu.co/index.php/salud/article/viewArticle/6411/5577>

15. MINSA. Lineamientos de Política Sectorial en Salud Mental [Internet]. Lima: Ministerio de Salud Dirección General de Intervenciones Estratégicas en Salud Pública; 2018[6 de febrero 2021]. Disponible en: <http://bvs.minsa.gob.pe/local/MINSA/4629.pdf> Atalaya M. Estrés laboral y su influencia en el trabajo. Perú. Rev. Industrial data 2011; 4(2): 25-38.
16. Calderón J, Laca F, Pando M. La autoeficacia como mediador entre el estrés laboral y el bienestar. México. Rev. Psicología y Salud 2017; 27 (1): 71-78.
17. Feliz R, García C, Mercado S. El estrés en el entorno laboral. México. Rev. CULCyT 2018; 64(15): 31-41
18. Preciado M, Pozos E, Colunga C, Vázquez J, Ávalos M. Relación entre factores psicosociales, agotamiento emocional laboral y burnout en odontólogos. Rev. Javeriana. [en línea].2017. [; 6 de febrero 2021] ;16 URL disponible en: [https://revistas.javeriana.edu.co/files-articulos/UPSY/16_2%20\(2017\)/64750938014/64750938014visorjats.pdf](https://revistas.javeriana.edu.co/files-articulos/UPSY/16_2%20(2017)/64750938014/64750938014visorjats.pdf)
19. Daniel A, Rodríguez C, Morales S, Pizá A. Estrés emocional en estudiantes de Medicina de la Universidad Nacional Autónoma de México. Rev. Humanidades Médicas 2017; 17(3): 497-515.
20. Chung K, Salas J. Nivel de estrés laboral y su relación con el desempeño Profesional en enfermeros del servicio de emergencia Hospital regional docente de Trujillo. [Tesis de Pregrado]. Trujillo: repositorio de la Universidad Privada Antenor Orrego; 2018.
21. Espinoza A, Gibert M, Saavedra M. El desempeño de los profesionales de Enfermería. Rev Cubana Enferm [Internet]. 2016 [citado 9 Feb 2021];32(1): Disponible en: <http://www.revenfermeria.sld.cu/index.php/enf/article/view/823>
22. Reynaga Y. Motivación y desempeño laboral del personal en el Hospital Hugo Pesce Pescetto de Andahuaylas. [Tesis Pregrado]. Apurímac: Repositorio de la Universidad nacional José María Arguedas

23. Medina I, Valcárcel N. Superación profesional del licenciado en Enfermería para la solución de problemas en su desempeño profesional pedagógico. Rev. Educ Med. Super [Internet]. 2016; 32 (1): Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-21412016000100014
24. De arco O, Suarez Z. Rol de los profesionales de enfermería en el sistema de salud colombiano. Colombia. Univ. Salud. 2018; 20(2):171-182.
25. Hernández R, Fernandez C, Baptista P.. Metodología de la Investigación. 6ta.ed. México: Mcgraw Hill; 2014.
26. Fonseca A, Martel S, Rojas V, Flores V, Vela S. Investigación Científica en Salud con Enfoque Cuantitativo. Lima: Editorial Grafica D&S E.I.L.; 2013

ANEXOS

ANEXO N° 1 Matriz de Operacionalización de variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Nivel de estrés laboral	Precisa la respuesta de las personas frente a las presiones del ámbito laboral asociadas a otras eventuales situaciones que al presentarse sobre pasa su capacidad de afrontamiento a los problemas que suelen ocasionar inseguridad personal y laboral.	El nivel de estrés se medirá a través de las afirmaciones expresadas por los licenciados de enfermería del servicio de medicina, cuyos variables se operacionalizaron utilizando la escala de medición de Maslach	Agotamiento emocional	Desinterés Agotamiento físico Sentimientos y actitudes frustración	Ordinal
			Despersonalización	Trato Preocupación indiferencia	

			Realización personal	Apreciación al trabajo Interés Autoestima	
Desempeño laboral	El desempeño laboral, viene a ser el producto del trabajo, así como la conducta que exterioriza el trabajador en la realización de sus actividades y funciones de acuerdo con el puesto de trabajo que desarrolla, que está en estrecha relación con su productividad	El desempeño laboral, se encuentra en coherencia con las capacidades evidenciadas por los profesionales de enfermería en los cuidados y atención directa al paciente en el cumplimiento de su labor en las instituciones de salud. Este se precisa operacionalmente como la intervención activa del empleado en su quehacer diario, la formación de desarrollo profesional y la Adecuación al ambiente de trabajo que realiza.	Participación del empleado	Trabajo en equipo Productividad Participación Actitud hacia el trabajo	Ordinal
			Formación del desarrollo personal	Apoyo a compañeros Crecimiento personal Desempeño en el puesto Autoestima	
			Adecuación al ambiente de trabajo	Adaptabilidad Conocimientos Habilidades Clima de trabajo	

ANEXO N° 2 Matriz de consistencia

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Dimensiones	Indicadores	Diseño metodológico
<p>General.</p> <p>¿Qué relación existe entre el nivel de estrés y el desempeño laborales del profesional de enfermería de la unidad de respuesta rápida a pacientes COVID-19 en el primer trimestre del año 2021?;</p> <p>Específicos</p> <p>PE1. ¿Qué relación existe entre el agotamiento emocional y el desempeño laboral</p>	<p>General</p> <p>Determinar la relación que existe entre el nivel de estrés y el desempeño laborales del profesional de enfermería de la unidad de respuesta rápida a pacientes COVID-19 en el primer trimestre del año 2021.</p> <p>Específicos</p> <p>OE1. Identificar la relación que existe entre el agotamiento emocional y el desempeño laboral del profesional de</p>	<p>General</p> <p>Determinar la relación que existe entre el nivel de estrés y el desempeño laborales del profesional de enfermería de la unidad de respuesta rápida a pacientes COVID-19 en el primer trimestre del año 2021.</p> <p>Específicos</p> <p>HE1. Existe relación significativa entre el agotamiento emocional y el desempeño laboral del profesional de enfermería de la unidad de respuesta rápida a pacientes COVID-19 en el</p>	<p>Nivel de Estrés</p>	<p>Agotamiento emocional</p> <p>Despersonalización</p> <p>Realización personal</p> <p>Participación del empleado</p>	<p>Desinterés</p> <p>Agotamiento físico</p> <p>Sentimientos y actitud</p> <p>Frustración</p> <p>Trato</p> <p>Preocupación</p> <p>indiferencia</p> <p>Apreciación del trabajo</p> <p>Interés</p> <p>autoestima</p> <p>Trabajo en equipo</p> <p>Productividad</p>	<p>Tipo de investigación:</p> <p>No experimental, transversal</p> <p>Diseño: correlacional</p> <p>MOx r MOy</p> <p>Población y Muestra.</p> <p>N= 36</p> <p>n=36</p>

<p>del profesional de enfermería de la unidad de respuesta rápida a pacientes COVID-19 en el primer trimestre del año 2021.?</p> <p>PE2 ¿Qué relación existe entre la despersonalización y el desempeño laboral del profesional de enfermería de la unidad de respuesta rápida a pacientes COVID-19 en el primer trimestre del año 2021.?</p> <p>PE3. ¿Qué relación existe entre la realización personal y el desempeño laboral del profesional de enfermería de la unidad de respuesta rápida a pacientes COVID-19 en el primer trimestre del año 2021.</p>	<p>enfermería de la unidad de respuesta rápida a pacientes COVID-19 en el primer trimestre del año 2021.</p> <p>OE2. Identificar la relación que existe entre la despersonalización y el desempeño laboral del profesional de enfermería de la unidad de respuesta rápida a pacientes COVID-19 en el primer trimestre del año 2021.</p> <p>OE3. Identificar la relación que existe entre la realización personal y el desempeño laboral del profesional de enfermería de la unidad de respuesta rápida a pacientes COVID-19 en el primer trimestre del año 2021.</p>	<p>primer trimestre del año 2021.</p> <p>HE2. Existe relación significativa entre la despersonalización y el desempeño laboral del profesional de enfermería de la unidad de respuesta rápida a pacientes COVID-19 en el primer trimestre del año 2021.</p> <p>HE3 Existe relación significativa entre la realización personal y el desempeño laboral del profesional de enfermería de la unidad de respuesta rápida a pacientes COVID-19 en el primer trimestre del año 2021.</p>	<p>Desempeño laboral</p>	<p>Formación de desarrollo profesional</p>	<p>Participación</p> <p>Actitud hacia el trabajo</p> <p>Apoyo a compañeros</p> <p>Crecimiento personal</p> <p>Desempeño en el puesto</p> <p>autoestima</p>	
<p>Adecuación al ambiente de trabajo</p>	<p>Adaptabilidad</p> <p>Conocimientos</p> <p>Habilidades</p> <p>Clima de trabajo</p>					

ANEXO N° 3 Instrumento de recolección de datos

Para medir el Nivel de Estrés laboral y el Desempeño del Profesional de Enfermería de la Unidad de respuesta rápida a pacientes COVID-19.

Medición del Nivel de Estrés

PRESENTACION

Buenos días, soy Rosa Muñante F. bachiller en enfermería, alumna de pregrado en la universidad Autónoma de Ica, actualmente me encuentro elaborando un estudio de investigación, el cual ha sido coordinado con la Dirección General y la jefatura de Enfermería, todas autoridades de esta institución de salud. Por lo que les solicitamos su colaboración respondiendo el siguiente cuestionario, lo cual les solicitamos desarrollen con respuestas veraces, sinceras y reales.

Agradezco anticipadamente su colaboración.

DATOS GENERALES

1. Fecha de nacimiento: _____
2. Sexo: Femenino Masculino
3. Estado civil: _____
4. Tiempo de servicio en la institución: Menos de 06 meses Menos de 1 año 1 año a 3 años 4 años a más
5. Tiempo que labora en el servicio: Menos de 06 meses Menos de 1 año 1 año a 3 años 4 años a más
7. Cargo que desempeña: Enfermera jefe Enfermera asistencial
8. Situación laboral: Enfermera nombrada Enfermera contratada
9. Trabaja en otra institución: Si No

10. Especifique:

11. Sufre de alguna enfermedad: Si No

12. Especifique:

13. ¿Hace cuánto tiempo?:.....

INSTRUCCIONES

A continuación, se presenta una serie de enunciados a los cuales usted deberá responder marcando con un aspa de acuerdo con lo que considere adecuado.

Nunca.....0

Pocas veces al año..... 1

Una vez al mes.....2

Unas pocas veces al mes.....3

Una vez a la semana.....4

Pocas veces a la semana.....5

Todos los días 6

Medición: variable Nivel de estrés

N°	Enunciado	0	1	2	3	4	5	6
	Agotamiento emocional							
1	Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo							
2	Cuando termino mi jornada de trabajo me siento vacío							
3	Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado							
4	Siento que puedo entender fácilmente a los pacientes							
5	Siento que estoy tratando a algunos pacientes como si fueran objetos impersonales							

6	Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa							
7	Siento que trato con mucha eficacia los problemas de mis pacientes							
8	Siento que mi trabajo me está desgastando							
9	Siento que estoy influyendo positivamente en la vida de otras personas a través de mi trabajo							
	Despersonalización							
10	Siento que me he hecho más duro con la gente							
11	Me preocupa que este trabajo me está endureciendo emocionalmente							
12	Me siento con mucha energía en mi trabajo							
13	Me siento frustrada en mi trabajo							
14	Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo							
	Realización personal							
15	Siento que realmente no me importa							
16	Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa							
17	Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con mis pacientes							
18	Me siento estimado después de haber trabajado íntimamente con mis pacientes							
19	Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo							
20	Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades							

2	Siento que en mi trabajo los problemas							
1	emocionales son tratados de forma adecuada							
2	Me parece que los pacientes me culpan							
2	de alguno de sus problemas.							

Anexo 4

Instrumento de recolección de datos de la variable desempeño laboral

INSTRUCCIONES

A continuación, se presenta una serie de enunciados a los cuales usted deberá responder marcando con un aspa en el recuadro de su preferencia

Siempre.....5
 Casi siempre -----4
 A veces.....3
 Casi nunca.....2
 Nunca.....1

N°	Enunciado	1	2	3	4	5
1	Participación del empleado					
2	Ud. ¿cómo trabajador participa en todos los eventos?					
3	¿Su jefe participa con los demás compañeros la sinergia?					
4	¿Ud. ha demostrado a los demás trabajadores la efectividad?					
5	¿Ud tiene las ganas de actuar e incentivar al grupo de trabajo?					
6	¿Cómo trabajador participa con los demás compañeros?					
7	¿Ud. soluciona problemas inmediatamente en su trabajo?					

	Formación de desarrollo profesional					
8	¿En el grupo de trabajo tu compañero te guía en tus dificultades?					
9	¿Ud. día a día realiza diferente trabajo para el éxito?					
10	¿En el área que trabajo se siente cómodo?					
11	¿Cómo trabajador aprecia y se identifica con su entidad?					
	Adecuación/ Ambiente de trabajo					
12	¿Su jefe supera las dificultades que se le presenta en su área de trabajo?					
13	¿Cómo trabajador asume todos los cambios que se presenta?					
14	¿Ud. como trabajador enfrenta las competencias de los demás?					
15	¿Su jefe se siente satisfecho en el lugar de trabajo a diario?					
16	¿Ud. está satisfecho con las condiciones físicas (iluminación, temperatura y colores)?					

ANEXO N° 5

Consentimiento informado

Yo:..... en el pleno de mis facultades mentales declaro estar de acuerdo con participar como parte de la muestra de la investigación titulada “Nivel de Estrés laboral y el desempeño del profesional de enfermería de la unidad de respuesta rápida a pacientes COVID-19, efectuada por la Srta. Rosa Y. Muñante Fernández, estudiante de la Universidad Cesar Vallejo; datos que serán utilizados única y exclusivamente para fines de la investigación.

Para dar fe de lo manifestado firmo el presente documento.

Personal participante

Investigadora.

Lima ____ de ____ 2021



"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"

Jesús María, 11 de mayo de 2021

CARTA N° 2021/UCV-CALLAO/DG

**Sr.
Dr. Raúl Valencia Medina
Director General Universidad Cesar Vallejo Filial - Callao
Presente.**

Asunto: Autorizar la toma de encuestas para la ejecución del Proyecto de Investigación de Enfermería


De mi mayor consideración:

Es muy grato dirigirme a usted, para saludarla muy cordialmente en nombre de la Universidad Cesar Vallejo Filial Callao y en el mío propio, desearle la continuidad y éxitos en la gestión que viene desempeñando.

A su vez, la presente tiene como objetivo permitir el acceso y facilidades pertinentes, a fin de que la Bach. Rosa Yanett Muñante Fernández del Programa de Titulación para universidades no licenciadas, Taller de Elaboración de Tesis de la Escuela Académica Profesional de Enfermería, puedan ejecutar la toma de encuestas para su investigación titulada: "Nivel de estrés y su satisfacción laboral del personal del servicio de SGPE 2021".

Sin otro particular, me despido de Usted, no sin antes expresar los sentimientos de mi especial consideración personal.

Atentamente,


Dra. DIANA LECCA RENGIFO
Directora Programas Especiales
Subgerencia de Proyectos Especiales

ANEXO 7 Matriz de datos Desempeño laboral

Nº	Desempeño Laboral																		
	participación del empleado							D1	formación de desarrollo profesional				D2	adecuación ambiente de trabajo				D3	P
	1	2	3	4	5	6	7		8	9	10	11		12	13	14	15		
1	5	5	5	5	5	5	5	35	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	75
2	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	60
3	5	4	4	5	5	4	3	30	5	5	5	5	20	5	5	5	4	19	69
4	3	3	3	3	3	3	2	20	3	3	3	3	12	3	3	2	2	10	42
5	3	2	2	4	4	3	3	21	3	4	4	4	15	4	3	4	4	15	51
6	3	3	3	3	3	4	4	23	4	4	4	4	16	4	5	4	5	18	57
7	4	3	4	3	4	3	3	24	4	4	5	4	17	5	3	5	4	17	58
8	4	3	3	3	4	4	3	24	4	5	4	3	16	4	4	4	3	15	55
9	5	5	5	5	5	5	5	35	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	75
10	3	3	3	5	3	3	5	25	3	5	5	3	16	5	3	5	5	18	59
11	5	5	5	5	5	5	5	35	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	75
12	4	5	5	5	5	5	3	32	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	72
13	3	3	4	4	3	4	1	22	4	4	4	3	15	4	4	3	4	15	52
14	1	1	5	5	5	5	5	27	4	5	5	2	16	5	4	2	4	15	58
15	4	4	4	5	5	5	4	31	5	5	5	3	18	5	4	4	3	16	65
16	4	5	3	4	5	4	5	30	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	70
17	5	4	5	5	5	4	5	33	4	5	5	4	18	5	5	5	4	19	70
18	4	3	3	4	4	5	4	27	4	4	5	4	17	5	5	4	3	17	61
19	5	5	4	5	5	4	4	32	3	5	5	5	18	5	4	5	4	18	68
20	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	60
21	5	5	4	5	5	5	5	34	5	5	5	5	20	5	1	5	5	16	70
22	1	2	4	3	3	4	2	19	3	4	3	3	13	2	3	1	4	10	42
23	5	4	3	4	4	4	4	28	5	4	4	3	16	4	4	4	4	16	60

24	4	1	4	5	4	5	5	28	5	5	5	3	18	4	3	3	5	15	61
25	5	3	3	3	4	4	3	25	4	4	4	4	16	4	2	2	3	11	52
26	5	3	4	4	4	3	3	26	4	4	4	3	15	5	4	3	3	15	56
27	4	4	4	4	4	4	4	28	5	5	5	5	20	5	5	3	5	18	66
28	4	4	3	3	3	5	5	27	5	5	5	5	20	5	4	3	3	15	62
29	4	4	4	5	4	3	3	27	3	5	2	2	12	2	2	1	2	7	46
30	4	3	5	5	5	5	5	32	5	5	5	5	20	5	4	4	4	17	69
31	4	4	3	3	5	4	4	27	4	4	5	4	17	4	3	3	4	14	58
32	3	2	2	2	2	2	2	15	2	2	2	2	8	2	2	2	2	8	31
33	1	5	1	1	1	1	1	11	1	1	1	4	7	1	1	1	1	4	22
34	4	2	4	5	5	4	2	26	5	5	5	5	20	5	1	4	2	12	58
35	5	4	4	5	5	5	5	33	5	5	5	5	20	5	5	5	4	19	72
36	4	4	3	4	5	5	4	29	4	5	5	5	19	5	5	5	5	20	68

ANEXO 6 Matriz de datos Nivel de Estrés

Nº	Nivel de Estrés																								
	Agotamiento emocional									D1	Despersonalización					D2	Realización personal							D3	
	1	2	3	4	5	6	7	8	9		10	11	12	13	14		15	16	17	18	19	20	21		22
1	1	1	1	6	1	1	6	1	6	24	1	1	6	1	1	10	1	1	6	6	6	1	3	1	25
2	1	1	1	4	1	1	4	1	3	17	1	1	3	1	2	8	1	2	4	4	4	1	3	0	19
3	1	1	1	6	1	1	6	1	6	24	1	1	6	1	1	10	1	1	6	6	6	1	1	0	22
4	1	1	1	1	1	1	3	1	3	13	1	1	4	1	1	8	1	1	3	3	3	1	3	0	15
5	1	1	1	1	1	1	1	1	4	12	2	3	4	1	1	11	1	1	4	4	4	2	1	0	17
6	4	1	5	4	1	3	5	2	5	30	5	1	5	1	1	13	3	1	3	4	3	1	3	0	18
7	3	2	1	2	1	1	2	1	2	15	1	1	5	1	1	9	1	1	6	5	5	1	3	0	21
8	1	2	1	6	1	1	4	1	5	22	2	2	5	1	1	11	1	1	5	5	5	1	3	0	21
9	1	1	1	5	1	1	5	1	5	21	1	1	5	1	1	9	1	1	5	5	5	1	3	1	22
10	3	2	2	6	1	2	6	3	6	31	2	2	4	2	3	13	2	4	5	4	4	3	3	1	26
11	1	1	1	6	1	1	6	1	6	24	1	1	6	1	1	10	1	1	6	6	6	1	3	1	25
12	1	1	1	6	1	1	6	1	5	23	1	1	6	1	1	10	1	1	6	6	5	1	1	1	21
13	1	1	1	4	1	1	4	1	4	18	1	1	4	1	1	8	1	1	4	4	4	1	1	1	17
14	2	1	1	6	1	1	6	1	6	25	1	1	6	1	1	10	1	1	6	6	6	1	1	1	23
15	1	5	1	6	1	1	3	1	5	24	2	4	6	1	1	14	1	1	6	5	6	3	1	1	24
16	2	1	1	6	1	1	6	2	6	26	1	1	6	1	2	11	1	1	6	6	6	1	1	1	23
17	1	1	1	6	1	1	6	1	1	19	2	1	6	1	1	11	1	1	6	6	6	1	1	1	23
18	1	1	1	6	1	1	6	4	5	26	1	2	5	1	1	10	1	1	6	5	4	1	1	1	20
19	1	1	2	6	1	1	6	2	4	24	1	1	6	1	2	11	1	1	6	6	2	1	1	1	19
20	1	1	1	4	4	1	4	1	4	21	1	1	4	1	1	8	1	1	4	4	4	1	1	1	17
21	1	1	1	6	1	1	6	1	6	24	1	1	6	1	1	10	1	1	6	6	6	1	3	1	25
22	3	1	3	4	1	1	1	4	4	22	1	1	3	1	2	8	4	1	3	4	2	1	3	1	19
23	3	3	3	6	4	1	4	2	2	28	4	3	3	1	2	13	1	1	4	2	2	1	3	1	15
24	1	2	2	5	1	1	5	2	5	24	3	4	5	1	5	18	1	2	5	4	4	2	3	1	22

25	3	3	3	5	1	2	5	2	5	29	2	2	5	6	2	17	2	2	5	5	4	2	3	1	24
26	1	1	1	4	1	2	5	1	6	22	1	1	5	1	1	9	1	2	5	6	6	2	3	1	26
27	1	1	1	5	1	1	5	1	5	21	1	1	5	1	1	9	1	1	5	4	4	1	3	1	20
28	1	1	1	5	1	1	4	1	5	20	1	1	4	1	1	8	1	1	4	5	5	1	3	1	21
29	1	1	1	6	1	1	6	1	6	24	1	1	6	1	3	12	1	1	6	6	1	1	3	1	20
30	2	1	2	6	1	1	6	1	6	26	1	1	6	1	1	10	1	1	6	6	6	1	3	1	25
31	3	3	3	6	1	2	4	2	6	30	1	2	5	1	3	12	1	1	6	6	4	2	3	1	24
32	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	1	3	1	10
33	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	2	1	1	1	1	6	1	1	1	2	1	1	1	1	9
34	1	1	1	6	1	1	6	1	6	24	1	1	6	1	1	10	1	1	6	6	6	1	1	1	23
35	3	1	1	4	1	1	3	1	3	18	1	1	3	1	3	9	1	1	3	3	3	1	1	1	14
36	3	1	1	6	1	1	6	1	4	24	1	1	4	1	1	8	1	1	4	4	3	1	1	1	16

ANEXO 7: cálculo de puntaje de las variables

	Nivel de Estrés	Agotamiento emocional	Despersonalización	Realización personal
Valor Máximo	132	54	30	48
Valor Mínimo	0	0	0	0
R	132	54	30	48
N° Intervalo	3	3	3	3
Amplitud	44	18	10	16
Estrés Alto	90 a 132	38 a 54	22 a 30	34 a 48
Estrés Medio	45 a 89	19 a 37	11 a 21	17 a 33
Estrés Bajo	0 a 44	0 a 18	0 a 10	0 a 16

Cálculo de puntajes de variable Desempeño Laboral y Dimensiones

	Desempeño Laboral	Participación del empleado	Formación de desarrollo profesional	Adecuación ambiente de trabajo
Valor Máximo	75	35	20	20
Valor Mínimo	15	7	4	4
R	60	28	16	16
N° Intervalo	3	3	3	3
Amplitud	20	9	5	5
Desempeño Adecuado	57 a 75	27 a 35	16 a 20	16 a 20
Desempeño Poco Adecuado	36 a 56	17 a 26	10 a 15	10 a 15
Desempeño Inadecuado	15 a 35	7 a 16	4 a 9	4 a 9