



UNIVERSIDAD  
**AUTÓNOMA**  
DE ICA

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE ICA  
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD  
PROGRAMA ACADÉMICO DE PSICOLOGÍA

TESIS

**“ESTRÉS LABORAL Y EL DESEMPEÑO DE LOS  
PROFESIONALES DE ENFERMERÍA DEL AREA  
EMERGENCIA DE UN HOSPITAL DE CAÑETE, 2020”**

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

**Calidad de vida, resiliencia y bienestar psicológico**

Presentado por:

**Fátima Pamela Rojas Garay**  
**Gabriela Lucero Saldaña Leandro**

Tesis desarrollada para optar el Título de  
Licenciada en Psicología

Docente asesor:

Dr. Abel Alejandro Tasayco Jala  
Código Orcid N° 0000-0002-3993-1713

Chincha, Ica, 2020

**Asesor**

DR. ABEL ALEJANDRO TASAYCO JALA

**Miembros del jurado**

-Dr. Edmundo Gonzales Zavala

-Dr. William Chu Estrada

-Dr. Martín Campos Martínez

### **DEDICATORIA**

El presente trabajo se lo dedico a mi madre por ser mi guía y por formarme con principios y valores.

## **AGRADECIMIENTOS**

Mis agradecimientos se dirigen a mi familia, amigos y personas especiales en mi vida, por brindarme su apoyo invaluable y por ser parte de mis logros.

## RESUMEN

La presente tesis titulada: “Estrés laboral y el desempeño de los profesionales de enfermería del area emergencia de un hospital de cañete, 2020”, teniendo como **Objetivo el** Determinar la relación entre estrés laboral y el desempeño de los profesionales de enfermería del área emergencia de un hospital de Cañete, 2020. Empleando la **Metodología:** es de enfoque cuantitativo de nivel descriptivo correlacional, con diseño no experimental de corte transversal, empleando el cuestionario Maslach Burnout Inventory (MBI) para evaluar el estrés laboral y un cuestionario de elaboración propia para medir el desempeño profesional, siendo los **Participantes:** La muestra estuvo integrada por 24 profesionales de enfermería que laboran en un Hospital de Cañete. Obteniendo los siguientes **Resultados:** se obtuvo que el Agotamiento Emocional el personal se encuentran en el nivel medio lo que se refleja en su Desempeño profesional, donde conforme a los resultados se encuentra en un nivel alto de igual manera lo que se precisó en la Sig. bil de Spearman fue de 0.590 representando moderado siendo mayor a 0.05. Llegando a las siguientes **Conclusiones:** En las dimensiones se obtuvieron que, de los 24 profesionales de enfermería encuestados respecto a la Dimensión Agotamiento Emocional, se obtuviera que 24 (100%) se hallan en el nivel medio. Con respecto a la Dimensión Despersonalización, obtenemos como resumen que 21 (87.50%) se ubican en el nivel bajo, y 3 (12.50%) se encuentran en el nivel medio, para la Dimensión Falta de Realización Personal, se obtuvo que 1 (4.17%) se halla en el nivel bajo, y que 23 de ellos (95.83%) se encuentran en el nivel alto.

**Palabras claves:** Estrés laboral, desempeño, enfermeros, área de emergencia.

## ABSTRACT

The present thesis entitled: "Job stress and the performance of nursing professionals in the emergency area of a hospital in Cañete, 2020", with the objective of determining the relationship between job stress and the performance of nursing professionals in the emergency area of a hospital in Cañete, 2020. The methodology used was a quantitative approach at a descriptive correlational level, with a non-experimental cross-sectional design, using the Maslach Burnout Inventory (MBI) questionnaire to evaluate work stress and a self-made questionnaire to measure professional performance: The sample was composed of 24 nursing professionals working in a Hospital in Cañete. The following results were obtained: it was found that the Emotional Exhaustion of the personnel is at a medium level, which is reflected in their professional performance, where, according to the results, it is at a high level, in the same way, what was specified in the Spearman's Bil Sign was 0.590, representing a moderate level, being greater than 0.05. The following conclusions were reached: In the dimensions it was obtained that of the 24 nursing professionals surveyed regarding the Emotional Exhaustion Dimension, it was obtained that 24 (100%) were at the medium level. With respect to the Depersonalization Dimension, we obtain as a summary that 21 (87.50%) are located in the low level, and 3 (12.50%) are in the medium level, for the Lack of Personal Accomplishment Dimension, we obtained that 1 (4.17%) is in the low level, and that 23 of them (95.83%) are in the high level.

Key words: Job stress, performance, nurses, emergency area

## ÍNDICE GENERAL

Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Resumen	v
Palabras claves	v
Abstract	vi
Índice general/Índice de figuras y de cuadros	vii
<b>I.- INTRODUCCIÓN</b>	11
<b>II.- PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA</b>	13
2.1. Descripción del problema	13
2.2. Pregunta de investigación General	16
2.3. Preguntas de investigación Especificas	16
2.4. Objetivo General	16
2.5. Objetivos Específicos	17
2.6. Justificación e Importancia	17
2.7. Alcance y limitaciones	19
<b>III.- MARCO TEÓRICO</b>	21
3.1. Antecedentes	21
3.2. Bases teóricas	24
3.3. Identificación de variables	41
<b>IV.- METODOLOGÍA</b>	42
4.1. Tipo y Nivel de Investigación	42
4.2. Diseño de la Investigación	42
4.3. Operacionalización de las variables	43
4.4. Hipótesis General y específicas	54
4.5. Población – Muestra	54
4.6. Técnicas e instrumentos: Validación y Confiabilidad	54
4.7. Recolección de datos	56
4.8. Técnicas de análisis e interpretación de datos	56

<b>V.- RESULTADOS</b>	58
5.1. Presentación de Resultados	58
5.2. Interpretación de Resultados	62
<b>VI.- ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS</b>	71
6.1. Análisis de los resultados	71
6.2. Comparación resultados con antecedentes	72
<b>CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES</b>	74
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b>	77
<b>ANEXOS</b>	83
Anexo 1: Matriz de Consistencia	83
Anexo 2: Matriz de Operacionalización de variables	84
Anexo 3: Instrumentos de medición	86
Anexo 4: Ficha de validación de instrumentos de medición	89
Anexo 5: Base de datos	94
Anexo 6: Carta de autorización	96
Anexo 7: Informe de Turnitin al 28% de similitud	97

## INDICE DE TABLAS

Tabla N° 1: Operacionalización de las Variables	40
Tabla N° 2: Confiabilidad	53
Tabla N° 3: Prueba de hipótesis entre Estrés laboral y Desempeño profesional	55
Tabla N° 4: Prueba de Hipótesis entre Agotamiento emocional y Desempeño profesional	56
Tabla N° 5: Prueba de Hipótesis entre Despersonalización y Desempeño profesional	57
Tabla N° 6: Prueba de Hipótesis entre Falta de realización personal y Desempeño profesional	58
Tabla N° 7: Agotamiento Emocional	59
Tabla N° 8: Despersonalización	60
Tabla N° 9: Falta de Realización Personal	61
Tabla N° 10: Estrés Laboral	62
Tabla N° 11: Desempeño Asistencial	63
Tabla N° 12: Desempeño Administrativo	64
Tabla N° 13: Desempeño Docente	65
Tabla N° 14: Desempeño Investigativo	66
Tabla N° 15: Desempeño Profesional	67

## INDICE DE GRAFICOS

Gráfico N° 1: Niveles de Estrés	26
Gráfico N° 2 : Agotamiento Emocional	59
Gráfico N° 3: Despersonalización	60
Gráfico N° 4: Falta de Realización Personal	61
Gráfico N° 5 Estrés Laboral	62
Gráfico N° 6: Desempeño Asistencial	63
Gráfico N° 7: Desempeño Administrativo	64
Gráfico N° 8: Desempeño Docente	65
Gráfico N° 9 : Desempeño Investigativo	66
Gráfico N° 10: Desempeño Profesional	67

## INTRODUCCIÓN

El estrés es sin duda el principal factor predisponente de tipo psicosocial, ya que el resultado de las múltiples interrelaciones originadas por las condiciones laborales de riesgo presente en distintas ocupaciones, y dentro de ellas se incluye a las asistenciales, las mismas que se caracterizan por el trato directo y continuo con individuos con mayor nivel de vulnerabilidad a desarrollar esta problemática de tipo social.

Asimismo, el estrés laboral es considerado con unos de problemas más asiduo y recurrentes para la conservación del bienestar físico y mental, es el producto del acumulo de situaciones generadoras de trauma y estados de ansiedad, ligadas a la contigua correlación de otros factores que repercuten relativamente en los aspectos sociales, familiares, y personales que se pueden expresar a través de comportamientos y respuesta de índole emocional que puede comprometer su competencia para proporcionar una atención y cumplimiento de sus funciones laborales, así como alteración en el bienestar y la salud de la persona en particular.

Recientemente se han originado cuantiosos y considerables cambios que han repercutido en sobre manera en las condiciones laborales y el desenvolvimiento del personal de enfermería fundamentalmente, en el ámbito mundial y nacional, siendo una de las consecuencias el incremento del estrés laboral en dichos profesionales.

Las repercusiones ocasionadas por la exposición de estrés de manera y por tiempo prolongado pueden acarrear efectos perjudiciales para el ser humano, manifestado a través de patologías o déficit de salud caracterizados por la presencia de trastornos psicosomáticos, comprendiendo también consecuencias negativas para la organización.

Desde un trabajo fuertemente demandante a afectaciones de tipo organizacional, el contacto cercano y continuo con el dolor y la muerte, disidencia con integrantes del equipo laboral y la competitividad; son los

principales motivos de que se produzca el estrés, originando un impacto en el desempeño profesional, involucrando componentes técnicos, interpersonales y de convicción, que influirán en la calidad del cuidado brindado al paciente.

El propósito de la presente investigación se centró en establecer el nivel de estrés laboral y su relación con el desempeño laboral del profesional de enfermería de un hospital de Cañete, con la finalidad de adquirir y contribuir con conocimientos científicos y cruciales concernientes al tema en estudio; los mismos que serán puestos a disposición para el uso y beneficio del hospital , proporcionando apoyo y sustento en la planificación de acciones destinadas a mitigar las implicancias negativas relacionadas al desempeño laboral del profesional de enfermería que labora en dicha institución de salud.

## **II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**

### **2.1. Descripción del problema**

Los profesionales de salud que laboran en el área asistencial, como es el caso del profesional de Enfermería; pasan aproximadamente una tercera parte de su tiempo en el lugar de trabajo, escenario que es convencional por la naturaleza de su trabajo y de las condiciones en las que lo realizan, evidencian impacto notorio y negativo en el bienestar del trabajador alterando su iniciativa en sus actividades profesionales, disminuyendo de esta forma su desempeño laboral.

En nuestro contexto actual, sean y vienen produciendo cambios en las situaciones laborales que afronta el profesional de enfermería, los mismos que evidencian el padecimiento de estrés laboral o síndrome de burnout, generados por diversos estados sucedáneos que se llevan a cabo a través del tiempo y por las características peculiares del ambiente laboral se relacionen con las características particulares del individuo, así como sus propias expectativas y demandas.

Según la Organización Internacional del Trabajo (OIT, 2016a), el estrés es definido como la respuesta afectiva y orgánica del individuo, siendo producto de ello el desequilibrio entre las exigencias percibidas, recursos y capacidades percibidos de un individuo para hacer frente a esas exigencias. Por ello, es importante manifestar que el estrés producido en el entorno laboral se encuentra delimitado por la interrelación de múltiples componentes entre ellos: la planificación, la estructura, y los vínculos laborales, así como otros aspectos que se deben tener en cuenta son las competencias, y los recursos que posee el trabajador o un grupo de ellos, para dar solución a las exigencias requeridas por la organización.

De acuerdo a la OMS ( 2017), se calcula que las alteraciones y las repercusiones derivadas por el estrés laboral, ocasionan pérdidas de 2 500 millones de dólares de forma anual, y se estima que en el 2030 esta cantidad se incremente a aproximadamente 6 mil millones, de igual manera es importante destacar que en relación al contexto mundial , de cada 5 trabajadores, uno de ellos padece de alguna patología o alteración mental, sin embargo muchos ellos ignoran padecerlo o en otros casos son rechazado dentro de su entorno laboral.

En la actualidad, la globalización está influyendo de manera desfavorable en relación al estrés, ya que está ocasionando un incremento de los casos cuya relación se encuentra estrechamente ligada al entorno laboral, a menudo los individuos que padecen algún problema de salud mental, lo reservan por miedo a ser marginados en su entorno laboral y social.

Para la OIT (2016), se trata de uno de los desafíos de mayor complejidad, comprendidos en América Latina, puesto que los individuos que la padecen continuamente viven una lucha interna para conseguir la aceptación de esta como tal, no siendo ajenos a esta problemática, los trabajadores de la salud, sino más bien constituyen unos de los grupos de mayor vulnerabilidad, debido a la exposición, al entorno laboral y a los factores con los cuales interactúan en su día a día.

Según la OMS (2018) señala en sus investigaciones realizadas en países como Argentina, Perú y Costa Rica, las cuales han permitido determinar que el personal del campo de la salud evidencia bajos índices del Síndrome de Burnout. Esta investigación también permite indicar que nuestro país cuenta con una cifra de 11%, mientras que Argentina obtuvo un 55% siendo el más elevado, determinado que son países afectados, debido a aspectos relacionados tales como las jornadas y las condiciones laborales de sus pobladores.

Dentro de nuestro contexto nacional, el declive y las crisis dentro del sector salud, han repercutido de manera negativa, exponiendo a sus trabajadores a factores de estrés, por otro lado, las consecuencias de esta también afecta a los usuarios de los servicios de salud, puesto que existen factores como el déficit de recursos humanos, la alta demanda de usuarios y la sobrecarga laboral que sumado a las repercusiones originadas debido al estrés en el trabajador de salud, hacen que la labor asistencial de estos profesionales se vea comprometida de manera desfavorable.

Según una investigación realizada por Mercado (2006), en el Hospital Nacional Dos de Mayo - MINSA, este evidencio que de las enfermeras participantes en dicha investigación el 57% padecían de un nivel de estrés medio, mientras que el 20% de ellas padecían de un nivel alto, estudio similar al que realizo Dávalos (2005), en el Hospital Nacional de Emergencia José Casimiro Ulloa, donde participaron enfermeras, en el cual el 60% padeció de un nivel medio, mientras que el 19% un nivel alto de estrés. En el hospital de Cañete, el profesional de enfermería afronta diversos problemas debido a las condiciones actuales en las que laboran, razón por la cual el estrés laboral es un factor que presenta un riesgo tanto para el profesional como para el centro donde se desempeña, debido al impacto que tiene en su salud y desempeño. El servicio de Emergencia es el área en el que se admiten pacientes cuya salud se encuentra involucrado en diversos niveles e incluso en riesgo de muerte, en este servicio la labor de los enfermeros es altamente exigente debido a que son el personal más próximo al paciente y sus familias, cuya estadía en el hospital es de 24 horas del día

Por lo tanto, el estudio sobre el estrés laboral en el profesional de enfermería cobra una mayor importancia, tomando en cuenta que este repercutirá directa o indirectamente en la calidad del trato al paciente y el desempeño laboral del profesional de enfermería.

## **2.2. Pregunta de investigación general**

### **2.2.1. Problema general**

¿Cuál es la relación que existe entre el estrés laboral y el desempeño del profesional de enfermería del área emergencia de un hospital de Cañete, 2020?

## **2.3. Preguntas de investigación específicas**

### **2.3.1 Problemas específicos**

- ¿Cuál es la relación que existe entre el Agotamiento Emocional y el desempeño de los profesionales de enfermería del área emergencia de un hospital de Cañete, 2020?

- ¿Cuál es la relación que existe entre la Despersonalización y el desempeño de los profesionales de enfermería del área emergencia de un hospital de Cañete, 2020?

- ¿Cuál es la relación que existe entre la Falta de realización personal y el desempeño de los profesionales de enfermería del área emergencia de un hospital de Cañete, 2020?

## **2.4 Objetivo General**

### **2.4.1. Objetivo General**

Determinar la relación entre estrés laboral y el desempeño de los profesionales de enfermería del área emergencia de un hospital de Cañete, 2020.

## **2.5. Objetivos Específicos**

- Identificar la relación que existe entre el agotamiento emocional y el desempeño de los profesionales de enfermería del área emergencia de un hospital de Cañete, 2020.
- Identificar la relación que existe entre la despersonalización y el desempeño de los profesionales de enfermería del área emergencia de un hospital de Cañete, 2020.
- Identificar la relación que existe entre la falta de realización personal y el desempeño de los profesionales de enfermería del área emergencia de un hospital de Cañete, 2020.

## **2.6. Justificación e Importancia**

### **2.6.1 Justificación Teórica**

Desde un punto de vista teórico los resultados de este proyecto aportaran conocimiento científico sobre la relación que exista entre el estrés laboral y el desempeño profesional de las enfermeras y enfermeros, lo cual sería importante para identificar que tan relacionada se encuentra esta problemática con el desempeño del personal de enfermería de un hospital de cañete, cuyos datos podrían servir a la institución para abordar esta compleja situación, manteniendo el bienestar, la salud y la seguridad de su personal lo que servirá para potenciar el desenvolvimiento del enfermero y brindar un mejor servicio al usuario.

### **2.6.2 Justificación Práctica**

Este proyecto de investigación será de utilidad para el personal de enfermería que realiza sus labores en el servicio de emergencia adulto de un hospital de Cañete, pues posibilitará una conducta prudencial acerca de su desempeño en su área. Así como también, los resultados obtenidos

mediante el estudio pondrán estar al alcance de las autoridades del servicio de emergencia adulto de un hospital de Cañete, para que tomando en cuenta la realidad encontrada se puedan desarrollar y ejecutar planes con el propósito de mejorar y generar un ambiente óptimo para el buen desempeño de los profesionales de enfermería que les posibilite tener un alto nivel de calidad en el cumplimiento de sus funciones que requieran de alta precisión.

### **2.6.3 Justificación Metodológica**

El propósito de estudio estuvo dirigido a precisar la relación del estrés laboral y el desempeño del profesional de enfermería del área emergencia de un hospital de Cañete, 2020. Este estudio enmarca en su aspecto práctico la formulación de estrategias orientadas a consolidar las condiciones que perturban el grado o nivel del personal de enfermería mejorando la calidad de vida y la atención brindada al paciente.

### **2.6.4 Importancia**

El problema de la salud mental y su repercusión en el ámbito y desarrollo laboral es indudablemente compleja, originado por la múltiple diversidad de variables que intervienen en ella. El estrés laboral se relaciona con las responsabilidades y actividades propias del puesto, así como la motivación y el clima organizacional, y alguna alteración en estas puede originar un punto de quiebre produciendo manifestaciones psicosomáticas que alteren la salud física y mental del trabajador. La exposición al estrés laboral continuo y prolongado puede conllevar al síndrome de Burnout, que se caracteriza por la despersonalización, el agotamiento, y desarrollo de actitudes destructivas hacia el trabajo y a la vida,

síndrome muy recurrente en la profesión como las de enfermería, educación, así como trabajos sociales.

El estrés, es considerado como un problema de salud pública del siglo XXI que altera principalmente el sistema nervioso, debido a ello se hace imprescindible conocer los factores de riesgo, causas que la originan y las repercusiones que provocarían en el ser humano, de no ser diagnosticadas y atendidas oportunamente, el estrés puede alterar la calidad de vida, la relación familiar, así como el desenvolvimiento laboral, de allí la relevancia de la problemática en estudio.

Por consiguiente, nuestra investigación se centra en determinar el Estrés laboral y el desempeño de los profesionales de enfermería del área emergencia de un hospital de cañete, 2020.

## **2.7. Alcances y Limitaciones**

### **2.7.1. Alcances**

El presente proyecto de tesis se llevará a cabo en un hospital de la ciudad de Cañete, contando con el apoyo de dicho centro. El estudio es viable ya que se cuenta con acceso y posibilidad de participación de los profesionales de enfermería del área de emergencias, quienes serán nuestra población a estudiar, ya que nos ayudara a determinar la relación del estrés laboral y el desempeño de dichos profesionales. También se cuenta con los recursos materiales y el presupuesto que se necesita para llevar a cabo la investigación.

### **2.7.2. Limitaciones**

La limitación del estudio está ligado al tiempo y la situación desencadenada por la actual pandemia que dificulta el desarrollo pleno del estudio; debido a la falta de apropiados medios de transporte. Así como también el reducido número de teóricos modernos que traten sobre las variables del presente tema de investigación, lo que dificulta el hallazgo de nuevos conceptos, definiciones y teorías. Lo que nos lleva a citar a teóricos, que, si bien han sido los pioneros en este tema, no son actuales.

### III. MARCO TEORICO

#### 3.1. Antecedentes

##### Internacionales

Grisales Romero, H., et. al. (2014), realizaron una investigación denominada “Síndrome de Burnout en el personal de enfermería de un hospital de referencia Ibagué”, investigación para optar el Título de Especialista en Epidemiología en la Universidad del Tolima, Ibagué, Colombia. Dicha investigación tuvo como objetivo determinar la prevalencia del Síndrome de Burnout en el personal de enfermería del hospital de referencia Ibagué y su relación con las variables sociodemográficas. Esta investigación fue tipo observacional, descriptivo y de corte transversal, su población estuvo constituida por 174 enfermeras, empleando como instrumento la escala de Maslach. Con relación a los resultados, estos evidenciaron que la población se encuentra conformada en su mayoría por mujeres representado por un 84.5%, cuyo estado civil es soltera que representan un 46.5%, y cuya edad fluctúa entre los 33.7 años, en donde por lo general han laborado durante un periodo de 8 años equivalente al 50%. Determinándose que la prevalencia de este síndrome fue del 20.1%, y que el 52.3% se encuentran en riesgo de presentarlo.

De León A. (2014), realizó una investigación titulada “Estrés laboral en el personal auxiliar de enfermería de emergencia de adultos y pediatría del hospital regional de occidente de quetzaltenango. Guatemala”, estudio realizado para optar por el Título de Licenciada en Enfermería en la Universidad Rafael Landívar, Ciudad de Guatemala; esta investigación tuvo como objetivo principal determinar el estrés laboral en el personal auxiliar del hospital Regional de Quetzaltenango. Con respecto a la metodología empleada, se debe señalar que fue de tipo descriptivo, y cuantitativo, así como de corte transversal. La

muestra estuvo conformada por 27 auxiliares de enfermería, para la recolección de información se utilizó como instrumento, la encuesta. Según sus resultados, el 59% de la muestra pertenecen al sexo masculino, es decir representa a la mayor proporción de personal que labora en este servicio, mientras que el 41% restante pertenecen al sexo femenino. En relación al porcentaje que niega sentir frustración, o alguna alteración (fatiga, agotamiento, deterioro) en relación a su entorno laboral este se encuentra representado por el 58.33%, por otro el 29.33% de los encuestados, manifiestan que en algunas ocasiones padecen de problemas de estrés, mientras que el 1.33% manifiesto padecer de problemas de estrés, ya que manifiesta sentirse fatigado, cansado, y defraudado.

### **Nacionales**

Morales, M. (2018), realizo una investigación titulada “Nivel de estrés y su vínculo con el desempeño profesional del personal de enfermería del servicio de UCI Adulto del Hospital de Emergencias Villa el Salvador – 2018”. Estudio realizado para obtener el Título de Segunda Especialidad en Enfermería de Emergencias y Desastres - Universidad Nacional del Callao, Lima, Perú; tuvo como objetivo determinar la relación existente entre el estrés y el desempeño profesional del personal de enfermería del Hospital de Emergencias Villa Salvador, empleando un estudio descriptivo correlacional de diseño no experimental, con una muestra estuvo compuesta por 40 enfermeras, donde se aplicó como instrumento una Escala que valora el Estrés de Enfermería, así como una Guía de Observación. Concluyendo que, en cuanto a la variable estrés, el personal de enfermería reflejan un nivel medio de estrés lo cual se ve manifestado a través del 54%, el 31% de las enfermeras manifiestan un nivel alto, mientras que el 15% de ellos padecen un nivel bajo de estrés, con respecto a la variable desempeño laboral, se debe indicar que el 62% de las encuestadas poseen un desempeño medio, el 23% de ellas

reflejan un desempeño bajo, mientras que el 15% de ellas reflejan un desempeño profesional alto.

Chung K. y Salas J. (2018), realizaron una investigación denominada “Nivel de estrés laboral y su relación con el desempeño profesional en enfermeros del servicio de emergencia del Hospital Regional Docente de Trujillo, en el año 2018”, investigación realizada para obtener la Licenciatura en Enfermería. Universidad Privada Antenor Orrego, Trujillo, Perú; siendo su objetivo el identificar la relación entre el nivel de estrés laboral y desempeño profesional en enfermeros del Hospital Regional Docente de Trujillo, empleando la investigación descriptiva correlacional de diseño no experimental, con una muestra de 34 personales de enfermería que se desempeñan en el área de emergencia. Para ello, se empleó una escala que valora el estrés de Enfermería, así como una ficha de observación que se encarga de evaluar el desempeño profesional. Concluyendo que la variable nivel de estrés laboral, se evidencio que el 47% de los participantes presentan un nivel bajo, mientras que el 53% de ellos un nivel medio, con relación a la variable desempeño profesional, se constató que el 6% de los profesionales poseen un buen desempeño, mientras que el 53% de ellos poseen un muy buen desempeño, y finalmente el 41% un desempeño excelente.

## **Locales**

Rojas, M. (2017), realizo una investigación titulada “Niveles de Burnout en las enfermeras del Hospital II EsSalud de Cañete, 2017”, investigación llevada a cabo para obtener el Título de Maestro de Investigación y Docencia Universitaria. Universidad Autónoma de Ica, Perú, el objetivo de la investigación realizada fue conocer el nivel de síndrome de burnout en las enfermeras del hospital II EsSalud de Cañete, empleando la investigación descriptiva correlacional de diseño no experimental, con una población de 122 enfermeras empleando fue el cuestionario de

Maslach. Concluyendo que las dimensiones generales del S.B, el 23% de los profesionales de enfermería revelan un nivel bajo, mientras que el 18% de ellos manifiestan un nivel alto, y el 59% de ellos presentan un nivel medio.

## **3.2. Bases Teóricas**

### **3.2.1 Estrés Laboral**

Se origina en la palabra stringere, que significa provocar tensión. Este término es utilizado a partir del siglo XIV, muestra de ellos son los incontables textos en la cual se cita una amplia variedad referido a este término como: stres, strest, straisse. Durante la mitad del siglo XIX, Bernard, Cl. (1967) manifestó “ que las alteraciones externas producidas en el entorno pueden afectar el organismo, siendo esencial adecuar y preparar el medio intrínseco para preservar el equilibrio frente a las variaciones del ambiente”. Se denomina a Selye, H (1975) como padre de la conceptualización del estrés, ya que fue de los pioneros es dar cita a este término, Selye se desempeñó como endocrinólogo en la Universidad de Montreal, fue el quien propuso que el estrés, es un “estado interno del organismo, el cual es producto de una reacción frente a factores sugestivos”. Así mismo, propuso el nombre “agentes estresores”, estableciendo los cimientos para la terminología empleada en la actualidad, dentro de esta área. En la actualidad, las investigaciones referentes al comportamiento del individuo, se dedican con mayor énfasis a la investigación de este problema social, ya que este fenómeno ha causado un gran impacto en el bienestar del ser humano, provocando repercusiones considerables,

originando un gran debate en torno a esta patología denominada estrés.

De acuerdo a la OIT (2016 b.), refiere a este trastorno como “ una reacción física y emotiva frente a un perjuicio originado por un desbalance entre los requerimientos , los recursos y las facultades percibidas por una persona, para hacerles frente a dichos requerimientos”. La relación entre el estrés y el aspecto laboral, se determina a través de la organización, el esquema, y el vínculo laboral, y se desarrolla cuando los requerimientos laborales no son equitativos a las capacidades, necesidades o medios que el colaborador dispone, produciéndose también cuando las capacidades y competencias de un colaborador o de un grupo de ellos no se ajustan a los requerimientos y perspectivas de la cultura organizacional de una empresa.

Para la OMS (2017) el estrés laboral es considerado como una alteración que repercute en el bienestar y en el estado de salud tanto física como psicológica de los colaboradores, así mismo afecta la eficiencia de las empresas en las que se desempeñan, puesto que el objetivo consiste en los colaboradores posean determinación e intervengan activamente en la mitigación de las causas y repercusiones que conlleva consigo el estrés laboral, adicionalmente de planificar estrategias que impulsen esquemas destinadas a la prevención en la gestión del riesgo.

Para la OIT (2016), se ha convertido en un problema común que los trabajadores manifiesten alteraciones psicosociales dentro de su ambiente de trabajo, denominándose como factores de riesgo de tipo psicosocial a aspectos que influyen en las condiciones

laborales y por ende altera la salud de los individuos a través de mecanismos tanto físicos como psicológicos a los cuales se le denomina estrés. En relación a las estadísticas podemos indicar que el 30% de los trabajadores pertenecientes a la Unión Europea, padecen de estrés laboral, según resultados de una investigación llevada a cabo por la Universidad Internacional de Valencia, así mismo nos indica que esta situación es la causa del 25% de las bajas laborales. De igual modo, afirma que la salud mental de los profesionales de salud dentro de su entorno laboral se halla en riesgo. Las principales manifestaciones que ocasionan en los trabajadores son: estados de ansiedad, agotamiento y apatía. Los niveles de estrés pueden ser valorados como alto, medio o bajo, y este será condicionado por el agente etiológico o el factor que lo desencadene.

### **3.2.2. Clasificación y tipos del estrés**

Para García, C. (2006), estos se clasifican en niveles y tipos, que se detallan a continuación:

- **Nivel bajo:** Caracterizado principalmente por el escaso deseo de laborar, y se acompaña de dolores musculares, lumbar o agotamiento visual.

- **Nivel intermedio:** Manifestado por el vinculo interpersonal inadecuado, presencia de ansiedad, dificultad para la concentración, incremento del absentismo y sensación de hostigamiento.

- **Nivel regular:** Involucra alteraciones del sueño, escasa capacidad laboral, manifestaciones de patologías como hipertensión, o alergias, entre otras. Este nivel se caracteriza principalmente por el inicio de la automedicación, y a medida en el que transcurre el tiempo se eleva la dosis de esta.

- **Nivel alto:** Es durante este nivel en el cual se produce y se reconoce la farmacodependencia, y en el cual se suscitan ACV, y problemas de presión arterial, desencadenado finalmente la deserción laboral.

- **Tipo Episódico:** Manifestado ocasionalmente y por periodos cortos, la sintomatología producida por este tipo de estrés se desvanece luego de haber afrontado la causa o el factor que la desencadenó.

- **Tipo Crónico:** Se manifiesta asiduamente cuando el individuo es expuesto a factores estresores de forma continua, la sintomatología de estrés no se desvanece hasta que el individuo no afronte el estado que la ocasiona.

Mientras que Gutiérrez, R. & Ángeles, Y. (2012), las clasifica en solo dos tipos:

- **Eustrés:**

Según Vidal Lacosta, V (2019), señala que a este tipo de estrés se le conoce como estrés positivo, provechoso y productivo, conceptualizado como el artífice de la evolución del ser humano, de cierta manera es esencial para la ejecución y el desempeño de las funciones vitales del individuo, por ello se denomina a este tipo de estrés como un estrés estimulante y productivo.

- **Distrés:**

Considerada como reacción destructiva, desfavorable, con implicancias negativas para el individuo, para su entorno familiar y laboral. Se acompaña de escasa motivación, desasosiego, apatía, inquietud, fastidio, agotamiento y frialdad emocional, deficiente autoestima, lo que implica la percepción de perder el control y la sensación de sentirse desbordado por el mundo.

### **3.2.3. Fases del Estrés laboral**

De acuerdo a Cruz, M et. al (2016) señalan que el individuo desde su origen, cuenta con la capacidad de detectar signos que denotan peligro, así mismo es capaz de elegir, el aproximarse a determinadas situaciones que ocasionen amenazas o de lo contrario evitarlas, alejándose de estas. Cabe indicar que el estrés no se deriva de una manera súbita, sino más bien por el contrario el estrés desde que se aflora hasta el momento que logra conseguir su efecto limite va atravesando una sucesión de fases, durante las cuales se puede contener, consiguiendo interrumpir la influencia que esta alteración motivo.

Según Gutiérrez, R. & Ángeles, Y. (2012), estas fases son las que a continuación se mencionan:

#### **- Fase de Alarma**

Caracterizada por ser de duración breve, provocada por una respuesta natural del ser humano a un factor desencadenante de estrés. Siendo su punto de inicio la exposición súbita a múltiples estados o estímulos que son percibidos como peligrosos por el individuo, ocasionando una respuesta rápida del sistema nervioso-simpático.

#### **- Fase de Resistencia**

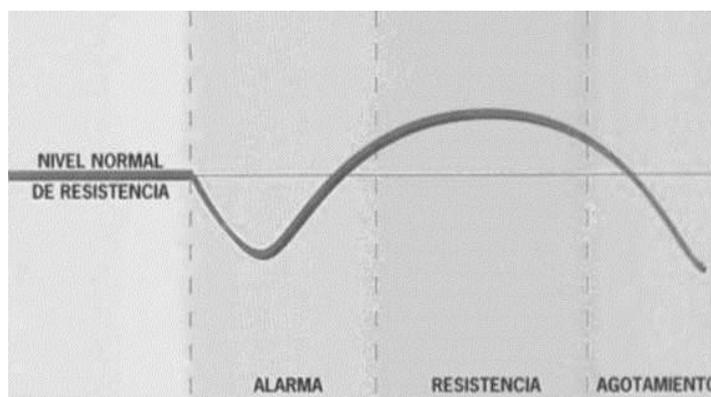
Cuando la situación o factor desencadenante de estrés se mantiene prolongado en el tiempo, se origina un estado de resistencia para tratar de eludir el agotamiento originado. Es durante esta fase que el individuo requiere de un mayor consumo de recursos.

### - Fase de Agotamiento

Esta fase se manifiesta cuando el factor desencadenante es peligroso y prolongado, lo que origina la supresión de la adaptación adquirida en la anterior fase, manifestándose con gran intensidad la sintomatología como patologías, desgastes del organismo y mortalidad en algunos casos.

### Gráfico N° 1.

#### Comparación de los niveles de estrés y las fases



Fuente: Selye, H. (citado por Barrero, A.;2007).

### 3.2.4. Causas del Estrés laboral

Según detalla Rubio, D. F. (2007), las principales causas son las que a continuación se mencionan:

- La sobrecarga y el ritmo laboral a la que se ven expuestos los trabajadores
- Exposición a Actividades y experiencia laboral monótonas e invariables.
- Inseguridad e incertidumbre laboral.

- Demanda elevada del grado de responsabilidad, para alcanzar objetivos o metas finales.
- Exposición a actividades peligrosas, que pueden afectar el bienestar y la salud del trabajador.
- Escaso apoyo laboral, referente a sus compañeros o a los jefes.
- Mobbing (acoso laboral).
- Abuso del poder laboral y deficiente formas de liderazgo.
- Déficit de reconocimientos y recompensas laborales.
- Entorno laboral poco saludable.

### **3.2.5. Estresores laborales en enfermería**

Según Cabana Esponiza, I; Delgado Torres, J (2017), refieren que con el transcurrir de los tiempos, se han puesto en evidencia una gama de fuentes de estrés, así como también de señales indicativas de un gran incremento de problemas vinculados al estrés laboral dentro del sistema de salud. Con respecto, a enfermería esta es considerada como una de las carreras profesionales con mayor demanda de estrés laboral, evidenciando una gran tasa de prevalencia de trastornos psicológicos vinculados al estrés. Esto probablemente debido a que esta profesión trabaja principalmente con el lado emocional de la persona, eminente presión a la que se encuentran supeditados, y a la sobrecarga laboral, factores que originan que esta profesión se encuentre en ámbito vulnerable al estrés.

Jiménez Jiménez, R. (2020) indica que los estresores laborales son un conjunto de situaciones tanto psicológicas y físicas que se ocasionan en el centro laboral y con frecuencia producen presión en el individuo originando así el estrés.

Algunos de los factores estresores laborales en enfermería son los siguientes:

- Incremento de la responsabilidad laboral.
- Sobrecarga laboral.
- Agresiones de los pacientes o de sus familiares.
- Ambigüedad en el rol.
- Baja remuneración.
- Déficit de recursos en el sistema de salud.
- Absentismo del personal.
- Escases de autonomía.
- Desvalorización social de la profesión.

### **3.2.6. Consecuencias del estrés laboral**

De acuerdo a Hoyo, M. (2004), las principales implicancias o consecuencias derivadas del estrés laboral las posteriormente se describen:

- **Consecuencias fisiológicas y psicológicas:**
  - \* Alteraciones gastrointestinales como úlceras, dispepsia, digestión lenta.
  - \* Alteraciones a nivel cardiovascular tales como IMA, hipertensión, y arritmia.
  - \* Asma bronquial.
  - \* Aparición de cuadro de diabetes.
  - \* Impotencia, eyaculación precoz, trastornos del libido.
  - \* Problemas dermatológicos: usualmente prurito, dermatitis y diaforesis.

\* A nivel muscular: Contractura, rigidez y dolor muscular.

\* Deterioro cognoscitivo.

\* Alteración de la capacidad de concentración, crisis de ansiedad, y depresión.

\* Insomnio.

\* Alteración en la capacidad de toma de decisiones.

\* Alteraciones mentales y de la personalidad, desarrollo de esquizofrenia,

\* Dependencia y abuso de sustancias: drogas y alcohol.

- **Consecuencias para la organización laboral:**

Las implicancias desfavorables que trae consigo el estrés, no solo afectan al trabajador, sino también al entorno laboral, produciendo una alteración en el mismo, a continuación, se mencionan algunas de estas consecuencias:

\* Alteración de las relaciones interpersonales en el entorno laboral.

\* Incremento del ausentismo laboral.

\* Aumento de eventualidades laborales.

\* Incremento de las cifras de bajas por patologías.

\* Disminución de la productividad individual y organizacional.

\* Disminución del nivel de satisfacción de los usuarios, originado por el incremento de reclamos de parte de estos.

Gaspirc, T (2015) analiza las consecuencias del estrés laboral desde una perspectiva más compleja, es decir que involucra a la sociedad, refiere se debe destacar que el estrés está estrechamente relacionado a la diversificación política, económica, social, así como tecnológica. Desde la perspectiva laboral, las consecuencias más próximas se ven evidencias en el deterioro de la calidad laboral, incremento de conflictos interpersonales, absentismo laboral y una predisposición a abandonar el puesto laboral o la organización. Mientras que la consecuencia más inmediata en el ámbito familiar, es la presencia de problemas en las relaciones familiares originadas por el impacto emocional que el estrés laboral ejerce sobre el individuo.

- **Síndrome de Burnout:** Para Maslach (2009), este se caracteriza por comprender tres dimensiones destacables:

\* El Agotamiento emocional

Se fundamenta por la disminución gradual de desgaste y de deterioro físico, acompañado principalmente de fatiga al término de la jornada laboral, cansancio al iniciar las actividades laborales, frustración y la percepción de sentirse quemado, y abrumado por el trabajo, ocasionando ansiedad e incompetencia para solucionar asuntos y circunstancias derivadas del trabajo.

#### \* La Despersonalización

Se basa en el desarrollo de conductas y sentimientos desfavorables, estados inexpresivos hacia las interrelaciones con los demás individuos, reflejado por el inadecuado trato a los compañeros, demostración de insensibilidad, falta de interés por lo que les suceda a sus compañeros.

#### \* Falta de realización personal

Se centra en la valoración del trabajo personal de manera perjudicial. La manifestación que implica este síndrome abarca alteraciones en aspectos cognoscitivos, funcional y emocional, y está referido a interpretar la forma en la cual se sienten los compañeros de trabajo, contribuir de manera positiva el aspecto laboral en la vida de cada trabajador, abordar efectivamente los dificultades de sus compañeros de labores, propiciar un entorno saludable, experimentar entusiasmo al final de la jornada laboral con los compañeros, obtener logros confortables, alcanzar el desarrollo profesional, manejar los conflictos emocionales con sosiego y serenidad.

### **3.2.6. Desempeño profesional**

El desempeño laboral es la actividad que practica y lleva acabo el ser humano con el propósito de lograr objetivos establecidos.

A su vez, diversos autores han definido el desempeño laboral como el resultado del esfuerzo llevado a

cabo por un individuo que es alterado por sus habilidades, facultades y por la apreciación que deriva de sus servicios, tomando en consideración que el esfuerzo, en este marco, es equivalente de un agotamiento de energía física así como también mental que se ocupa al realizar un trabajo determinado.

De acuerdo a Chiavenato (citado por Chávez Patiño, C. O.;2017), con respecto a desempeño laboral, enuncia que “es una conducta expresada por el trabajador, entorno a la búsqueda de metas planteadas para obtener los objetivos a través de la planificación dispuesta, obteniendo de esta forma la ejecución de destrezas y técnicas que cada trabajador posee”

Por otra parte, Laza (citado por Rojas Zelaya, K. E., 2018), señala que el rendimiento laboral es “la manera en la cual cada individuo ejecuta sus actividades laborales”, teniendo como aliciente a la motivación, quien es la responsable de desarrollar la existencia y el éxito de una organización, aun mas cuando el bien humano es un componente decisivo para alcanzar un notable rendimiento laboral.

De igual manera, Sánchez ( citado por Soto Sello, G. R., 2019) manifiesta que “el desempeño laboral, cuenta con ciertas particularidades que se distinguen, como las capacidades, habilidades, exigencias y aptitudes, que originan conductas, las mismas que pueden alterar el impacto del desempeño, propiciando que exista un vínculo entre las organizaciones y las condiciones laborales”.

Para Chavez Patiño, C. O. (2017), este se refiere a “la conducta que manifiestan los trabajadores durante el desenvolvimiento de sus funciones laborales” (p.26). Es

decir, es una conducta adoptada por el trabajador frente a la ejecución de sus tareas o funciones encargadas por la organización en la que labora, cabe destacar que esta conducta puede ser positiva, siendo está valorada por la organización, o por lo contrario puede ser negativa, considerando al trabajador con un deficiente desempeño laboral.

Para Cuesta, F (2010), el desempeño laboral ayuda “al cumplimiento de los objetivos en el puesto de trabajo, aplicando un conjunto de normas y reglamentos estipulados por la empresa”.

Del mismo modo, se debe manifestar que el desempeño o rendimiento laboral, fijados desde otras perspectivas, es la manifestación de actitudes por parte del trabajador, en relación a capacidades y competencias en el medio laboral, que dirige a un resultado eficaz, el cual es valorado de forma particular en concordancia al esfuerzo realizado de cada trabajador. Acosta (2018)

De acuerdo, al contenido abordado estos demuestran que el desempeño laboral, es el producto entre las competencias del trabajador, y el buen rendimiento, así como la destacada ejecución de actividades, generando validez, calidad y otras normas que llevaran a cabo a la eficacia, que se pone en manifiesto en el medio laboral de una empresa.

Para Robbins & Judge (2013), el desempeño laboral gira en torno a las destrezas físicas e intelectuales que el individuo precise para obtener un óptimo desempeño de sus actividades, por lo cual se hace imprescindible el análisis actualizado del perfil de estos.

De acuerdo a Acosta (2018), quien lo conceptualiza como “la exposición de actitudes por parte del trabajador, durante el desempeño de sus funciones laborales, esta valoración se realiza de forma individualizada en relación al esfuerzo de cada uno de ellos”. En consecuencia, Robbins & Judge (2013) y Acosta (2018) concuerdan con la noción de que el desempeño se relaciona con las aptitudes con las que el trabajador cuenta, para conseguir un desarrollo eficaz de sus actividades.

Particularmente Medina (2017), señala que “el desempeño laboral es ampliamente apreciado por la contribución que este brinda a la organización”, es decir, el desempeño laboral en un elemento de gran valor dentro de una organización.

Para conseguir un óptimo nivel de desempeño profesional, es importante que la intervención en el desarrollo de la salud orientado a la atención humana, sean activos, individualizados, únicos, recíprocos e irrepetibles, para que se logre fortalecer la competencia profesional. Según Castells (1997), está definido como “La facultad para conducir a la práctica el aprendizaje, las destrezas y las actitudes inherentes a la profesión”.

### **3.2.7. Desempeño laboral en los profesionales de enfermería**

La Enfermería es una profesión que dirige su labor a la persona como individuo, a la salud familiar y comunitaria, dedicando cuidados de Enfermería, que aplican con base a conocimientos científicos y a destrezas especiales que se adjudican a esta profesión, lo que se traduce en el crecimiento del desempeño así como también en las competencias profesionales.

La OMS (2017) indica que la profesión de enfermería, posee una naturaleza holística y autónoma, que se encarga de proporcionar cuidados dirigidos al individuo, familia, y sociedad por medio de sus niveles de atención. Las áreas de las cuales se encarga la enfermería son complejas ya que no solo abarca la parte de la promoción o la prevención de la salud, sino más bien apoya en el tratamiento, en la rehabilitación y la posterior reinserción social de los pacientes.

De acuerdo a la OPS (2015) para alcanzar un óptimo trabajo de salud, es fundamental que este equipo se encuentra constituido en gran proporción (60%) por personal de enfermería, excediendo al número de personal médico y de otros profesionales indispensables también en la atención del paciente. Así mismo, estima que existen en el mundo alrededor de 20 millones de personal de enfermería, resaltando que aproximadamente 5 millones de ellos se localizarían en el continente americano. Asimismo, se estima que se requieren de 23 personales de salud por cada 10 000 ciudadanos en promedio para garantizar una adecuada atención en salud. Desafortunadamente, este promedio no aplica en todos los países del mundo, ya que en 6 ellos, solo se disponen de 10 personales de enfermería para cada 10 000 ciudadanos, ocasionado que los índices de estrés se incrementen en los profesionales de enfermería, debido a la demanda de carga laboral y a la disposición reducida del número de personal para cubrir las demandas de atención de los usuarios.

Dentro de nuestro contexto nacional, se promulgo (2002) una ley N° 27669 denominada ley del Trabajo de la Enfermera(o), la cual detalla las áreas en la cuales el profesional de enfermería tiene obligación de desempeñar. En relación al capítulo I artículo 3 describe que las

enfermeras(o), deben salvaguardar el bienestar biopsicosocial de las personas que se encuentren bajo su vigilancia, a través de las función asistencial, docente, investigador, y administrativo. Asimismo, dentro del capítulo 3 artículo 9 inciso C señala que el personal de enfermería tiene derecho a laborar en un entorno laboral saludable, sin embargo esto no se aplica en todas las instituciones laborales del área de salud, ya que muchas de ellas no cuentan con un estrategia de mejora para disminuir la carga mental que origina el estrés, así como con instrumentos que valoren el clima laboral interno.

### **3.2.8. Factores que influyen en el desempeño laboral**

Según Alvarado, O. (2016) indica que existen distintos aspectos que intervienen en el desempeño laboral, siendo los más relevantes los siguientes:

- Motivación brindada por la organización.
- Características del entorno laboral.
- Trabajo laboral basado en objetivos trazados.
- Reconocimiento e incentivos brindados por parte de la organización.
- Fomento de la participación del trabajador para la planificación de las actividades laborales.
- Apoyo para el acceso al aprendizaje y al desarrollo laboral de los trabajadores.

### **3.2.9. Funciones de los profesionales de enfermería en el servicio de emergencia**

Según García Gonzales (2015), los profesionales de enfermería, especialistas en urgencias, emergencias y

desastres, proveerán cuidados dirigidos a individuos con afectación de la salud en estado crítico y de riesgo alto, este puede ser brindado dentro del ámbito sanitario de una institución de salud o en el entorno domiciliario, facilitando la toma de decisiones a través de un esquema sustentado en los avances logrados en el área de los cuidados de la salud, y la evidencia científica adquirida mediante la función investigadora, estrechamente vinculada a la práctica asistencial, por tanto al ser especialista dentro de esta área, podrán brindar asesoría dentro del equipo de salud.

Las capacidades y las competencias que debe reunir un profesional de enfermería, especialista en esta área son los que a continuación se describen:

- a) Poseer una formación completa e idónea que garantice un manejo oportuno de situaciones críticas, producidas en el ambiente hospitalario o pre hospitalario.
- b) Conocer mecanismos destinados en el manejo de diversas víctimas, asegurar el área en casos de situaciones de urgencias, emergencias y desastres en distintas áreas hospitalarias, así como el manejo en la Recepción, y Clasificación de numerosas víctimas.
- c) Contar con conocimientos actualizados acerca de las Guías de Manejo e intervención hospitalaria, así como pre hospitalaria.
- d) Mostrar una actuación adecuada frente a situaciones que reflejen estrés, así como iniciar oportunamente medidas terapéuticas in situ en situaciones de emergencia, y garantizar su continuación durante el traslado y llegada al establecimiento hospitalario.

e) Poseer destreza en el empleo de sistema de comunicación (inalámbricos y alámbricas), que posibiliten la potenciación de los resultados

f) Reflejar capacidad para plantear y diseñar planes de emergencia y de contingencia.

g) Poseer conocimientos actualizados acerca de triage y de RAC.

### **3.3. Identificación de las Variables.**

#### **V1: Estrés laboral**

Dimensiones:

- Agotamiento emocional
- Despersonalización
- Falta de realización personal

#### **V2: Desempeño profesional:**

Dimensiones:

- Desempeño asistencial.
- Desempeño administrativo.
- Desempeño docente.

## IV. METODOLOGÍA

### 4.1. Tipo y Nivel de Investigación

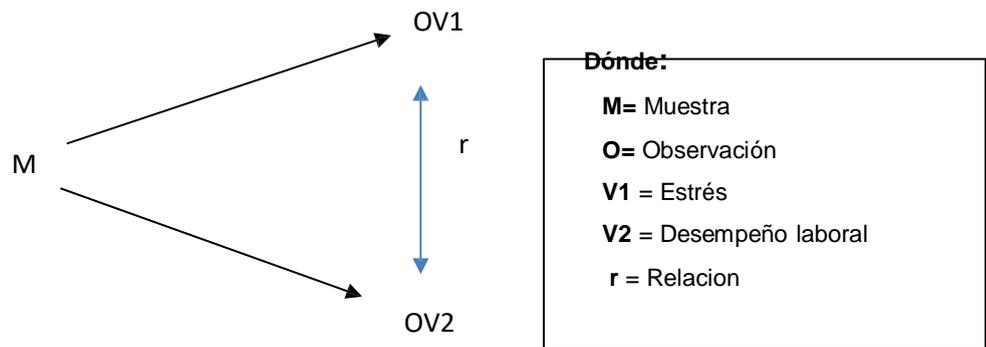
Esta investigación es del tipo básica, Bonilla (2016) sustenta ello ya que se orienta a describir, registrar, analizar aspectos de la naturaleza y la estructura o etapas de los fenómenos.

El Nivel corresponde al descriptivo consiste en la descripción, registro, análisis e interpretación de la naturaleza actual, y la composición o proceso de los fenómenos. Sampieri, R; Mendoza, P (2018)

### 4.2. Diseño de la Investigación

Sampieri, R y Mendoza, P (2018), afirman que el diseño no experimental de corte transversal consiste en la recolección de información se hará en un solo momento y en un tiempo único.

Esquemáticamente podemos visualizarlo de la siguiente manera:



### 4.3. Operacionalización de las Variables

Tabla N° 1 : Operacionalización de las Variables

VARIABLE	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	NIVELES
ESTRÉS LABORAL	Byrne, k (2015) El estrés es un fenómeno que surge de la comparación entre la exigencia que enfrenta una persona y la capacidad de esta para salir adelante.	El estrés laboral es uno de los problemas más frecuentes y puede afectar la salud física y mental de las personas, generando una acumulación de situaciones traumáticas y una ansiedad que se encuentra asociada a la cercanía interacción con otros factores que repercuten sobre los aspectos sociales,	<b>Agotamiento emocional</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Agotamiento del trabajo</li> <li>· Cansancio emocional</li> <li>· Desgaste emocional</li> <li>· Frustración en el trabajo</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo</li> <li>2. Cuando termino mi jornada de trabajo me siento vacío</li> <li>3. Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado</li> <li>4. Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa</li> <li>5. Siento que mi trabajo me está desgastando</li> </ol>	<p>Bajo De 48 a 168</p> <p>Moderado Entre 169 a 312</p> <p>Alto Más de 313 (Max.432)</p>

---

familiares, y  
personales

· Limitación  
física

---

6. Me siento frustrado en mi trabajo  
7. Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo  
8. Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa  
9. Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades.

---

**Despersonalización**

· Trato a pacientes como objetos

· Dureza en el trato

---

10. Siento que estoy tratando a algunos pacientes como si fueran objetos impersonales  
11. Siento que me he hecho

---

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Indiferencia ante la situación de los pacientes</li> </ul>	<p>más duro con la gente</p> <p>12. Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente</p> <p>13. Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a mis pacientes</p> <p>14. Me parece que los pacientes me culpan de alguno de sus problemas.</p>
<p><b>Falta de realización personal</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Siento que puedo entender a los pacientes</li> <li>- Siento que trato con eficacia a los pacientes</li> </ul>	<p>15. Siento que puedo entender fácilmente a los pacientes</p> <p>16. Siento que trato con mucha eficacia los problemas de mis pacientes</p>

<ul style="list-style-type: none"> <li>· Energía para el trabajo</li> </ul>	<p>17. Siento que estoy influyendo positivamente en la vida de otras personas</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>· Facilidad para crear un buen clima con los pacientes</li> </ul>	<p>a través de mi trabajo 18. Me siento con mucha energía en mi trabajo</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>· Me siento reconfortado después de tratar con los pacientes</li> </ul>	<p>19. Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con mis pacientes</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>· Valoración del trabajo</li> </ul>	<p>20. Me siento estimado después de haber trabajado íntimamente con mis pacientes</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>· Siento que mis problemas emocionales son bien tratados en mi trabajo</li> </ul>	<p>21. Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo 22. Siento que en mi trabajo los problemas</p>

emocionales  
son tratados de  
forma  
adecuada.

VARIABLE	DEFINICIÓN	DEFINICIÓN	DIMENSIONES	INDICADOR	ITEMS	NIVELES	
	OPERACIONAL	CONCEPTUAL		ES			
DESEMPEÑO PROFESIONAL	Acosta (2018), define que “el desempeño laboral es la demostración aptitudinal del trabajador durante la ejecución de su	Es la demostración en la práctica de las funciones y obligaciones propias, asumidas durante el ejercicio de su profesión, y que	Desempeño asistencial	· Brinda atención oportuna, segura y eficaz al paciente	1. Usted lleva el control periódico de las funciones vitales del paciente.	Nunca = 1 Casi Nunca = 2 A veces = 3 Casi Siempre = 4 Siempre = 5	
	tarea. Esta evaluación es individual basada en el	contribuya a la satisfacción de las necesidades del individuo,		· Realiza valoración del paciente.	2. Usted revisa que la medicación prescrita por el médico sea cumplida		
	esfuerzo personal”	familia y comunidad, en coordinación con estos y con el equipo de salud, donde se exprese la influencia técnica,		· Obtiene información sobre la situación de salud.	adecuadamente.	3. Usted brinda el apoyo requerido al personal de salud que	

<p>profesional y ética recibida durante su formación y superación en las alternativas de trabajo que adopte a partir de las transformaciones ocurridas en el entorno que labora.</p>	<p>· Alivia la tensión emocional del paciente.</p>	<p>atienden a los pacientes en estado crítico. 4. Usted verifica el estado emocional del paciente y le brinda confort para aliviar la tensión. 5. Usted informa a los familiares sobre la evolución y situación actual del paciente.</p>
<p><b>Desempeño Administrativo</b></p>	<p>· Supervisa al personal técnico en enfermería.</p>	<p>6. Usted verifica que el personal técnico de enfermería cumpla con sus funciones tales como: La higiene y aseo del paciente,</p>

	alimentación,
· Tiene actualizados los registros y kardex.	cambio de postura, etc. 7. Usted se encarga de dirigir y coordinar el debido
· Administra el cuidado directo del paciente.	cuidado del paciente tanto con el equipo profesional como con la familia a cargo de este. 8. Usted mantiene
· Realiza trámites de admisión, alta e interconsulta	actualizado el historial del paciente con las anotaciones del registro de enfermería
S.	pertinentes.
· Realiza coordinaciones con los demás servicios de salud.	9. Usted en conjunto con la enfermera jefe llevan a

		<p>cabo los trámites requeridos para la admisión y alta del paciente.</p> <p>10. Usted supervisa el área de emergencia para mantener y mejorar los servicios.</p>
<b>Desempeño Docente</b>	<p>· Coordina con el equipo de salud la atención.</p>	
	<p>· Promueve desarrollo de juicios críticos y reflexivos a los <u>estudiantes.</u></p> <p>· Promueve la construcción de nuevos conocimientos a otros colegas y <u>estudiantes.</u></p>	<p>11. Usted participa en el proceso de enseñanza del personal de enfermería y otros profesionales de la salud.</p> <p>12. Usted desarrolla actividades que ayudan a la formación de los</p>

	<p>· Impulsa la participación de los profesionales o estudiantes en investigaciones.</p>	<p>estudiantes que se encuentran en su servicio. 13. Usted evalúa el desenvolvimiento del estudiante en formación. 14. Usted impulsa al estudiante a reflexionar y desarrollar pensamientos críticos. 15. Usted incentiva el deseo del estudiante por mantenerse actualizado a través de la investigación.</p>
<b>Desempeño Investigativo</b>	<p>· Conoce los problemas de mayor incidencia en el</p>	<p>16. Usted renueva sus conocimientos sobre su especialidad por medio de</p>

---

servicio de emergencia.	capacitaciones y cursos.
· Conoce la metodología de la investigació n.	17. Usted participa en el desarrollo o ejecución de investigacione s que
· Conoce la elaboración de investigacio nes en salud.	promueven el mejoramiento del área de salud.
· Participa en investigacio nes realizadas por otros profesionale s en emergencia.	18. Usted está al tanto de los problemas más frecuentes del área de emergencia.
· Está capacitado en conocimient os sobre investigació n.	19. Usted facilita y da apertura a las investigacione s que se dan a cabo en el área de emergencia.
	20. Usted prueba nuevas técnicas para mejorar la

---

---

práctica de  
sus funciones.

---

#### **4.4. Hipótesis General y Específicas**

##### **4.4.1. Hipótesis General**

Existe relación entre el estrés laboral y el desempeño de los profesionales de enfermería del área emergencia de un hospital de Cañete, 2020.

##### **4.4.2. Hipótesis Específicas**

Existe relación entre el agotamiento emocional, y el desempeño de los profesionales de enfermería del área emergencia de un hospital de Cañete, 2020.

Existe relación entre la despersonalización, y el desempeño de los profesionales de enfermería del área emergencia de un hospital de Cañete, 2020.

Existe relación entre la falta de realización personal y el desempeño de los profesionales de enfermería del área emergencia de un hospital de Cañete, 2020.

#### **4.5. Población - Muestra**

La población es consignada como el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie especificaciones. Hernández, R y Mendoza, C (2018, p.195).

Para el presente estudio, la población y muestra serán iguales, por cuanto la muestra es dirigida, constituida por las 24 profesionales de enfermería del área de emergencia (totalidad de la población). Hernández, R y Mendoza, C (2018), señala que los elementos en elección no dependen de las probabilidades, sino de las características de la investigación.

#### **4.6. Técnicas e Instrumentos: Validación y Confiabilidad**

Con el propósito de analizar y describir los objetivos propuestos en la presente investigación, se utilizaron materiales, técnicas e instrumentos que ayudaron en la recolección de la información

desarrollando los objetivos por medio de las variables del presente trabajo de investigación.

### **Encuesta:**

Son las entrevistas con un gran número de personas utilizando un cuestionario con fines determinados. Hernández, R y Mendoza, C (2018).

### **Cuestionario**

Consiste en un conjunto de preguntas respecto de una o más variables a medir. Hernández, R y Mendoza, C (2018, p.251).

En este caso, se ha empleado la técnica de la encuesta, siendo su instrumento el cuestionario Maslach Burnout Inventory (MBI) construido por Cristina Maslach y Jackson (1981), el mismo que mide el Agotamiento emocional, la despersonalización y la falta de realización personal, con un total 22 ítems con una escala de Likert que presenta 6 opciones de respuestas: pocas veces al año o menos, una vez al mes o menos, pocas veces al mes, una vez a la semana, pocas veces a la semana, y todos los días.

Para la variable el desempeño de los profesionales de enfermería, se construyó un cuestionario, el cual fue validado por juicio de expertos y se obtuvo la confiabilidad esta sítica el cual estuvo conformado por 20 preguntas, que se encuentran distribuidas equitativamente en 5 ítems, para el desempeño asistencial, el desempeño administrativo, el desempeño docente y el desempeño en investigación; las mismas que cuentan con 5 alternativas de respuesta que van de nunca (1) hasta siempre (5).

**Tabla Nº 2: Confiabilidad**

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,734	20

El valor mínimo aceptable para el coeficiente alfa de Cronbach es 0,70; por debajo de ese valor la consistencia interna de la escala utilizada es baja. Por tanto, es aceptable, ya que es 0.734 su valor de significancia.

#### **4.7. Recolección de datos**

Luego de seleccionar los instrumentos para medir las dimensiones de la investigación se procedió a determinar el nivel de confiabilidad del instrumento elaborado por fuente propia, así como solicitar la carta de presentación y la respectiva autorización de la Institución donde se realizara el trabajo. Habiendo tenido la autorización se procedió a planificarnos para la aplicación del instrumento vía google form, de ahí se extrajeron la data por Ms. Excel, el mismo que se exporto a SPSS v.25 `para el procesamiento respectivo ya la obtención de histogramas y tablas de resultados.

#### **4.8. Técnica de Análisis e Interpretación de Datos**

Para el análisis y procesamiento de los datos obtenidos se utilizará el software estadístico SPSS V.25 para lo cual se empleará Medidas de Tendencia Central como la Mediana, media, moda que permitirán realizar la aproximación estadística.

Se ha considerado instrumentos estandarizados, que permitirán medir las variables en estudio, luego de tener dichos instrumentos, se solicitara la Carta de presentación para poder ingresar a mesa de parte, a la Institución donde aplicaremos el

instrumento, se coordinara la aplicación. Luego de la aplicación se codificara los instrumentos para poder categorizar a la data del SPSS, del cual se realizará el tratamiento estadístico para presentarlo en tablas y gráficos, luego se procederá a realizar la interpretación de los resultados.

Se empleará la prueba de Rho de Spearman, por cuanto mide la relación y/o correlación entre dos variables aleatorias.

## V. RESULTADOS

### 5.1 Presentación de Resultados

**Tabla Nº 3: Prueba de hipótesis entre Estrés laboral y Desempeño profesional**

		<b>Correlaciones</b>	
		Estrés laboral	Desempeño profesional
Estrés laboral	Correlación de Spearman	1	,988
	Sig. (bilateral)		,751
	N	24	24
Desempeño profesional	Correlación de Spearman	,988	1
	Sig. (bilateral)	,751	
	N	24	24

Fuente: Programa Estadístico SPSS v.25

De la Prueba Estadística de Rho de Spearman, con relación a Estrés Laboral y Desempeño Profesional, se obtuvo que el Sig.bil (0.751) es mayor a 0.05, por lo que se evidencia una correlación alta, por tanto se afirma que Existe relación entre el estrés laboral y el desempeño profesional.

**Tabla Nº 4: Prueba de Hipótesis entre Agotamiento emocional y Desempeño profesional**

		<b>Correlaciones</b>	
		Agotamiento emocional	Desempeño profesional
Agotamiento emocional	Correlación de Spearman	1	,990
	Sig. (bilateral)		,590
	N	24	24
Desempeño profesional	Correlación de Spearman	,990	1
	Sig. (bilateral)	,590	
	N	24	24

Fuente: Programa Estadístico SPSS v.25

De la Prueba Estadística de Rho de Spearman, con relación a Agotamiento Emocional y Desempeño Profesional, se obtuvo que el Sig.bil (0.590) es mayor a 0.05, por lo que se evidencia una correlación moderada, con lo que se afirma que Existe relación entre el agotamiento emocional, y el desempeño profesional.

**Tabla Nº 5: Prueba de Hipótesis entre Despersonalización y Desempeño profesional**

		<b>Correlaciones</b>	
		Desperson alización	Desempeño profesional
Despersonalización	Correlación de Spearman	1	,305
	Sig. (bilateral)		,451
	N	24	24
Desempeño profesional	Correlación de Spearman	,305	1
	Sig. (bilateral)	,451	
	N	24	24

Fuente: Programa Estadístico SPSS v.25

De la Prueba Estadística de Rho de Spearman, con relación a Despersonalización y Desempeño Profesional, se obtuvo que el Sig.bil (0.451) es mayor a 0.05, por lo que se evidencia una correlación moderada, con lo que se afirma que Existe relación entre la despersonalización, y el desempeño profesional.

**Tabla Nº 6: Prueba de Hipótesis entre Falta de realización personal y Desempeño profesional**

		<b>Correlaciones</b>	
		Falta de realización personal	Desempeño profesional
Falta de realización personal	Correlación de Spearman	1	,501*
	Sig. (bilateral)		,011
	N	25	25
Desempeño profesional	Correlación de Spearman	,501*	1
	Sig. (bilateral)	,011	
	N	25	25

\*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Fuente: Programa Estadístico SPSS v.25

De la Prueba Estadística de Rho de Spearman, con relación a Falta de realización personal y Desempeño profesional, se obtuvo que el Sig.bil (0.011) es menor a 0.05, por lo que se evidencia una correlación nula, por lo que se afirma que no Existe relación entre la falta de realización personal y el desempeño profesional.

## 5.2 Interpretación de los Resultados

**Tabla N° 7: Agotamiento Emocional**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	MEDIO	24	100,0	100,0	100,0

Fuente: Programa Estadístico SPSS v.25

**Gráfico N° 2 : Agotamiento Emocional**



Fuente: Programa Estadístico SPSS v.25

De los 24 profesionales de enfermería encuestados en relación a la Dimensión Agotamiento Emocional, se obtuvo que 24 (100%) se hallan en el nivel medio.

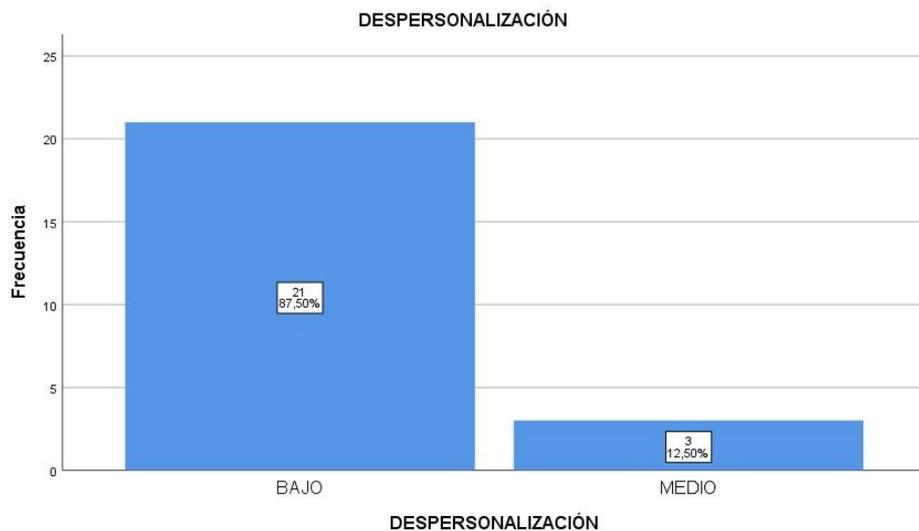
**Tabla Nº 8: Despersonalización**

**DESPERSONALIZACIÓN**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJO	21	87,5	87,5	87,5
	MEDIO	3	12,5	12,5	100,0
	Total	24	100,0	100,0	

Fuente: Programa Estadístico SPSS v.25

**Gráfico Nº 3: Despersonalización**



Fuente: Programa Estadístico SPSS v.25

De los 24 profesionales de enfermería encuestados respecto a la Dimensión Despersonalización, obtenemos como resumen que 21 (87.50%) se ubican en el nivel bajo, y 3 (12.50%) se encuentran en el nivel medio.

**Tabla N° 9: Falta de Realización Personal**

		FALTA DE REALIZACIÓN		PERSONAL	
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJO	1	4,2	4,2	4,2
	ALTO	23	95,8	95,8	100,0
	Total	24	100,0	100,0	

Fuente: Programa Estadístico SPSS v.25

**Gráfico N° 4: Falta de Realización Personal**



Fuente: Programa Estadístico SPSS v.25

De los 24 profesionales de enfermería encuestados respecto a la Dimensión Falta de Realización Personal, se obtuvo que 1 (4.17%) se halla en el nivel bajo, y que 23 de ellos (95.83%) se encuentran en el nivel alto.

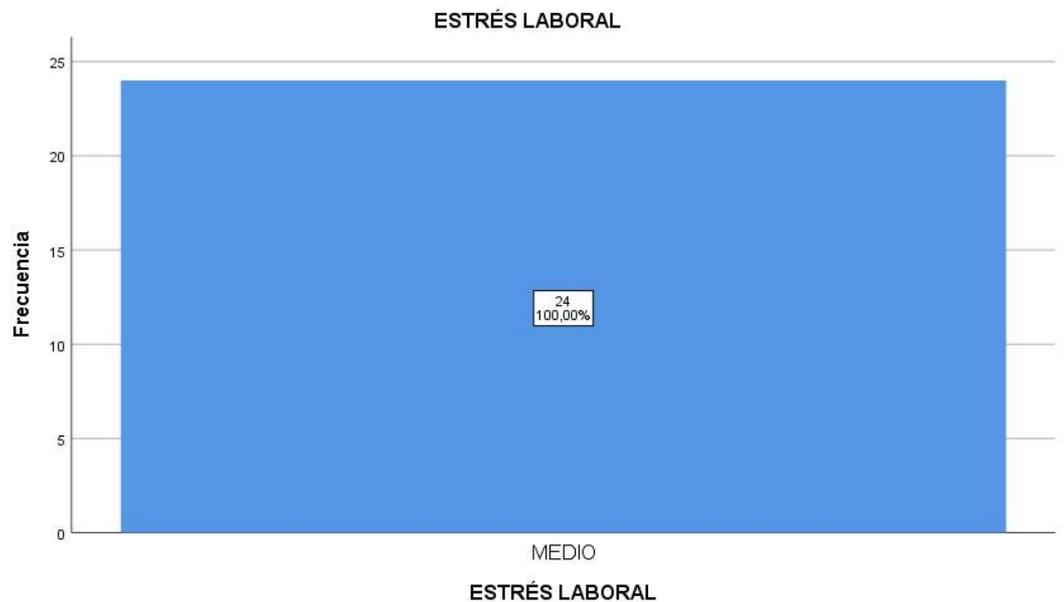
**Tabla Nº 10: Estrés Laboral**

**ESTRÉS LABORAL**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	MEDIO	24	100,0	100,0	100,0

Fuente: Programa Estadístico SPSS v.25

**Gráfico Nº 5 Estrés Laboral**



Fuente: Programa Estadístico SPSS v.25

De los 24 profesionales de enfermería encuestados respecto a la Variable Estrés Laboral, se obtuvo que 24 (100%) se ubican en el nivel medio.

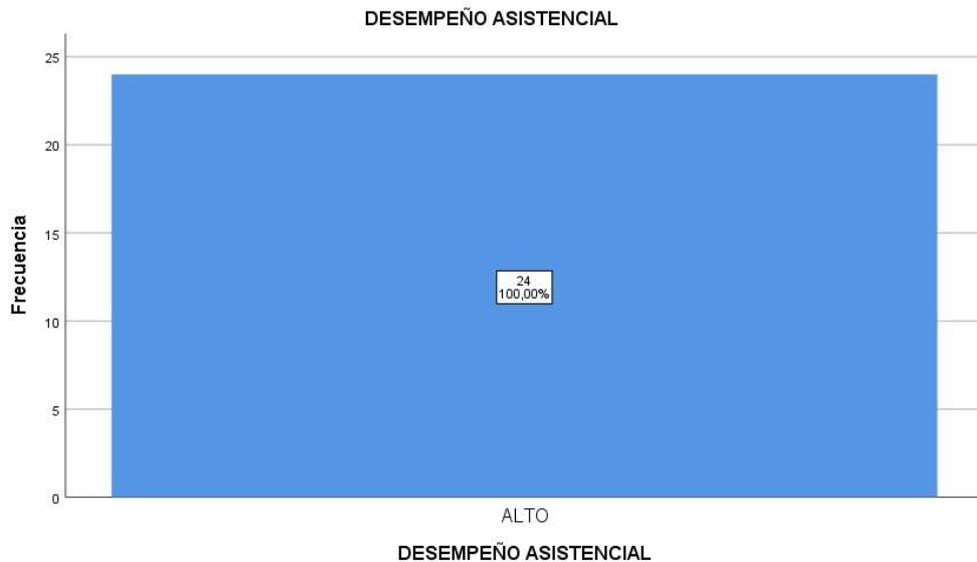
**Tabla Nº 11: Desempeño Asistencial**

**DESEMPEÑO ASISTENCIAL**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	ALTO	24	100,0	100,0	100,0

Fuente: Programa Estadístico SPSS v.25

**Gráfico Nº 6: Desempeño Asistencial**



Fuente: Programa Estadístico SPSS v.25

De los 24 profesionales de enfermería encuestados respecto a la Dimensión Desempeño Asistencial, se obtuvo que 24 (100%) se hallan en el nivel alto.

**Tabla Nº 12: Desempeño Administrativo**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	MEDIO	1	4,2	4,2	4,2
	ALTO	23	95,8	95,8	100,0
	Total	24	100,0	100,0	

Fuente: Programa Estadístico SPSS v.25

**Gráfico Nº 7: Desempeño Administrativo**



Fuente: Programa Estadístico SPSS v.25

De los 24 profesionales de enfermería encuestados respecto a la Dimensión Desempeño Administrativo, se obtuvo que 1 (4.17%) se ubican en el nivel medio, mientras que 23(95.83%) se encuentran en el nivel alto.

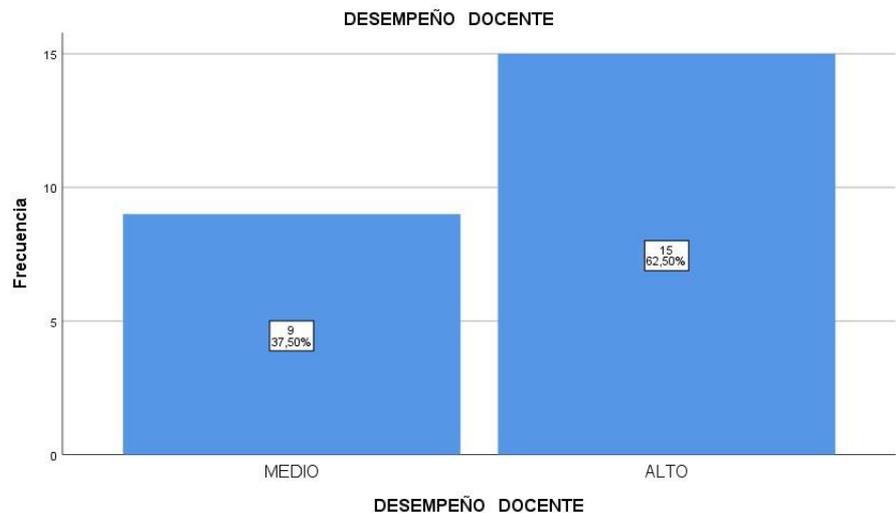
**Tabla Nº 13: Desempeño Docente**

**DESEMPEÑO DOCENTE**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	MEDIO	9	37,5	37,5	37,5
	ALTO	15	62,5	62,5	100,0
	Total	24	100,0	100,0	

Fuente: Programa Estadístico SPSS v.25

**Gráfico Nº 8: Desempeño Docente**



Fuente: Programa Estadístico SPSS v.25

De los 24 profesionales de enfermería encuestados respecto a la Dimensión Desempeño Docente, se obtuvo que 9 (37.50%) se hallan en el nivel medio, mientras que 15 (62.50%) se ubican en el nivel alto.

**Tabla Nº 14: Desempeño Investigativo**

**DESEMPEÑO INVESTIGATIVO**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	MEDIO	4	16,7	16,7	16,7
	ALTO	20	83,3	83,3	100,0
	Total	24	100,0	100,0	

Fuente: Programa Estadístico SPSS v.25

**Gráfico Nº 9: Desempeño Investigativo**



Fuente: Programa Estadístico SPSS v.25

De los 24 profesionales de enfermería encuestados respecto a la Dimensión Desempeño Investigativo, se obtuvo que 4(16.67%) se encuentran en el nivel medio, mientras que 20 (83.33%) se hallan en el nivel alto.

**Tabla N° 15: Desempeño Profesional**

<b>DESEMPEÑO PROFESIONAL</b>					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	ALTO	24	100,0	100,0	100,0

Fuente: Programa Estadístico SPSS v.25

**Gráfico N° 10: Desempeño Profesional**



Fuente: Programa Estadístico SPSS v.25

De los 24 profesionales de enfermería encuestados respecto a la Variable Desempeño Profesional, se obtuvo que 24(100%) se ubican en el nivel alto.

## VI. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

### 6.1 Análisis de los resultados

De acuerdo al análisis de datos se observó que el Estrés laboral en los profesionales de enfermería se da en un nivel medio lo que se evidencia en el buen desempeño profesional, donde de acuerdo a los resultados se halla en un nivel alto de igual forma se concretó a través del Rho de Spearman de 0.751 representando este valor como alto siendo mayor a 0.05 , lo cual permitió concluir que si existe relación entre el estrés laboral y el desempeño de los profesionales de enfermería del área emergencia de un hospital de Cañete, 2020.

Concorde al análisis de datos se observó que el Agotamiento Emocional en los profesionales de enfermería se da en un nivel medio lo que se refleja en su Desempeño profesional, donde conforme a los resultados se encuentra en un nivel alto de igual manera lo que se precisó en el Rho de Spearman de 0.590 representando este valor como moderado siendo mayor a 0.05, lo cual faculta concluir que si existe relación entre el agotamiento emocional, y el desempeño de los profesionales de enfermería del área emergencia de un hospital de Cañete, 2020.

En base al análisis de datos se observó que la Despersonalización en los profesionales de enfermería se ubican en un nivel bajo el 87.50%, mientras que en un nivel medio el 12.50%, lo cual se evidencia en su Desempeño profesional, de acuerdo a los resultados se hallan en un nivel alto de igual forma lo que se concretó en el Rho de Spearman de 0.451 interpretando este valor como moderado siendo mayor a 0.05, lo cual permite concluir que si existe relación entre la despersonalización, y el desempeño de los profesionales de enfermería del área emergencia de un hospital de Cañete, 2020.

De acuerdo al análisis de datos se observó que la falta de Realización Personal en los profesionales de enfermería se halla en el nivel bajo el 4.17%, mientras que el 95.83% se ubican en el nivel alto, lo que no se refleja en su Desempeño profesional, donde conforme a los resultados se encuentra en un nivel alto de igual manera lo que se confirmó en el Rho de Spearman de 0.011 representando este valor como una correlación nula siendo menor a 0.05, lo cual faculta concluir que no existe relación entre la falta de realización personal y el desempeño de los profesionales de enfermería del área emergencia de un hospital de Cañete, 2020.

## **6.2 Comparación resultados con antecedentes**

Con relación a la variables Estrés Laboral y Desempeño profesional, se obtuvo que el Rho de Spearman, alcanzo un Sig.bil (0.751), con lo cual se evidencia una correlación alta, referente a la Variable Estrés Laboral se tiene como resultado que 24 (100%) se ubican en el nivel medio, situación que asimila al estudio de Morales, M. (2018), quien concluye que con respecto a la variable estrés laboral, el 54% de enfermeras encuestadas evidenciaron un nivel medio, por otro lado el 31% presentan un nivel alto, y el 15% de ellas padecen de un nivel de bajo. Concluyéndose que el nivel de estrés se relaciona de manera significativa con el desempeño profesional, teniendo como nivel de significancia de 5%. Y que una gran proporción de enfermeras (os) del servicio en estudio, reflejan un nivel medio referente a estrés laboral.

En relación al Agotamiento Emocional y Desempeño Profesional, se obtuvo que el Rho de Spearman alcanzó el Sig. Bil (0.590), con lo cual se evidencia una correlación moderada, en referencia a la dimensión Agotamiento Emocional, se obtuvo que 100 (100%) señalaron que es medio, situación parecida al estudio de León A. (2014), quien concluye que 16 de los encuestados representados

por el 58.33% manifiestan no padecer de agotamiento, fatiga o algún deterioro, 8 de los encuestados representado por el 29.33% refieren que en algunas ocasiones presentan problemas derivados del estrés (agotamiento y fatiga), mientras que un encuestado representado por el 1.33% expreso sentirse cansado y fatigado emocionalmente.

Con relación a Despersonalización y Desempeño Profesional, se obtuvo que el Rho de Spearman alcanzó un Sig.bil (0.451), con lo cual se evidencia una correlación moderada, con respecto a la dimensión Despersonalización se obtuvieron los siguientes resultados, 21 (87.50%) se ubican en el nivel bajo, y 3 (12.50%) se encuentran en un nivel medio, mientras que, en la investigación de Rojas, M. (2017) concluye que el 23% de los profesionales de enfermería encuestados mostraron una puntuación baja, mientras que el 18% de ellos indicaron un nivel alto, y el 59% de los encuestados se hallaron en un nivel medio. Concluyendo que la Despersonalización (S.B) producida en los profesionales del área de enfermería en su gran mayoría muestran niveles medios altos, evidenciado por las afirmaciones referidas en las evaluaciones, como el de estar cansados(as) y falta de interés por lo que puede sucederles a sus usuarios.

En relación a Falta de Realización Personal y Desempeño Profesional, se obtuvo que el Rho de Spearman alcanzó un Sig.bil (0.011), con lo cual se evidencia una correlación nula, en referencia a la variable Desempeño Profesional se obtuvo que 24 (100%) se ubican en el nivel alto, situación parecida a la investigación de Chung, K y Salas, J. (2018), quienes concluyeron que en relación al desempeño profesional se obtuvo que el 6% de los encuestados poseen un buen desempeño profesional, mientras que el 53% de ellos muestran un muy buen desempeño profesional y el 41% un desempeño profesional excelente.

## CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### CONCLUSIONES

1. Realizado la investigación y habiendo analizado los datos recogidos se ha logrado determinar la relación entre estrés laboral y el desempeño de los profesionales de enfermería del área emergencia de un hospital de Cañete, 2020, esta decisión se sustenta en la correlación de Rho de Spearman cuyo valor de Sig.bil es de (0.751), siendo mayor a 0.05, reflejando una correlación alta, por lo que concluye que si existe una relación entre estrés laboral y el desempeño de los profesionales de enfermería del área emergencia de un hospital de Cañete, 2020. Las deducciones del estudio permiten conocer que el Estrés Laboral si determina la ejecución del desempeño en los profesionales de enfermería, ello significa que los profesionales de enfermería que padecen de Estrés Laboral ven afectado su desempeño profesional.
2. Efectuado la investigación y analizado los datos recolectados se logró identificar la relación que existe entre el agotamiento emocional y el desempeño de los profesionales de enfermería del área emergencia de un hospital de Cañete, 2020, esta decisión se sustenta en la correlación de Rho de Spearman cuyo valor de sig. Bilateral es de (0.590), siendo mayor a 0.05, evidenciando una correlación moderada, por lo que se concluye que si existe relación entre el agotamiento emocional, y el desempeño de los profesionales de enfermería del área emergencia de un hospital de Cañete, 2020. Los resultados del estudio permiten conocer que el agotamiento emocional si determina el adecuado Desempeño en los profesionales de enfermería. Esto significa que los profesionales de enfermería consideran que el agotamiento emocional altera su adecuado desempeño profesional.

3. Realizado la investigación y habiendo analizado los datos recogidos se ha logrado identificar la relación entre Despersonalización y el desempeño de los profesionales de enfermería del área emergencia de un hospital de Cañete, 2020, esta decisión se fundamenta en la correlación de Rho de Spearman cuyo valor de Sig. bil es de (0.451), siendo mayor a 0.05, reflejando una correlación moderada, por lo que concluye que si existe relación entre la despersonalización, y el desempeño de los profesionales de enfermería del área emergencia de un hospital de Cañete, 2020. Las deducciones del estudio permiten conocer que la Despersonalización si determina el cumplimiento del desempeño en los profesionales de enfermería. Esto significa que los profesionales de enfermería que manifiestan Despersonalización ven afectado su desempeño profesional.
  
4. Efectuado la investigación y analizado los datos recolectados se logró identificar la relación que existe entre la falta de realización personal y el desempeño de los profesionales de enfermería del área emergencia de un hospital de Cañete, 2020, esta decisión se sustenta en la correlación de Rho de Spearman cuyo valor de Sig. bil es de (0.011), siendo menor a 0.05, evidenciando una correlación nula, por lo que se concluye que no existe relación entre la falta de realización personal , y el desempeño de los profesionales de enfermería del área emergencia de un hospital de Cañete, 2020. Los resultados del estudio permiten comprender que la falta de realización personal no determina el adecuado Desempeño en los profesionales de enfermería. Esto significa que los profesionales de enfermería consideran que la falta de realización personal no interviene en su adecuado desempeño profesional.

## RECOMENDACIONES

De acuerdo a los resultados de nuestra investigación, estos nos permiten plantear algunas acciones que se enumeran a continuación:

1. Implementar un protocolo de apoyo y fortalecimiento a la salud mental, el cual este dirigido a brindar apoyo psicológico y capacitación en estrategias para sobrellevar y afrontar situaciones estresantes, dirigido al personal de salud del hospital, utilizando todos los medios disponibles, teniendo aún más en cuenta el contexto producido por la cuarentena originada por el Covid-19, que se vive actualmente.
2. Evitar la sobrecarga de horarios laborales, disponer de profesionales de enfermería en base a demanda de atención de la población (dotación adecuada de personal).
3. Fomentar el apoyo entre profesionales de enfermería, suprimiendo la rivalidad entre profesionales de salud, y promoviendo así el trabajo en equipo y un ambiente laboral sano.
4. Promover el reconocimiento del personal, por parte de recursos humanos o del jefe del servicio en el que se desarrolla, en base a su buen desempeño profesional, brindar y facilitar el acceso a capacitaciones para el profesional de enfermería, aplicar encuestas a los usuarios para conocer la percepción que se tiene del servicio y del trato brindado por el personal de salud (profesional en enfermería).
5. Propiciar estudios cuantitativos y cualitativos en la Institución, como vehículo de apoyo en las tomas de decisiones de los colaboradores.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Acosta, N. (2018). *¿Cuál es la definición de desempeño laboral?*  
Cuida tu dinero. Retrieved July 11, 2019, from  
<https://www.cuidatudinero.com/13098642/cual-es-la-definicion-de-desempenolaboral>
- Alvarado, O. (2016) *Psicología de la Motivación*. La Habana:  
Ciencias Médicas.
- Bernard, Cl. (1967) *The association between burnout, depression, anxiety, and inflammation biomarkers: C-reactive protein and fibrinogen in men and women*. *J OccupHealthPsychol*; 344-362
- [Cabana Espinoza, I; Delgado Torres, J \(2017\) \*Estresores Laborales y percepción de autoeficacia del cuidado humanizado en enfermeras \(os\). Servicio de Emergencia. Hospital III Yanahuara Essalud. 2016\* \(Tesis para optar el Título de segunda especialidad de enfermería con mención en Emergencia en la Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa\).](#)
- Castells (1997) *La era de la información. Economía, sociedad y cultura*. Madrid: Alianza, 1997, volumen I
- Chavez Patiño, C. O. (2017). *El Desempeño Laboral en la empresa Talma Servicio Aeroportuarios - Lima*. Obtenido de [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/27917/B\\_Chavez\\_PCO.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/27917/B_Chavez_PCO.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Chiang M, Salazar M, Huerta P, Núñez A. (2015) *Clima organizacional y satisfacción laboral en organizaciones del sector estatal (instituciones públicas). Desarrollo, adaptación y validación de instrumentos*. *Universum Talca* [en línea] 2008 [consultado 02 jul 2015]; 23(2):66-85. Disponible en: [http://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0718-23762008000200004&script=sci\\_arttext](http://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0718-23762008000200004&script=sci_arttext)

- Chilquillo-Vega, V. L.; Lama-Valdivia, J. E.; De la Cruz-Vargas, J (2018) *Síndrome de burnout en médicos asistentes del Hospital Nacional Hipólito Unanue de Lima – Perú, 2018*. Revista de Neuro Psiquiatría Vol. 82 Núm. 3 (2019): Julio - Setiembre <https://doi.org/10.20453/rnp.v82i3.3570>
- Codutis, P; Gattas, Y; Sarmiento, S. & Schmid, R (2013) *Enfermedades laborales: Como afectan el entorno organizacional*. Recuperado de [https://bdigital.uncu.edu.ar/objetos\\_digitales/5215/codutitesisenfermedadeslaborales.pdf](https://bdigital.uncu.edu.ar/objetos_digitales/5215/codutitesisenfermedadeslaborales.pdf)
- Comin, E (2011) *El estrés y riesgo para la salud*. España Mz Departamento de prevencion.
- Cruz Martínez, M; López, E; Cruz, R; Llanillo, M (2016) *La Micro y Pequeña Empresa: Un análisis desde la perspectiva económico administrativa*. Tópicos Selectos de Micro y Pequeñas Empresas -©ECORFAN-San Juan del Río Querétaro, 2016 pp. 370. [http://www.ecorfan.org/actas/A\\_1/32.pdf](http://www.ecorfan.org/actas/A_1/32.pdf)
- Cuesta, F (2010) *Desempeño laboral y estabilidad emocional*. Revista de Ciencias Sociales.
- De León A. (2014) *Estrés laboral en el personal auxiliar de enfermería de emergencia de adultos y pediatría del hospital regional de occidente de quetzaltenango. Guatemala*. (Tesis de Grado Licenciatura en Enfermería). Universidad Rafael Landívar <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2014/09/02/De-Leon-Adelma.pdf>
- García Gonzales (2015) *¿Se ha reducido el tiempo de espera en el Servicio de Urgencias del Hospital de Cabueñes con la utilización del sistema de Triage Manchester?*. [Tesis Doctoral] .España: Universidad de Oviedo; 2013.
- García, C. (2006) *Estrés laboral en personal de la unidad de Emergencia Gineco-obstetricia. Hospital Clínico Regional*

*Valdivia de Chile*. (Tesis de Licenciatura en Obstetricia y Puericultura). Universidad Austral de Chile. Consultado en: <http://cybertesis.uach.cl/tesis/uach/2006/fmq216e/doc/fmq216e.pdf>

García, M., Iglesias, S., Romay, J. y Saleta, M. (2016). *Riesgos psicosociales en el profesorado de enseñanza universitaria*. Revista de psicología del trabajo y de las Organizaciones, 32(3): 173-182. España.

Gaspirc, T (2015) *Estrés laboral y procesos cognitivos en la interpretación sanitaria : un estudio de causas y consecuencias del estrés en los casos de interpretación sanitaria en hospitales públicos eslovenos* (Trabajo Fin de Máster, Universidad de Alcalá, 2015 pp 39-40). <https://ebuah.uah.es/dspace/bitstream/handle/10017/23799/TFM-TinaGaspirc%28p%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Grisales Romero, H., Muñoz, Y., Osorio, D. y Robles, E. (2014) *Síndrome de Burnout en el personal de enfermería de un hospital de referencia Ibagué*. Enferm. glob. vol.15 no.41 Murcia ene. 2016. versión On-line ISSN 1695-6141. [http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1695-61412016000100013](http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1695-61412016000100013)

Gutiérrez, R. & Ángeles, Y. (2012) *Estrés organizacional*. Edit Trillas. Mexico

Hederich, C., & Caballero, C. (2016). *Relación del Burnout y las estrategias de afrontamiento con el promedio académico en estudiantes universitarios*. Scielo, 535-540.

Hoyo, M (2004) *Estrés laboral*. Madrid: Servicios de Ediciones I.N.S.T. H

<http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/4376/ENScaesid.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- [Jiménez Jiménez, R \(2020\) \*Estresores Laborales en enfermeros del servicio de Emergencia de un hospital de Lima 2020\* \(Tesis para optar el Título Profesional de Licenciada en Enfermería de la Universidad Privada Norbert Wiener\). \[http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/3889/T061\\\_43642667\\\_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y\]\(http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/3889/T061\_43642667\_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y\)](http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/3889/T061_43642667_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Ley N° 27669 *Ley del Trabajo de la Enfermera(o)*. Disponible en [http://www.essalud.gob.pe/downloads/c\\_enfermeras/ley\\_de\\_trabajo\\_del\\_enfermero.pdf](http://www.essalud.gob.pe/downloads/c_enfermeras/ley_de_trabajo_del_enfermero.pdf)
- Lopategui, E. (2014) *Estrés*. Retrieved April 24, 2018, from <http://www.saludmed.com/Bienestar/Cap4/Estres-D.html>
- Maslach, C. (2009) *Comprendiendo el Burnout*. *Ciencia y Trabajo*, 11(32), 37-43
- Medina, S. (2017) *Desempeño Laboral del personal administrativo nombrado de la Municipalidad Provincial de Santa Chimbote 2027*. Obtenido de [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/12001/medina\\_cs.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/12001/medina_cs.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Mercado, G. (2006) *Nivel de Estrés Laboral de las Enfermeras del Hospital Nacional Dos de Mayo* (Tesis inédita de Licenciatura). UNMSM, Lima.
- Morales, C. (2007) *Nivel de Estrés Laboral de las Enfermeras que laboran en las áreas críticas del Instituto Nacional de Salud del Niño*. (Tesis inédita de Licenciatura). UNMSM, Lima
- Morales, M. G.(2018) *Nivel de estrés y su vínculo con el desempeño profesional del personal de enfermería del servicio de UCI Adulto del Hospital de Emergencias Villa el Salvador – 2018*.(Tesis para optar por el Título de Segunda Especialidad Profesional de Enfermería de Emergencias y Desastres en la Universidad Nacional del Callao). <http://repositorio.unac.edu.pe/handle/UNAC/3342>
- OIT (2016) *Psychosocial factors at work: Recognition and control. Report of the Joint International Labour Office and World Health*

- Organization on Occupational Health. Occupational Safety and Health Series No. 56. Ginebra: Oficina Internacional del Trabajo
- OMS (2017) *Mental Health in the Workplace*. Ginebra.
- OPS (2016) *Guía de Intervención mhGAP*. Recuperado de [www.who.int/mental\\_health/mhgap](http://www.who.int/mental_health/mhgap)
- OPS. (2016) *Estrés laboral es una carga para los individuos, los trabajadores y las sociedades*. Retrieved April 24, 2018, from [http://www.paho.org/hq/index.php?option=com\\_content&view=article&id=11973%3Awor\\_kplace-stress-takes-a-toll-on-individuals-employers-and-societies&Itemid=135&lang=es](http://www.paho.org/hq/index.php?option=com_content&view=article&id=11973%3Awor_kplace-stress-takes-a-toll-on-individuals-employers-and-societies&Itemid=135&lang=es)
- Ortiz Barrero, M. (2007) *Influencia de factores sociodemográficos, individuales y relacionales en la calidad de vida y el estrés de abuelas cuidadoras* (Tesis Maestría en Psicología) <https://repositorio.uniandes.edu.co/bitstream/handle/1992/9671/u295815.pdf?sequence=1>
- Ribera, D., Cartagena, E., Reig, A., Romá, M., Sans, I., & Catuana, A. (2015). *Estrés laboral y salud en profesionales de enfermería*. (Universidad de Alicante, Ed.). Madrid: Espagrafic. Retrieved from [https://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/4376/1/Reig\\_Ferrer\\_Estrés\\_laboral.pdf](https://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/4376/1/Reig_Ferrer_Estrés_laboral.pdf)
- Robbins, & Judge. (2013). *Comportamiento Organizacional*. (Pearson, Ed.) (15a.). México
- Rojas Zelaya, K. E. (2018). *El desempeño laboral y su influencia en la gestión administrativa de la subprefectura distrital de independencia Lima*. Obtenido de [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/20046/Rojas\\_ZKE.pdf?sequence=1&isAll owed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/20046/Rojas_ZKE.pdf?sequence=1&isAll owed=y)
- Rojas, M. (2017) *Niveles de Burnout en las enfermeras del Hospital II EsSalud de Cañete, 2017*. (Tesis para optar por el Título de Maestro de Investigación y Docencia Universitaria en la

Universidad Autónoma de Ica  
,<http://repositorio.autonomadeica.edu.pe/bitstream/autonomadeica/314/1/ROJAS%20CARBAJAL%20MILAGROS%20-%20NIVELES%20DE%20SINDROME%20DE%20BURNOUT%20EN%20LAS%20ENFERMERAS%20DEL%20HOSPITAL%20II%20ESSALUD%20DE%20CA%3%91ETE%2C%202017.pdf>

Rubio, D, F (2007) *Como afrontar el estrés laboral*. Costa Rica: Instituto de Investigación en Educacion (INIE)

Seyle, H. (1975). Estrés sin angustia. *Vie médicale au Canadá français*, 4 (8), 964–968.

Soto Sello, G. R. (Marzo de 2019). La motivación y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Sentinel Perú S.A. Obtenido de [http://repositorio.esan.edu.pe/bitstream/handle/ESAN/1509/2018\\_ADYDE\\_18-2\\_18\\_TI.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.esan.edu.pe/bitstream/handle/ESAN/1509/2018_ADYDE_18-2_18_TI.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Suárez Tunanñaña, A (2013) *Adaptación de la Escala de estrés Laboral de la OIT-OMS en trabajadores de 25 a 35 años de edad de un Contact Center de Lima*. En: *PsiqueMag* vol. 2 N° 1, 2013 pp. 33-50

Vidal Lacosta, V (2019) *El Estrés Laboral: Análisis y Prevención* 1ª edición, Zaragoza – Prensas de la Universidad de Zaragoza, 2019 ISBN 978-84-17655-94-5 pp 19.  
<https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=AvKRDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA9&dq=clasificacion+y+tipos+de+estres+laboral&ots=xW2oUCUEBI&sig=87jJ3MpkpwwrV2RHt0dqMJRVi6k#v=onepage&q=clasificacion%20y%20tipos%20de%20estres%20laboral&f=false>

Vision Cevece (2016) *El estrés hoy*. Semana 27. Mexico.  
[https://salud.edomex.gob.mx/cevece/documentos/difusion/triplicos/2016/Semana%2027\\_2016.pdf](https://salud.edomex.gob.mx/cevece/documentos/difusion/triplicos/2016/Semana%2027_2016.pdf)

## ANEXOS

### Anexo 1: Matriz de Consistencia

TÍTULO	PROBLEMA DE INVESTIGACION	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	CLASIFICACIÓN DE VARIABLES	METODOLOGÍA
Estrés laboral y el desempeño profesional de enfermería del área emergenciosa de un hospital de Cañete, 2020	<b>Problema general</b> ¿Cuál es la relación que existe entre el estrés laboral y el desempeño del profesional de enfermería del área emergenciosa de un hospital de Cañete, 2020?	<b>Objetivo General</b> Determinar la relación entre estrés laboral y el desempeño de los profesionales de enfermería del área emergenciosa de un hospital de Cañete, 2020	<b>Hipótesis General</b> Existe relación entre el estrés laboral y el desempeño de los profesionales de enfermería del área emergenciosa de un hospital de Cañete, 2020	<b>V1: Estrés laboral</b> Dimensiones: Agotamiento emocional Despersonalización Falta de realización personal	<b>Tipo</b> Básico  <b>Nivel</b> Descriptivo  <b>Diseño</b> No experimental  <b>Población</b> 24 profesionales de enfermería  <b>Muestra</b> 24 profesionales de enfermería  <b>Técnica</b> Encuesta  <b>Instrumento</b> Cuestionario
	<b>Problemas específicos</b>  - ¿Cuál es la relación que existe entre el Agotamiento Emocional y el desempeño de los profesionales de enfermería del área emergenciosa de un hospital de Cañete, 2020?	<b>Objetivos Específicos</b> - Identificar la relación que existe entre el agotamiento emocional y el desempeño de los profesionales de enfermería del área emergenciosa de un hospital de Cañete, 2020.	<b>Hipótesis específicos</b> Existe relación entre el agotamiento emocional, y el desempeño de los profesionales de enfermería del área emergenciosa de un hospital de Cañete, 2020	<b>V2: Desempeño profesional:</b>  Dimensiones: Desempeño asistencial. Desempeño administrativo Desempeño docente	
	- ¿Cuál es la relación que existe entre la Despersonalización y el desempeño de los profesionales de enfermería del área emergenciosa de un hospital de Cañete, 2020?	- Identificar la relación que existe entre la despersonalización y el desempeño de los profesionales de enfermería del área emergenciosa de un hospital de Cañete, 2020.	Existe relación entre la despersonalización, y el desempeño de los profesionales de enfermería del área emergenciosa de un hospital de Cañete, 2020.		
	- ¿Cuál es la relación que existe entre la Falta de realización personal y el desempeño de los profesionales de enfermería del área emergenciosa de un hospital de Cañete, 2020?	- Identificar la relación que existe entre la falta de realización personal y el desempeño de los profesionales de enfermería del área emergenciosa de un hospital de Cañete, 2020.	Existe relación entre la falta de realización personal y el desempeño de los profesionales de enfermería del área emergenciosa de un hospital de Cañete, 2020.		

Anexo 2: Matriz de Operacionalización de Variables

VARIABLE	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	NIVELES
ESTRÉS LABORAL	Byrne, k (2015) El estrés es un fenómeno que surge de la comparación entre la exigencia que enfrenta una persona y la capacidad de esta para salir adelante.	El estrés laboral es uno de los problemas más frecuentes y puede afectar la salud física y mental de las personas, generando una acumulación de situaciones traumáticas y una ansiedad que se encuentra asociada a la cercana interacción con otros factores que repercuten sobre los aspectos sociales, familiares, y personales	<b>Agotamiento emocional</b>	· Agotamiento del trabajo	1. Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo	
				· Cansancio emocional	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	
				· Desgaste emocional	4. Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa 5. Siento que mi trabajo me está desgastando 6. Me siento frustrado en mi trabajo	
				· Frustración en el trabajo	7. Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo 8. Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa	
			<b>Despersonalización</b>	· Limitación física	9. Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades.	
				Trato a pacientes como objetos	10. Siento que estoy tratando a algunos pacientes como si fueran objetos impersonales	Bajo De 48 a 168
				· Dureza en el trato	11. Siento que me he hecho más duro con la gente	
				· Indiferencia ante la situación de los pacientes	12. Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente	Moderado Entre 169 a 312
				· Siento que las personas me culpan por lo que les pasa	13. Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a mis pacientes 14. Me parece que los pacientes me culpan de alguno de sus problemas.	Alto Más de 313 (Max.432)
			<b>Falta de realización personal</b>	· Siento que puedo entender a los pacientes	15. Siento que puedo entender fácilmente a los pacientes	
				· Siento que trato con eficacia a los pacientes	16. Siento que trato con mucha eficacia los problemas de mis pacientes	
				· Energía para el trabajo	17. Siento que estoy influyendo positivamente en la vida de otras personas a través de mi trabajo	
				· Facilidad para crear un buen clima con los pacientes	18. Me siento con mucha energía en mi trabajo	
				· Me siento reconfortado después de tratar con los pacientes	19. Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con mis pacientes	
				· Valoración del trabajo	20. Me siento estimado después de haber trabajado íntimamente con mis pacientes 21. Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo	
				· Siento que mis problemas emocionales son bien tratados en mi trabajo	22. Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada.	

VARIABLE	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	NIVELES	
DESEMPEÑO PROFESIONAL	Acosta (2018), define que "el desempeño laboral es la demostración aptitudinal del trabajador durante la ejecución de su tarea. Esta evaluación es individual basada en el esfuerzo personal"	Desempeño asistencial	<ul style="list-style-type: none"> <li>Brinda atención oportuna, segura y eficaz al paciente.</li> <li>Realiza valoración del paciente.</li> <li>Obtiene información sobre la situación de salud.</li> <li>Alivia la tensión emocional del paciente.</li> <li>Mantiene comunicación con la familia.</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Usted lleva el control periódico de las funciones vitales</li> <li>Usted revisa que la medicación prescrita por el sea cumplida adecuadamente.</li> <li>Usted brinda el apoyo requerido al personal de salud que atienden a los pacientes en estado crítico.</li> <li>Usted verifica el estado emocional del paciente y le brinda confort para aliviar la tensión.</li> <li>Usted informa a los familiares sobre la evolución y situación actual del paciente.</li> </ol>	Nunca = 1 Casi Nunca = 2 A veces = 3 Casi Siempre = 4 Siempre = 5	
			Desempeño Administrativo	<ul style="list-style-type: none"> <li>Supervisa al personal técnico en enfermería.</li> <li>Tiene actualizados los registros y kardex.</li> <li>Administra el cuidado directo del paciente.</li> </ul>		<ol style="list-style-type: none"> <li>Usted verifica que el personal técnico de enfermería cumpla con sus funciones tales como: La higiene y aseo del paciente, alimentación, cambio de postura, etc.</li> <li>Usted se encarga de dirigir y coordinar el debido cuidado del paciente tanto con el equipo profesional como con la familia a cargo de este.</li> <li>Usted mantiene actualizado el historial del paciente con las anotaciones del registro de enfermería pertinentes.</li> <li>Usted en conjunto con la enfermera jefe llevan a cabo los trámites requeridos para la admisión y alta del paciente.</li> <li>Usted supervisa el área de emergencia para mantener y mejorar los servicios.</li> </ol>
				<ul style="list-style-type: none"> <li>Realiza trámites de admisión, alta e interconsultas.</li> <li>Realiza coordinaciones con los demás servicios de salud.</li> <li>Coordina con el equipo de salud la atención.</li> </ul>		<ol style="list-style-type: none"> <li>Usted participa en el proceso de enseñanza del personal de enfermería y otros profesionales de la salud.</li> <li>Usted desarrolla actividades que ayudan a la formación de los estudiantes que se encuentran en su servicio.</li> <li>Usted evalúa el desenvolvimiento del estudiante en formación.</li> <li>Usted impulsa al estudiante a reflexionar y desarrollar pensamientos críticos.</li> <li>Usted incentiva el deseo del estudiante por mantenerse actualizado a través de la investigación.</li> </ol>
			Desempeño Docente	<ul style="list-style-type: none"> <li>Promueve desarrollo de juicios críticos y reflexivos a los estudiantes.</li> <li>Promueve la construcción de nuevos conocimientos a otros colegas y estudiantes.</li> <li>Impulsa la participación de los profesionales o estudiantes en investigaciones.</li> <li>Orienta a los enfermeros y estudiantes en aspectos que desconocen.</li> </ul>		<ol style="list-style-type: none"> <li>Usted participa en el proceso de enseñanza del personal de enfermería y otros profesionales de la salud.</li> <li>Usted desarrolla actividades que ayudan a la formación de los estudiantes que se encuentran en su servicio.</li> <li>Usted evalúa el desenvolvimiento del estudiante en formación.</li> <li>Usted impulsa al estudiante a reflexionar y desarrollar pensamientos críticos.</li> <li>Usted incentiva el deseo del estudiante por mantenerse actualizado a través de la investigación.</li> </ol>
		Desempeño Investigativo		<ul style="list-style-type: none"> <li>Conoce los problemas de mayor incidencia en el servicio de emergencia.</li> <li>Conoce la metodología de la investigación.</li> <li>Conoce la elaboración de investigaciones en salud.</li> <li>Participa en investigaciones realizadas por otros profesionales en emergencia.</li> <li>Está capacitado en conocimientos sobre investigación.</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Usted participa en el proceso de enseñanza del personal de enfermería y otros profesionales de la salud.</li> <li>Usted desarrolla actividades que ayudan a la formación de los estudiantes que se encuentran en su servicio.</li> <li>Usted evalúa el desenvolvimiento del estudiante en formación.</li> <li>Usted impulsa al estudiante a reflexionar y desarrollar pensamientos críticos.</li> <li>Usted incentiva el deseo del estudiante por mantenerse actualizado a través de la investigación.</li> <li>Usted renueva sus conocimientos sobre su especialidad por medio de capacitaciones y cursos.</li> <li>Usted participa en el desarrollo o ejecución de investigaciones que promueven el mejoramiento del área de salud.</li> <li>Usted está al tanto de los problemas más frecuentes del área de emergencia.</li> <li>Usted facilita y da apertura a las investigaciones que se dan a cabo en el área de emergencia.</li> <li>Usted prueba nuevas técnicas para mejorar la práctica de sus funciones.</li> </ol>	

### Anexo 3: Instrumentos de medición

#### MBI (INVENTARIO DE BURNOUT DE MASLACH)

A continuación encontrará una serie de enunciados acerca de su trabajo y de sus sentimientos en él. Le pedimos su colaboración respondiendo a ellos como lo siente. No existen respuestas mejores o peores, la respuesta correcta es aquella que expresa verídicamente su propia existencia. Los resultados de este cuestionario son estrictamente confidenciales y en ningún caso accesibles a otras personas. Su objeto es contribuir al conocimiento de las condiciones de su trabajo y mejorar su nivel de satisfacción.

A cada una de las frases debe responder expresando la frecuencia con que tiene ese sentimiento de la siguiente forma:

- (1) Nunca
- (2) Algunas veces al año
- (3) Algunas veces al mes
- (4) Algunas veces a la semana
- (5) Diariamente

Por favor señale el número que considere más adecuado

	ITEMS	1	2	3	4	5
A. E.	1. Me siento emocionalmente defraudado en mi trabajo					
A. E.	2. Cuando termino mi jornada de trabajo me siento agotado					
A. E.	3. Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento agotado					
R. P.	4. Siento que puedo entender fácilmente a las personas que tengo que					
D.	5. Siento que estoy tratando a algunos beneficiados de mí, como si fuesen objetos					
A. E.	6. Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa					
R. P.	7. Siento que trato con mucha efectividad los problemas de las personas a las que tengo que atender					
A. E.	8. Siento que mi trabajo me está desgastando					
R. P.	9. Siento que estoy influyendo positivamente en las vidas de otras personas a través					
D.	10. Siento que me he hecho más duro con la gente					
D.	11. Me preocupa que este trabajo me está endureciendo					
R. P.	12. Me siento muy enérgico en mi trabajo					
A. E.	13. Me siento frustrado por el trabajo					
A. E.	14. Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo					
D.	15. Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a las personas a las que					
A. E.	16. Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa					
R. P.	17. Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable en mi					
R. P.	18. Me siento estimulado después de haber trabajado íntimamente con quienes tengo que atender					
R. P.	19. Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo					
A. E.	20. Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades					
R. P.	21. Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma					
D.	22. Me parece que los beneficiarios de mi trabajo me culpan de algunos					

# CUESTIONARIO DESEMPEÑO DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA

Estimado/a profesional de enfermería pido que marque el siguiente instrumento que permitirá conocer el desempeño de las enfermeras predominante en el servicio de emergencia; para lo cual debe marcar con "X" en las preguntas señalando la opción que crea conveniente, el instrumento es confidencial y anónimo, agradezco su colaboración y honestidad en el desarrollo de este cuestionario.

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

N°	DESEMPEÑO DEL PROFESIONAL DE ENFERMERIA EN EL AREA DE EMERGENCIA	NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
<b>DESEMPEÑO ASISTENCIAL</b>						
1	Usted lleva el control periódico de las funciones vitales del paciente.					
2	Usted revisa que la medicación prescrita por el médico sea cumplida adecuadamente.					
3	Usted brinda el apoyo requerido al personal de salud que atienden a los pacientes en estado crítico.					
4	Usted verifica el estado emocional del paciente y le brinda confort para aliviar la tensión.					
5	Usted informa a los familiares sobre la evolución y situación actual del paciente.					
<b>DESEMPEÑO ADMINISTRATIVO</b>						
6	Usted verifica que el personal técnico de enfermería cumpla con sus funciones tales como: La higiene y aseo del paciente, alimentación, cambio de postura, etc.					
7	Usted se encarga de dirigir y coordinar el debido cuidado del paciente tanto con el equipo profesional como con la familia a cargo de este.					
8	Usted mantiene actualizado el historial del paciente con las anotaciones del registro de enfermería pertinentes.					
9	Usted en conjunto con la enfermera jefe llevan a cabo los trámites requeridos para la admisión y alta del paciente.					
10	Usted supervisa el área de emergencia para mantener y mejorar los servicios.					
<b>DESEMPEÑO DOCENTE</b>						

11	Usted participa en el proceso de enseñanza del personal de enfermería y otros profesionales de la salud.					
12	Usted desarrolla actividades que ayudan a la formación de los estudiantes que se encuentran en su servicio.					
13	Usted evalúa el desenvolvimiento del estudiante en formación.					
14	Usted impulsa al estudiante a reflexionar y desarrollar pensamientos críticos.					
15	Usted incentiva el deseo del estudiante por mantenerse actualizado a través de la investigación.					
<b>DESEMPEÑO INVESTIGATIVO</b>						
16	Usted renueva sus conocimientos sobre su especialidad por medio de capacitaciones y cursos.					
17	Usted participa en el desarrollo o ejecución de investigaciones que promueven el mejoramiento del área de salud.					
18	Usted está al tanto de los problemas más frecuentes del área de emergencia.					
19	Usted facilita y da apertura a las investigaciones que se dan a cabo en el área de emergencia.					
20	Usted prueba nuevas técnicas para mejorar la práctica de sus funciones.					

## Anexo 4: Ficha de validación de Instrumentos de medición

BIEWSKI, SCHERB, & DOUGREAU, 1995).

### Summary of Development Research

#### *Reliability*

The reliability coefficients were based on samples that were not used in the item selections to avoid any improper inflation

---

198 • CHRISTINA MASLACH, SUSAN E. JACKSON, AND MICHAEL P. LEITER

of the reliability estimates. Internal consistency was estimated by Cronbach's coefficient alpha ( $n = 1,316$ ). The reliability coefficients for the subscales were the following: .90 for Emotional Exhaustion, .79 for Depersonalization, and .71 for Personal Accomplishment. The standard error of measurement for each subscale is as follows: 3.80 for Emotional Exhaustion, 3.16 for Depersonalization, and 3.73 for Personal Accomplishment.

Data on test-retest reliability of the MBI were reported for two samples. For a sample of graduate students in social welfare and administrators in a health agency, the two test sessions were separated by an interval of 2 to 4 weeks. The test-retest reliability coefficients for the subscales were the following: .82 for Emotional Exhaustion, .60 for Depersonalization, and .80 for Personal Accomplishment. Although these coefficients range from low to moderately high, all are

of the reliability estimates. Internal consistency was estimated by Cronbach's coefficient alpha ( $n=1,316$ ). The reliability coefficients for the subscales were the following: .90 for Emotional Exhaustion, .79 for Depersonalization, and .71 for Personal Accomplishment. The standard error of measurement for each subscale is as follows: 3.80 for Emotional Exhaustion, 3.16 for Depersonalization, and 3.73 for Personal Accomplishment.

Data on test-retest reliability of the MBI were reported for two samples. For a sample of graduate students in social welfare and administrators in a health agency, the two test sessions were separated by an interval of 2 to 4 weeks. The test-retest reliability coefficients for the subscales were the following: .82 for Emotional Exhaustion, .60 for Depersonalization, and .80 for Personal Accomplishment. Although these coefficients range from low to moderately high, all are significant beyond the .001 level. In a sample of 248 teachers, the two test sessions were separated by an interval of 1 year. The test-retest reliabilities for the three subscales were .60 for Emotional Exhaustion, .54 for Depersonalization, and .57 for Personal Accomplishment (Jackson, Schwab, & Schuler, 1986). Subsequent studies have found the MBI subscales to be stable over time, with correlations in the .50 to .82 range on time spans of three months to one year (Leiter & Durup, 1996).

### ***Convergent Validity***

Convergent validity was demonstrated in several ways. First, an individual's MBI scores were correlated with behavioral ratings made independently by a person who knew the individual well, such as a spouse or coworker. Second, MBI

## INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

### I. DATOS GENERALES

Título de la Investigación: Estres Laboral y el desempeño de los profesionales de enfermería del área Emergencia de un hospital de  
 Nombre del Experto: Aracelly García Jarrín cañete 2020

### II. ASPECTOS A VALIDAR EN EL CUESTIONARIO

Aspectos a Evaluar	Descripción:	Evaluación Cumple/ No cumple	Preguntas a corregir
1. Claridad	Las preguntas están elaboradas usando un lenguaje apropiado	Cumple	ninguna
2. Objetividad	Las preguntas están expresadas en aspectos observables	Cumple	ninguna
3. Conveniencia	Las preguntas están adecuadas al tema a ser investigado	Cumple	ninguna
4. Organización	Existe una organización lógica y <b>sintáctica</b> en el cuestionario	Cumple	ninguna
5. Suficiencia	El cuestionario comprende todos los indicadores en cantidad y calidad	Cumple	ninguna
6. Intencionalidad	El cuestionario es adecuado para medir los indicadores de la investigación	Cumple	ninguna
7. Consistencia	Las preguntas están basadas en aspectos teóricos del tema investigado	Cumple	ninguna
8. Coherencia	Existe relación entre las preguntas e indicadores	Cumple	ninguna
9. Estructura	La estructura del cuestionario responde a las preguntas de la investigación	Cumple	ninguna
10. Pertinencia	El cuestionario es útil y oportuno para la investigación	Cumple	ninguna

### III. OBSERVACIONES GENERALES

Es un cuestionario adecuadamente redactado y que es viable para su uso.



Lc. Aracelly García Jarrín

PSICÓLOGA

C.P.S. 34048

Nombre: Aracelly García Jarrín  
 No. DNI: 15413743

## INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

### I. DATOS GENERALES

Título de la Investigación : ESTRÉS LABORAL Y EL DESEMPEÑO DE LOS PROFESIONALES DE EFERMERÍA DEL AREA EMERGENCIA DE UN HOSPITAL DE CAÑETE, 2020.

Nombre del Experto: Dr. Abel Alejandro Tasayco Jala.

### II. ASPECTOS A VALIDAR EN EL CUESTIONARIO

Aspectos a Evaluar	Descripción:	Evaluación Cumple/ No cumple	Preguntas a corregir
1. Claridad	Las preguntas están elaboradas usando un lenguaje apropiado		
2. Objetividad	Las preguntas están expresadas en aspectos observables		
3. Conveniencia	Las preguntas están adecuadas al tema a ser investigado		
4. Organización	Existe una organización lógica y sintáctica en el cuestionario		
5. Suficiencia	El cuestionario comprende todos los indicadores en cantidad y calidad		
6. Intencionalidad	El cuestionario es adecuado para medir los indicadores de la investigación		
7. Consistencia	Las preguntas están basadas en aspectos teóricos del tema investigado		
8. Coherencia	Existe relación entre las preguntas e indicadores		
9. Estructura	La estructura del cuestionario responde a las preguntas de la investigación		
10. Pertinencia	El cuestionario es útil y oportuno para la investigación		

### III. OBSERVACIONES GENERALES

El instrumento es recomendable para su aplicación, ya que garantiza la medición de las dimensiones.



Dr. Abel Alejandro Tasayco Jala  
CPPe N° 0463271  
CEAD N° 19431

Nombre:  
No. DNI: 44147446

## INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

### I. DATOS GENERALES

Título de la Investigación : ESTRÉS LABORAL Y EL DESEMPEÑO DE LOS PROFESIONALES DE ENFERMERÍA DEL AREA EMERGENCIA DE UN HOSPITAL DE CAÑETE, 2020.

Nombre del Experto: MAG. SANTOS SEVILLA, MARILU

### II. ASPECTOS A VALIDAR EN EL CUESTIONARIO

Aspectos a Evaluar	Descripción:	Evaluación Cumple/ No cumple	Preguntas a corregir
1. Claridad	Las preguntas están elaboradas usando un lenguaje apropiado	Cumple	Ninguna
2. Objetividad	Las preguntas están expresadas en aspectos observables	Cumple	Ninguna
3. Conveniencia	Las preguntas están adecuadas al tema a ser investigado <sup>1</sup>	Cumple	Ninguna
4. Organización	Existe una organización lógica y sintáctica en el cuestionario	Cumple	Ninguna
5. Suficiencia	El cuestionario comprende todos los indicadores en cantidad y calidad	Cumple	Ninguna
6. Intencionalidad	El cuestionario es adecuado para medir los indicadores de la investigación	Cumple	Ninguna
7. Consistencia	Las preguntas están basadas en aspectos teóricos del tema investigado	Cumple	Ninguna
8. Coherencia	Existe relación entre las preguntas e indicadores	No cumple	La pregunta 15 debe poner a la descripción (4) descripción (Investigación).
9. Estructura	La estructura del cuestionario responde a las preguntas de la investigación	Cumple	Ninguna
10. Pertinencia	El cuestionario es útil y oportuno para la investigación	Cumple	Ninguna.

### III. OBSERVACIONES GENERALES

Se plantea que esta tiene planteada, además tiene relación con lo que se quiere investigar.

*Marilú Santos*

MARILLYNES SANTOS SEVILLA  
C. E. P. 37328 MAGISTER 275  
ESPECIALIDAD EN ENFERMERIA  
PEDIATRIA 018450

Nombre: Marilú Ynés Santos Sevilla  
No. DNI: 15340915

## Anexo 5: Base de datos

DATA COMPLETA SALDANA Y ROJAS.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Visible: 51 de 51 variables

	@1 Mesientoe mocialmentoe defraudadonem rabajamiento	@2 Cuandoterm inomjadadet rabajamiento	@3 Cuandome evantoporlamaf anaymeenfronto	@6 Sientoque abajartodoeldi onlagenteemca	@8 Sientoquem trabajomeestád esgastando	@13 Mesientof ustradoporreltrab ajo	@14 Sientoque estoydemasiad otiempoenmitra	@16 Sientoque rabajarencontac todirectoconlag	@20 Mesientoc omosiestuiera lilimtedemisposi	AGOTAMIENTO EMOCIONAL	@5 Sient traytrata gunosbene
1	ALGUNAS VECES	DIARIAMENTE	ALGUNAS VEC...	DIARIAMENTE	ALGUNAS VECES	NUNCA	ALGUNAS VECES	NUNCA	NUNCA	MEDIO	NU
2	NUNCA	DIARIAMENTE	ALGUNAS VEC...	ALGUNAS VEC...	ALGUNAS VECES	NUNCA	ALGUNAS VECES	NUNCA	NUNCA	MEDIO	NU
3	NUNCA	DIARIAMENTE	ALGUNAS VEC...	ALGUNAS VEC...	ALGUNAS VECES	NUNCA	ALGUNAS VECES	NUNCA	NUNCA	MEDIO	NU
4	NUNCA	DIARIAMENTE	ALGUNAS VEC...	ALGUNAS VEC...	ALGUNAS VECES	NUNCA	NUNCA	NUNCA	NUNCA	MEDIO	NU
5	ALGUNAS VECES	DIARIAMENTE	ALGUNAS VEC...	ALGUNAS VEC...	ALGUNAS VECES	NUNCA	ALGUNAS VECES	NUNCA	NUNCA	MEDIO	NU
6	ALGUNAS VECES	DIARIAMENTE	ALGUNAS VEC...	ALGUNAS VEC...	ALGUNAS VECES	NUNCA	ALGUNAS VECES	NUNCA	NUNCA	MEDIO	NU
7	NUNCA	DIARIAMENTE	ALGUNAS VEC...	ALGUNAS VEC...	ALGUNAS VECES	NUNCA	ALGUNAS VECES	NUNCA	NUNCA	MEDIO	NU
8	ALGUNAS VEC...	ALGUNAS VEC...	ALGUNAS VEC...	ALGUNAS VEC...	ALGUNAS VECES	NUNCA	ALGUNAS VECES	NUNCA	NUNCA	MEDIO	NU
9	ALGUNAS VECES	DIARIAMENTE	ALGUNAS VEC...	ALGUNAS VEC...	ALGUNAS VECES	NUNCA	ALGUNAS VEC...	NUNCA	NUNCA	MEDIO	NU
10	ALGUNAS VECES	DIARIAMENTE	ALGUNAS VEC...	ALGUNAS VEC...	ALGUNAS VECES	NUNCA	ALGUNAS VECES	ALGUNAS VEC...	NUNCA	MEDIO	NU
11	ALGUNAS VECES	DIARIAMENTE	ALGUNAS VEC...	ALGUNAS VEC...	ALGUNAS VECES	NUNCA	ALGUNAS VECES	NUNCA	NUNCA	MEDIO	NU
12	NUNCA	DIARIAMENTE	ALGUNAS VEC...	ALGUNAS VEC...	ALGUNAS VECES	NUNCA	ALGUNAS VECES	NUNCA	NUNCA	MEDIO	NU
13	NUNCA	ALGUNAS VEC...	ALGUNAS VEC...	ALGUNAS VECES	ALGUNAS VEC...	NUNCA	ALGUNAS VECES	NUNCA	NUNCA	MEDIO	NU
14	NUNCA	ALGUNAS VEC...	ALGUNAS VEC...	ALGUNAS VEC...	ALGUNAS VEC...	NUNCA	ALGUNAS VECES	NUNCA	NUNCA	MEDIO	NU
15	NUNCA	DIARIAMENTE	ALGUNAS VEC...	ALGUNAS VEC...	ALGUNAS VECES	NUNCA	ALGUNAS VECES	ALGUNAS VEC...	NUNCA	MEDIO	NU
16	NUNCA	DIARIAMENTE	DIARIAMENTE	ALGUNAS VEC...	ALGUNAS VECES	NUNCA	ALGUNAS VECES	ALGUNAS VEC...	NUNCA	MEDIO	NU
17	ALGUNAS VEC...	DIARIAMENTE	ALGUNAS VEC...	ALGUNAS VEC...	ALGUNAS VECES	NUNCA	ALGUNAS VECES	ALGUNAS VEC...	NUNCA	MEDIO	NU
18	NUNCA	DIARIAMENTE	ALGUNAS VEC...	ALGUNAS VEC...	ALGUNAS VECES	NUNCA	ALGUNAS VECES	NUNCA	NUNCA	MEDIO	NU
19	NUNCA	DIARIAMENTE	ALGUNAS VEC...	ALGUNAS VEC...	ALGUNAS VECES	NUNCA	ALGUNAS VECES	NUNCA	NUNCA	MEDIO	NU
20	ALGUNAS VECES	DIARIAMENTE	ALGUNAS VEC...	ALGUNAS VEC...	ALGUNAS VECES	NUNCA	ALGUNAS VECES	NUNCA	NUNCA	MEDIO	NU
21	ALGUNAS VECES	DIARIAMENTE	ALGUNAS VEC...	ALGUNAS VEC...	ALGUNAS VECES	NUNCA	ALGUNAS VECES	NUNCA	NUNCA	MEDIO	NU

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON

6:20 02/02/2021

DATA COMPLETA SALDANA Y ROJAS.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Visible: 51 de 51 variables

	@13 Ustedeval aeldesolvim entodelestudian	@14 Ustedimpr isaalestudiant reflexionarydesa	@15 Ustedinc ntivaeldesode estudianteepom	DESEMPEÑO OCENTE	@16 Ustedren evasusconocim entosobresues	@17 Ustedparti cipaeneldesarro looejecucióndei	@18 Ustedestá altantodelospro blemasmásfrec	@19 Ustedfacil tayaaperturaaal asinvestigacion	@20 Ustedpru banuevastécni asparamejorarla	DESEMPEÑO INVESTIGATIVO	DESEMPE ROFESIC
1	A VECES	A VECES	A VECES	MEDIO	CASI SIEMPRE	CASI SIEMPRE	CASI SIEMPRE	CASI SIEMPRE	CASI SIEMPRE	ALTO	
2	A VECES	CASI SIEMPRE	CASI SIEMPRE	ALTO	CASI SIEMPRE	CASI SIEMPRE	CASI SIEMPRE	CASI SIEMPRE	CASI SIEMPRE	ALTO	
3	A VECES	A VECES	A VECES	MEDIO	CASI SIEMPRE	CASI SIEMPRE	CASI SIEMPRE	CASI SIEMPRE	CASI SIEMPRE	ALTO	
4	A VECES	A VECES	A VECES	MEDIO	CASI SIEMPRE	A VECES	CASI SIEMPRE	A VECES	CASI SIEMPRE	ALTO	
5	A VECES	A VECES	A VECES	MEDIO	CASI SIEMPRE	A VECES	CASI SIEMPRE	CASI NUNCA	A VECES	MEDIO	
6	A VECES	CASI SIEMPRE	A VECES	MEDIO	CASI SIEMPRE	CASI SIEMPRE	CASI SIEMPRE	A VECES	A VECES	ALTO	
7	A VECES	A VECES	CASI SIEMPRE	MEDIO	CASI SIEMPRE	A VECES	CASI SIEMPRE	A VECES	A VECES	ALTO	
8	CASI SIEMPRE	CASI SIEMPRE	CASI SIEMPRE	ALTO	CASI SIEMPRE	CASI SIEMPRE	CASI SIEMPRE	A VECES	CASI SIEMPRE	ALTO	
9	CASI SIEMPRE	A VECES	CASI SIEMPRE	ALTO	SIEMPRE	CASI SIEMPRE	A VECES	CASI SIEMPRE	CASI SIEMPRE	ALTO	
10	CASI SIEMPRE	CASI SIEMPRE	SIEMPRE	ALTO	CASI SIEMPRE	CASI SIEMPRE	CASI SIEMPRE	CASI SIEMPRE	CASI SIEMPRE	ALTO	
11	CASI SIEMPRE	CASI SIEMPRE	A VECES	ALTO	CASI SIEMPRE	CASI SIEMPRE	CASI SIEMPRE	CASI SIEMPRE	CASI SIEMPRE	ALTO	
12	A VECES	A VECES	A VECES	MEDIO	SIEMPRE	CASI SIEMPRE	CASI SIEMPRE	CASI SIEMPRE	SIEMPRE	ALTO	
13	CASI SIEMPRE	A VECES	A VECES	ALTO	CASI SIEMPRE	A VECES	A VECES	CASI NUNCA	A VECES	MEDIO	
14	A VECES	A VECES	CASI SIEMPRE	ALTO	CASI SIEMPRE	A VECES	A VECES	CASI NUNCA	CASI SIEMPRE	MEDIO	
15	A VECES	CASI SIEMPRE	CASI SIEMPRE	ALTO	CASI SIEMPRE	A VECES	A VECES	CASI SIEMPRE	CASI SIEMPRE	ALTO	
16	A VECES	A VECES	CASI SIEMPRE	MEDIO	CASI SIEMPRE	CASI SIEMPRE	CASI SIEMPRE	CASI SIEMPRE	CASI SIEMPRE	ALTO	
17	A VECES	A VECES	CASI SIEMPRE	ALTO	CASI SIEMPRE	CASI SIEMPRE	CASI SIEMPRE	A VECES	SIEMPRE	ALTO	
18	CASI SIEMPRE	A VECES	CASI SIEMPRE	ALTO	SIEMPRE	CASI SIEMPRE	CASI SIEMPRE	A VECES	CASI SIEMPRE	ALTO	
19	CASI SIEMPRE	CASI SIEMPRE	CASI SIEMPRE	ALTO	CASI SIEMPRE	CASI SIEMPRE	CASI SIEMPRE	CASI NUNCA	SIEMPRE	ALTO	
20	CASI SIEMPRE	A VECES	A VECES	ALTO	CASI SIEMPRE	CASI SIEMPRE	CASI SIEMPRE	A VECES	A VECES	ALTO	
21	CASI SIEMPRE	CASI SIEMPRE	A VECES	ALTO	SIEMPRE	CASI SIEMPRE	CASI SIEMPRE	CASI SIEMPRE	CASI SIEMPRE	ALTO	

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON

6:20 02/02/2021

DATA COMPLETA SALDANA Y ROJAS.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
1	@1 Mesient...	Numérico	1	0	1. Me siento e...	{1, NUNCA}...	Ninguno	12	Derecha	Nominal	Entrada
2	@2 Cuando...	Numérico	1	0	2. Cuando term...	{1, NUNCA}...	Ninguno	12	Derecha	Nominal	Entrada
3	@3 Cuando...	Numérico	1	0	3. Cuando me l...	{1, NUNCA}...	Ninguno	12	Derecha	Nominal	Entrada
4	@6 Sientoq...	Numérico	1	0	6. Siento que tr...	{1, NUNCA}...	Ninguno	12	Derecha	Nominal	Entrada
5	@8 Sientoq...	Numérico	1	0	8. Siento que ...	{1, NUNCA}...	Ninguno	12	Derecha	Nominal	Entrada
6	@13 Mesie...	Numérico	1	0	13. Me siento fr...	{1, NUNCA}...	Ninguno	12	Derecha	Nominal	Entrada
7	@14 Siento...	Numérico	1	0	14. Siento que ...	{1, NUNCA}...	Ninguno	12	Derecha	Nominal	Entrada
8	@16 Siento...	Numérico	1	0	16. Siento que ...	{1, NUNCA}...	Ninguno	12	Derecha	Nominal	Entrada
9	@20 Mesie...	Numérico	1	0	20. Me siento c...	{1, NUNCA}...	Ninguno	12	Derecha	Nominal	Entrada
10	AGOTAMIE...	Numérico	2	0	AGOTAMIENT...	{1, BAJO}...	Ninguno	12	Derecha	Escala	Entrada
11	@5 Sientoq...	Numérico	1	0	5. Siento que e...	{1, NUNCA}...	Ninguno	12	Derecha	Nominal	Entrada
12	@10 Siento...	Numérico	1	0	10. Siento que ...	{1, NUNCA}...	Ninguno	12	Derecha	Nominal	Entrada
13	@11 Mepr...	Numérico	1	0	11. Me preocup...	{1, NUNCA}...	Ninguno	12	Derecha	Nominal	Entrada
14	@15 Siento...	Numérico	1	0	15. Siento que ...	{1, NUNCA}...	Ninguno	12	Derecha	Nominal	Entrada
15	@22 Mepar...	Numérico	1	0	22. Me parece ...	{1, NUNCA}...	Ninguno	12	Derecha	Nominal	Entrada
16	DESPERS...	Numérico	2	0	DESPERSONA...	{1, BAJO}...	Ninguno	12	Derecha	Escala	Entrada
17	@4 Sientoq...	Numérico	1	0	4. Siento que p...	{1, NUNCA}...	Ninguno	12	Derecha	Nominal	Entrada
18	@7 Sientoq...	Numérico	1	0	7. Siento que tr...	{1, NUNCA}...	Ninguno	12	Derecha	Nominal	Entrada
19	@9 Sientoq...	Numérico	1	0	9. Siento que e...	{1, NUNCA}...	Ninguno	12	Derecha	Nominal	Entrada
20	@12 Mesie...	Numérico	1	0	12. Me siento ...	{1, NUNCA}...	Ninguno	12	Derecha	Nominal	Entrada
21	@17 Siento...	Numérico	1	0	17. Siento que ...	{1, NUNCA}...	Ninguno	12	Derecha	Nominal	Entrada
22	@18 Mesie...	Numérico	1	0	18. Me siento e...	{1, NUNCA}...	Ninguno	12	Derecha	Nominal	Entrada
23	@19 Creoa...	Numérico	1	0	19. Creo que c...	{1, NUNCA}...	Ninguno	12	Derecha	Nominal	Entrada
24	@21 Siento...	Numérico	1	0	21. Siento que ...	{1, NUNCA}...	Ninguno	12	Derecha	Nominal	Entrada

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON 0:20 02/02/2021

DATA COMPLETA SALDANA Y ROJAS.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
28	@2 Ustedre...	Numérico	1	0	2. Usted revisa ...	{1, NUNCA}...	Ninguno	12	Derecha	Nominal	Entrada
29	@3 Ustedbr...	Numérico	1	0	3. Usted brinda...	{1, NUNCA}...	Ninguno	12	Derecha	Nominal	Entrada
30	@4 Ustedve...	Numérico	1	0	4. Usted verific...	{1, NUNCA}...	Ninguno	12	Derecha	Nominal	Entrada
31	@5 Ustedinf...	Numérico	1	0	5. Usted inform...	{1, NUNCA}...	Ninguno	12	Derecha	Nominal	Entrada
32	DESEMPE...	Numérico	2	0	DESEMPEÑO ...	{1, BAJO}...	Ninguno	12	Derecha	Escala	Entrada
33	@6 Ustedve...	Numérico	1	0	6. Usted verific...	{1, NUNCA}...	Ninguno	12	Derecha	Nominal	Entrada
34	@7 Usteds...	Numérico	1	0	7. Usted se en...	{1, NUNCA}...	Ninguno	12	Derecha	Nominal	Entrada
35	@8 Ustedm...	Numérico	1	0	8. Usted manti...	{1, NUNCA}...	Ninguno	12	Derecha	Nominal	Entrada
36	@9 Usted...	Numérico	1	0	alta del paciente	{1, NUNCA}...	Ninguno	12	Derecha	Nominal	Entrada
37	@10 Usted...	Numérico	1	0	10. Usted supe...	{1, NUNCA}...	Ninguno	12	Derecha	Nominal	Entrada
38	DESEMPE...	Numérico	2	0	DESEMPEÑO ...	{1, BAJO}...	Ninguno	12	Derecha	Escala	Entrada
39	@11 Usted...	Numérico	1	0	11. Usted parti...	{1, NUNCA}...	Ninguno	12	Derecha	Nominal	Entrada
40	@12 Usted...	Numérico	1	0	12. Usted desa...	{1, NUNCA}...	Ninguno	12	Derecha	Nominal	Entrada
41	@13 Usted...	Numérico	1	0	13. Usted evalu...	{1, NUNCA}...	Ninguno	12	Derecha	Nominal	Entrada
42	@14 Usted...	Numérico	1	0	14. Usted impul...	{1, NUNCA}...	Ninguno	12	Derecha	Nominal	Entrada
43	@15 Usted...	Numérico	1	0	15. Usted incen...	{1, NUNCA}...	Ninguno	12	Derecha	Nominal	Entrada
44	DESEMPE...	Numérico	2	0	DESEMPEÑO ...	{1, BAJO}...	Ninguno	12	Derecha	Escala	Entrada
45	@16 Ustedr...	Numérico	1	0	16. Usted renu...	{1, NUNCA}...	Ninguno	12	Derecha	Nominal	Entrada
46	@17 Usted...	Numérico	1	0	17. Usted parti...	{1, NUNCA}...	Ninguno	12	Derecha	Nominal	Entrada
47	@18 Usted...	Numérico	1	0	18. Usted está ...	{1, NUNCA}...	Ninguno	12	Derecha	Nominal	Entrada
48	@19 Ustedf...	Numérico	1	0	19. Usted facilit...	{1, NUNCA}...	Ninguno	12	Derecha	Nominal	Entrada
49	@20 Usted...	Numérico	1	0	20. Usted prue...	{1, NUNCA}...	Ninguno	12	Derecha	Nominal	Entrada
50	DESEMPE...	Numérico	2	0	DESEMPEÑO I...	{1, BAJO}...	Ninguno	12	Derecha	Escala	Entrada
51	DESEMPE...	Numérico	2	0	DESEMPEÑO ...	{1, BAJO}...	Ninguno	12	Derecha	Escala	Entrada

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON 0:21 02/02/2021

## Anexo 6: Carta de autorización

Carta de autorización de toma de instrumentos para la Tesis de ESTRÉS LABORAL Y EL DESEMPEÑO DE LOS PROFESIONALES DE ENFERMERÍA DEL AREA EMERGENCIA DE UN HOSPITAL DE CAÑETE, 2020

Yo Elizabeth del Pilar Guivin Munayco identificada con el DNI 21888765 encargada de la jefatura de enfermería del Hospital Rezola de Cañete, autorizo mediante la siguiente carta que las bachilleres Rojas Garay Fátima Pamela con DNI 76799700 y Saldaña Leandro Gabriela Lucero con DNI 73339204 llevaron a cabo la aplicación de sus instrumentos para la recolección de datos para la tesis "ESTRÉS LABORAL Y EL DESEMPEÑO DE LOS PROFESIONALES DE ENFERMERÍA DEL AREA EMERGENCIA DE UN HOSPITAL DE CAÑETE, 2020". Se expide la siguiente constancia para los fines que estimen conveniente los interesados.

Cañete, 28 de diciembre del 2020.

 GOBIERNO REGIONAL DE LIMA  
DIRECCION REGIONAL DE SALUD  
HOSPITAL REZOLA CAÑETE   
.....  
Lic. Elizabeth del Pilar Guivin Munayco  
CEP. 29774 - RNE. 12036  
Jefe del Departamento de Enfermería

.....  
Firma

## Anexo 7: Informe de Turnitin

Título de la Investigación: "ESTRÉS LABORAL Y EL DESEMPEÑO DE LOS PROFESIONALES DE ENFERMERÍA DEL AREA EMERGENCIA DE UN HOSPITAL DE CAÑETE, 2020"

### INFORME DE ORIGINALIDAD



### FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	2%
2	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	1%
3	repositorio.uigv.edu.pe Fuente de Internet	1%
4	core.ac.uk Fuente de Internet	1%
5	repositorio.uroosevelt.edu.pe Fuente de Internet	1%

Excluir citas

Apagado

Excluir coincidencias

< 1%

Excluir bibliografía

Activo



