



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Estrés laboral en el personal de salud del Policlínico Zárate de
la Policía Nacional del Perú San Juan de Lurigancho, 2022

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciada en Enfermería

AUTORA:

Dominguez Albino, Estefani Griselda (orcid.org/0000-0002-7466-6644)

ASESORA:

Mgtr. Zegarra León, Nadia Liany (orcid.org/0000-0001-9245-5843)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Salud Mental

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Promoción de la salud, nutrición y salud alimentaria

LIMA – PERÚ

2022

DEDICATORIA

El presente trabajo de investigación está dedicado en primer lugar a Dios por ser mi guía y darme la fortaleza necesaria para poder alcanzar mis objetivos de vida.

A mi madre Rocio Albino Espinoza y a mi amado esposo Marcos Ray Rios Osorio quienes me motivaron a continuar con mis labores académicas, espero llenarlos de orgullo con su culminación satisfactoria.

AGRADECIMIENTO

En primer lugar, agradezco a mi Universidad César Vallejo por darme la oportunidad de desarrollarme durante mi vida académica, y especialmente a mi querida asesora la Mg. Nadia Zegarra León por el apoyo incondicional, motivación, consideración en el desarrollo de mi tesis.

Índice de contenidos

	Pág.
Caratula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas.....	v
Índice de tablas y figuras.....	vi
Resumen.....	vii
Abstrac.....	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	6
III. METODOLOGÍA	14
3.1. Tipo y diseño de investigación	14
3.2. Variables y operacionalización	14
3.3. Población, muestra y muestreo	15
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	16
3.5. Procedimientos.....	17
3.6. Método de análisis de datos.....	18
3.7. Aspectos éticos.....	18
IV. RESULTADOS.....	26
V. DISCUSIÓN.....	31
VI CONCLUSIONES.....	33
VII RECOMENDACIONES.....	34
REFERENCIAS.....	37
ANEXOS.....	40

Índice de tablas

Gráfico 4.1	Estrés laboral en el personal de salud del Policlínico Zárate de la Policía Nacional del Perú San Juan de Lurigancho, 2022	20
Gráfico 4.2	Nivel de estrés laboral respecto a la dimensión cansancio emocional en el personal de salud del Policlínico Zárate de la Policía Nacional del Perú San Juan de Lurigancho, 2022	21
Gráfico 4.3	Indicadores de la dimensión cansancio emocional en el personal de salud del Policlínico Zárate de la Policía Nacional del Perú San Juan de Lurigancho, 2022	22
Gráfico 4.4	Nivel de estrés laboral respecto a la dimensión despersonalización en el personal de salud del Policlínico Zárate de la Policía Nacional del Perú San Juan de Lurigancho, 2022	23
Gráfico 4.5	Indicadores de la dimensión despersonalización en el personal de en el personal de salud del Policlínico Zárate de la Policía Nacional del Perú San Juan de Lurigancho, 2022	24
Gráfico 1.6	Nivel de estrés laboral respecto a la dimensión realización personal en el personal de salud del Policlínico Zárate de la policía nacional del Perú San Juan de Lurigancho, 2022	25
Gráfico 4.7	Indicadores de la dimensión realización personal en el personal de salud del Policlínico Zárate de la Policía Nacional del Perú San Juan de Lurigancho, 2022	26

Índice de tablas y figuras

Gráfico 4.1	Estrés laboral en el personal de salud del Policlínico Zárate de la Policía Nacional del Perú San Juan de Lurigancho, 2022	20
Gráfico 4.2	Nivel de estrés laboral respecto a la dimensión cansancio emocional en el personal de salud del Policlínico Zárate de la Policía Nacional del Perú San Juan de Lurigancho, 2022	21
Gráfico 4.3	Indicadores de la dimensión cansancio emocional en el personal de salud del Policlínico Zárate de la Policía Nacional del Perú San Juan de Lurigancho,2022	22
Gráfico 4.4	Nivel de estrés laboral respecto a la dimensión despersonalización en el personal de salud del Policlínico Zárate de la Policía Nacional del Perú San Juan de Lurigancho, 2022	23
Gráfico 4.5	Indicadores de la dimensión despersonalización en el personal de en el personal de salud del Policlínico Zárate de la Policía Nacional del Perú San Juan de Lurigancho, 2022	24
Gráfico 2.6	Nivel de estrés laboral respecto a la dimensión realización personal en el personal de salud del Policlínico Zárate de la policía nacional del Perú San Juan de Lurigancho,2022	25
Gráfico 4.7	Indicadores de la dimensión realización personal en el personal de salud del Policlínico Zárate de la Policía Nacional del Perú San Juan de Lurigancho,2022	26

Resumen

El presente estudio tuvo como objetivo determinar el nivel de estrés laboral en el personal de salud del Policlínico Zárate de la Policía Nacional del Perú SJL – 2022, el estudio fue de tipo básica, nivel descriptivo , transversal, de enfoque cuantitativo y de diseño no experimental, contando con una población de 50 licenciados (as) de enfermería del Policlínico de estudio, siendo la muestra igual a la población, la técnica que se utilizó fue la encuesta, se utilizó como instrumento el cuestionario de Maslach Burnout Inventory, el cual es validado y utilizado en cientos de estudios internacionalmente. Los resultados muestran que de los 50 encuestados del Policlínico, en cuanto al nivel de estrés laboral, existe un 48% (23) en nivel regular, un 34% (17) en nivel bajo, y un 18% (10) un nivel alto de estrés laboral. Concluyéndose que en general el nivel de estrés laboral es regular en el policlínico donde se plasmó el estudio y que es necesario mejorar estos valores para poder brindar una mejor atención a los pacientes que acuden a la institución de salud.

Palabras clave: Estrés laboral, cansancio emocional, despersonalización, realización personal.

Abstract

The objective of this study was to determine the level of work stress in the health personnel of the Zárate Polyclinic of the National Police of Peru SJL - 2022, the study was basic, descriptive, cross-sectional, with a quantitative approach and a non-experimental design. , with a population of 50 nursing graduates from the study polyclinic, the sample being equal to the population, the technique used was the survey, the Maslach Burnout Inventory questionnaire was used as an instrument, which is validated and used in hundreds of studies internationally. The results show that of the 50 respondents from the Polyclinic, in terms of the level of work stress, there is 48% (23) at a regular level, 34% (17) at a low level, and 18% (10) a high level. of work stress. Concluding that in general the level of work stress is regular in the polyclinic where the study was carried out and that it is necessary to improve these values in order to provide better care to patients who come to the health institution.

Keywords: work Stress, emotional exhaustion, depersonalization, personal fulfillment.

I. INTRODUCCIÓN

A nivel mundial, el estrés laboral es definido por la OMS (organización mundial de la salud) en un informe del 2020 como aquel conjunto de diversos síntomas que surgen en el entorno emocional, psicológico y cognitivo dentro de un ambiente de trabajo, reflejados en el comportamiento de los colaboradores de una institución o empresa generalmente porque las demandas de su desempeño laboral, en muchos casos son tan exigentes que superan las habilidades reales de los empleados por lo cual tienen que hacer un sobreesfuerzo para cumplir con los requisitos, provocando así un mayor desgaste profesional.¹

Así mismo la OMS, señaló que en promedio a escala mundial se registra un aproximado de 20% al 50% de estrés laboral en los trabajadores de los países más desarrollados, quedando como el país de mayor frecuencia de reportes de estrés China con un 73%, y con un 50% Estados Unidos, siendo los países que tienen la mayor presencia de estrés laboral en sus actividades.¹

Por otro lado la OIT (Organización internacional del trabajo) nos muestra que con la pandemia del Covid 19, la cual causo un gran impacto en muchos aspectos de nuestras vidas, siendo la actividad laboral una de las más afectadas, en el caso de las actividades de salud el personal médico presento mayores cuadros de estrés por el extremo temor de contraer la infección y de no poder hacer nada ante la terrible demanda de asistencia, ya que como primera línea de batalla se enfrentó directamente al problema causándoles deterioro en la salud mental de dicho personal.²

De igual modo en el plano global se estima que más del 50% de la población económicamente activa (trabajadores) presentaron entre los 68 a 157 millones de casos presencia de estrés laboral, generados mayormente por la excesiva carga de actividades y destacando de esa cantidad que en los países de Latinoamérica, donde las condiciones laborales son diferentes a las de los países más desarrollados se aprecia que entre el 12% al 15% de trabajadores, reportan que han sentido alguna vez estrés laboral y alta tensión en el desarrollo de sus actividades. ² por otro lado las largas jornadas y el estrés laboral provocaron (745.000 muertes) por ictus y cardiopatía isquémica en el 2016 un 29% más que

en el año 2000. Esta cifra proviene de la estimación más reciente de la (OMS) y la (OIT) publicado en la revista Environment International. El Dr. Tedros Adhanom Ghebreyesus, Director General de la OMS, dijo: “La pandemia de COVID19 ha cambiado drásticamente la forma en que muchas personas trabajan, ningún trabajo justifica exponerse al riesgo de padecer de algún infarto u otro problema de salud. El estado, empleadores y hasta los propios trabajadores deben unirse para frenar esta problemática y de esta manera proteger la salud de los trabajadores.”³

Según un estudio realizado por universidades chilenas y colombianas en colaboración con la (OPS), los trabajadores de la salud en 11 países Latinoamericanos tienen una mayor prevalencia de síntomas depresivos, sentimientos, pensamientos suicidas y psicosis, el informe del estudio de trabajadores de la salud COVID19 (HEROES) entrevistó a 14.502 profesionales, incluyendo la participación de académicos y diversos investigadores de organizaciones de estos países donde encontró que entre 14,7% y 22% de los encuestados en 2020 tenían síntomas que sugerían un cuadro depresivo, entre 5% y 15% dijeron que estaban pensando en suicidarse a causa del estrés laboral entre otras situaciones. La investigación también muestra que, solo alrededor de un tercio de las personas dicen que necesitan atención de tipo psicológica. A dos años de la pandemia, muchos trabajadores no reciben el apoyo necesario, y esto podría provocar que desplieguen diversos trastornos mentales a futuro, para lo cual debemos estar preparados, advierte el investigador Ezra Susser, de la Universidad de Columbia.⁴

Se puede apreciar además en otro estudio realizado en China que los mayores problemas en la salud mental ocasionados por el estrés laboral en personal de salud están direccionados a la ansiedad severa en un 23.09%, presentándose también un trastorno a nivel general por estrés en un 27.39% siendo cifras preocupantes.⁵

A nivel nacional también por la Pandemia del Covid 19, surgieron inconvenientes, ya que nuestro sistema de salud se encuentra bastante decadente, obligando a los trabajadores de la salud a enfrentar este mal con sus herramientas y haciendo que el ambiente o clima organizacional no sea favorable para sus actividades.

El MINSA (Ministerio de salud) señaló que estadísticamente el Perú reporto una alta incidencia de estrés laboral en trabajadores del sector salud expresado en 31.4%, porcentaje que mayormente afecto al personal de atención como el de enfermería siendo los más vulnerables, dejando a un 19.5%, a los profesionales Obstetras, y un 18.9% al personal Médico.⁶

Según el Portal Humano, en el Perú se encuentra un porcentaje elevado de presencia de estrés laboral expresado en un 70% lo cual da como resultado que existan perdidas de días de trabajo en un 4%, y de todo este porcentaje mayormente exista un aproximado de 71% como resultado de depresión o por cansancio laboral.⁷

Así mismo en un estudio de Obando, et realizado en 2020 en el cual se buscó determinar el nivel que presentaba el personal médico peruano, se determinó que se reportaban niveles de estrés, así como de ansiedad y de depresión entre los trabajadores de salud que se dedicaban mayormente a la atención primaria de pacientes con Covid19 en un 39.1% de ansiedad en el personal de enfermería, un 24.6% en cuadros de depresión y 8.8% solamente cuadros elevados de estrés, pero que en conjunto son una frecuencia alta y alarmante.⁸

A nivel local, el policlínico de la Policía Nacional del Perú no está exenta de este tema ya que, debido a la emergencia, se generó una alta demanda de usuarios, lo que obliga a prolongar el horario de trabajo. En el contexto actual de la pandemia, el personal de salud se encuentra expuesto a una enfermedad infectocontagiosa que a pesar de estar inmunizados tienen el riesgo de contagiarse a sí mismos e incluso a sus familiares y su desempeño puede verse afectado por diversos factores, uno de los cuales es el estrés laboral por exceso de demanda de los pacientes, escasez de recursos humanos, equipo y materiales insuficientes e incluso tener que trabajar en más de una institución. En la lucha diaria contra la pandemia del coronavirus, los especialistas han tenido diferentes experiencias en la atención de pacientes y diferentes emociones como el miedo, la ansiedad, el cansancio, entre otros, por lo que se estaría generando estrés laboral, que a su vez podría repercutir en su salud mental, así como su rendimiento laboral.

Ante ello surge como problema general de investigación: ¿Cuál es el nivel de estrés laboral en el personal de salud del Policlínico Zárate de la Policía Nacional del Perú SJL – 2022?

Asimismo teniendo como problemas específicos se ha considerado los siguientes: ¿Cuál es el nivel de estrés laboral en la dimensión cansancio emocional en el personal de salud del Policlínico Zárate de la Policía Nacional del Perú SJL – 2022?, ¿Cuál es el nivel de estrés laboral en la dimensión despersonalización en el personal de salud del Policlínico Zárate de la Policía Nacional del Perú SJL – 2022? y ¿Cuál es el nivel de estrés laboral en la dimensión realización personal en el personal de salud del Policlínico Zárate de la Policía Nacional del Perú SJL – 2022?

El estudio se justifica desde un enfoque teórico, trayendo consigo la necesidad de generar capacidad de razonar y de debate académico, con una mayor discusión sobre un fenómeno estudiado, de manera que se puede comprobar la teoría expuesta y los resultados. Por lo tanto el presente trabajo demuestra que el autor puede tener un conocimiento más amplio de las variables sugeridas, y así mismo considerar que la teoría es un factor a tener en cuenta y que las recomendaciones brindarán un panorama claro y completo de las metas a alcanzar, siendo un factor determinante para el sustento de los resultados que se pretenden obtener. Se utilizará un cuestionario de recogida de datos para la justificación metodológica de la investigación y como trampolín para el estudio posterior. A raíz de los hallazgos, podremos realizar gestiones en beneficio del Policlínico.

Desde una posición de justificación práctica la investigación busca colaborar con la solución del estrés laboral y que estas sean puestas en práctica, ya que los resultados obtenidos nos ayudaron a establecer un buen clima organizacional, para alcanzar así la máxima satisfacción de los trabajadores disminuyendo los cuadros de estrés laboral en las instituciones de salud.

Para que las mejoras que se puedan desvelar en el estudio sean relevantes, se debe tener en cuenta nuestra situación actual y las medidas que debemos tener para tener en cuenta los resultados y compararlos.

Como objetivo general se tiene: Determinar el nivel de estrés laboral en el personal de salud del Policlínico Zárate de la Policía Nacional del Perú SJL – 2022, dejando como objetivos específicos: a. Determinar el nivel de estrés laboral en la dimensión cansancio emocional en el personal de salud del Policlínico Zárate de la Policía Nacional del Perú SJL–2022, b. Determinar el nivel de estrés laboral en la dimensión despersonalización en el personal de salud del Policlínico Zárate de la Policía Nacional del Perú SJL–2022 y c. Determinar el nivel de estrés laboral en la dimensión realización personal en el personal de salud del Policlínico Zárate de la Policía Nacional del Perú SJL– 2022.

II. MARCO TEÓRICO

Morales en el año 2021 en su estudio realizado en Piura - Perú, cuyo objetivo fue el determinar el nivel de estrés laboral en personal de enfermería en áreas Covid del Hospital Cayetano Heredia, se trabajó con metodología de estudio de campo cuantitativo no experimental transversal, tomando como población a 85 enfermeros/as del Hospital específicamente del área de Covid, encontrando entre sus resultados más resaltantes que aproximadamente el 60% de ellos reporta un nivel medio de estrés, y un 37.65%, un nivel alto, concluyendo, que si bien el nivel no es tan elevado, es preocupante porque va en aumento, y se expresa en situaciones críticas como en el caso de la pandemia, en factores como falta de comunicación interna, tiempo, mortalidad de los pacientes, problemas en el grupo de trabajo, demanda de horas de trabajo, temor de ser contagiados, etc.⁹

Mendoza en el año 2021 en su trabajo realizado en Trujillo Perú, cuyo objetivo fue determinar la frecuencia del trastorno de estrés postraumático (TEPT) en el personal de salud de primera línea, se trabajó de tipo descriptivo transversal, no experimental, con una población y similar muestra conformada de 232 trabajadores de salud del Hospital Regional de Trujillo, encontrando entre sus resultados que se presentó una frecuencia de 16% en (TEPT) dentro del personal, pero mayormente es el sexo femenino el que presenta mayores niveles, concluyéndose que en general no existió un mayor porcentaje de presencia de estrés entre el personal, ya que son profesionales altamente capacitados y aptos para enfrentar los problemas que dejó el Covid 19, pero no obstante existe la presencia del miedo que produce el poder contagiarse del virus y afectar su salud, siendo el personal femenino el de mayor frecuencia de presentar TEPT en casi un 60% del total.¹⁰

Jinez, R. en el año 2019 en su estudio realizado en Puno, Perú, cuyo objetivo fue el determinar el nivel de estrés laboral en el personal de enfermería del Hospital de Puno, fue descriptiva, de enfoque cuantitativo no experimental, teniendo como población y muestra a 31 profesionales, a los que se les aplicó una encuesta, encontrando entre sus resultados más destacados que 46.2% del personal presenta estrés en nivel medio y en cuanto a las dimensiones se apreció que el agotamiento o cansancio emocional arrojó un 25.8% nivel medio, en la despersonalización el 48.3% mostro nivel medio, y finalmente la realización

personal arrojó un 64.5% nivel medio, concluyéndose que en general el nivel de estrés fue de nivel medio en el Hospital.¹¹

Gómez, J. en el año 2019 realizó una investigación en el Cuzco Perú, cuyo objetivo fue identificar el nivel de estrés en el personal de un hospital, se trabajó de tipo descriptivo, transversal no experimental cuantitativo, contando con una población y muestra similar, compuesta de 29 enfermeros/as, a los que se les aplicó el cuestionario de Maslach para la recolección de datos, encontrando entre sus resultados más destacados factores que causan cansancio emocional 63% en nivel bajo, en realización personal 40.7% nivel alto y en despersonalización 37% nivel medio, concluyéndose que dentro de la presencia de estrés en el Hospital del Cuzco la realización personal es el factor que carga la frecuencia de estrés más elevada.¹²

A nivel internacional se tiene a Betancourt, D. et al. En su artículo realizado en el Ecuador en el año 2020, cuyo objetivo fue Determinar el nivel de estrés de los licenciados en enfermería y auxiliares e internos durante la Pandemia, se trabajó bajo una metodología observacional, analítica, transversal cualitativa, teniendo como participantes a 14 enfermeros, 2 auxiliares y 8 internos del Hospital Rodríguez Zambrano, que trabajan en UCI, a los que se les aplicó una encuesta The Nursing Stress Scale. Obteniendo entre sus resultados que el nivel de estrés en las personas encuestadas alcanzó un 21% en un alto nivel de estrés, 79% bajo nivel de estrés laboral. Concluyéndose que existen diversos factores que pueden ocasionar mayores niveles de estrés como son muerte y sufrimiento, carga laboral, etc., siendo necesario evaluar estos factores estresantes con técnicas de afrontamiento disponibles, a fin de que se pueda minimizar las formas en que se puede acrecentar el estrés en el personal de enfermería.¹³

García, et al. en el año 2020 realizaron un estudio en México, cuyo objetivo fue determinar el grado de estrés laboral y los estresores que presentan los trabajadores de enfermería en contexto de la pandemia, se trabajó de tipo básica, cuantitativo y diseño no experimental, contando con una población de 85 profesionales de enfermería del hospital, siendo la misma cantidad tomada como muestra, a los que se les aplicó una encuesta como medio de recolección de datos, encontrando entre sus resultados que en general el nivel de estrés existente fue de 59.5% en un nivel medio y en un nivel bajo 37.3%. Se llegó a la conclusión que el

personal de salud que realizaba doble turno y tenía mayor cantidad de pacientes presentaba mayor estrés en su centro de trabajo; siendo los principales factores la carga laboral, así como aspectos psicológicos por incertidumbre, sufrimiento por el fallecimiento de sus pacientes, afectando directamente a sus tareas diarias.¹⁴

Muñoz, et al en el año 2018 en su estudio realizado en Colombia, cuyo objetivo fue Diagnosticar el Síndrome de Burnout e identificar las variables significativas relacionadas con el desarrollo del estrés laboral en personal del área clínica y administrativa del Hospital Universitario San José, Popayán. Se trabajó de tipo descriptivo cuantitativo, transversal, contando con una población y muestra similares de 120 enfermeros(as), encontrando entre sus resultados más destacados que 15,8% presentaron nivel alto en agotamiento Emocional, 0,8% alta Despersonalización y el 9,2% nivel bajo en Realización Personal, concluyéndose que la presencia de estrés laboral, en enfermeros que laboran en el Hospital fue baja, ya que en general en la dimensión realización personal 65,8% presentaron nivel alto.¹⁵

Cachiguango en su estudio realizado en el Ecuador en el año 2020, cuyo objetivo fue determinar la influencia del estrés laboral en la calidad de atención brindada a los pacientes/usuarios del Hospital Alberto Correa Cornejo, se trabajó con un tipo de investigación descriptiva, cuantitativo no experimental, contando con una población y muestra conformada por 42 profesionales de enfermería a los que se les aplicó el test de Maslach Burnout Inventory, encontrado entre sus resultado que el 50% presenta agotamiento emocional bajo, el 50% sufre de despersonalización media y el 62% presenta realización personal baja, concluyéndose que el nivel de estrés laboral fue de nivel medio, pero se pudo corroborar que a pesar de presentarse estrés en el personal de salud la satisfacción de los pacientes fue positiva.¹⁶

En cuanto a la teoría de estrés laboral se toma a Hans Selye quien definió al estrés como el síndrome de estar enfermo o un síndrome de adaptación en general, a lo que posteriormente añadió que no solo algunos agentes físicos de modo nocivo para la salud de un ser humano generan el estrés, sino también las demandas de tipo social y los posibles conflictos dados en un entorno laboral, donde es necesario que se tenga la capacidad adecuada para adaptarse a cualquier situación que

pueda presentar, y este problema se reporta en diversas especialidades no solo medicas si no también psicológicas.¹⁷

Por otro lado, en cuanto al tema del estrés laboral, una de las teóricas pioneras es Callista Roy, enfermera profesional que ha recibido varios premios por su modelo de promoción de la salud. En base a esto, se dice que este modelo podría convertirse en una herramienta eficaz para lidiar con el estrés laboral, Roy describe los mecanismos de afrontamiento innatos como procesos automáticos, aunque los humanos no pensamos en ellos, las experiencias de toda la vida ayudan a demostrar respuestas habituales a estímulos específicos. El ámbito de actuación del enfermero estará ligado a situaciones donde el adaptador tenga respuestas ineficaces El estrés es un proceso complejo y una experiencia intensamente personal. Nuestra capacidad de adaptación al entorno y a las personas, así como la forma en que percibimos lo que nos rodea, nos hace únicos y diferentes.¹⁷

Según la OIT (2016), el estrés es la respuesta física y mental natural del cuerpo al daño que resulta de un desequilibrio provocado por las demandas que le imponen las tareas que debe realizar. Al contratar trabajadores, debe prestarse mucha atención al candidato, considerar todas sus calificaciones y saber qué nivel de desempeño deberían poder ofrecer.²

Para Pando, M., Gascón S, Varillas, (2019) es un trastorno que con frecuencia prevalece en los entornos laborales y que generalmente tiene un impacto en el desarrollo de los trabajadores como resultado de una variedad de elementos, incluidos los psicológicos, emocionales, conductuales y psicológicos. intelectual, entre otros, donde se combinan las exigencias que derivan en estrés laboral con cuestiones psicosociales que tienen un impacto más perjudicial.¹⁸

El estrés es un factor muy importante en la sociedad, especialmente en lugares de trabajo donde los empleados enfrentan desafíos constantes y frecuentemente carecen de las habilidades necesarias para enfrentar esos desafíos. Con frecuencia, esto ejerce presión sobre el bienestar físico y mental de los empleados y puede manifestarse como estrés crónico, lo que conduce al síndrome de Burnout.^{19.35}

Macedo (2019) añade que en tiempos actuales es uno de los mayores problemas de salud pública, ya que en diversos estudios se ha encontrado que 70% y 80% de otras patologías están relacionadas de manera directa con el estrés laboral, y que se le considera de mayor peligrosidad que el consumo de tabaco a nivel mundial.²⁰

Las causas principales ocasionantes de estrés pueden ser una gran variedad de situaciones generadas en el centro de labores entre ellas se puede nombrar la manera cómo se otorgan los puestos de trabajo, la forma del diseño de las actividades, la gestión. La falta de apoyo del entorno, así como falta de control y sobre todo la presión laboral y exceso de trabajo son algunas de las actividades generadoras de estrés laboral.²¹

Se puede señalar que también uno de los efectos que deja el estrés sobre el trabajador es la evidente exageración de emociones, cuadros de tristeza y una mayor irritabilidad, que sumados hacen que se aprecie un cuadro de ansiedad elevado, que genera grandes problemas a la salud mental y que puede llegar a estragos físicos.³⁵

Según Segura y Pérez (2016), actualmente ambos sexos experimentan estresores en el trabajo de naturaleza similar, por lo que tanto hombres como mujeres advierten los mismos efectos del estrés laboral. Estos síntomas pueden dañar a una organización porque es posible que el personal no quiera trabajar allí porque está demasiado agotado física o mentalmente.^{22,39}

Sierra (2020) señala por otro lado que los factores estresantes o causantes del estrés son aquellos que se forman en base a una circunstancia ocupacional con la respectiva habilidad y la realización de actividades de parte del trabajador, influyente sobre su salud mental, ya que este mal afecta de manera física, mental y hasta social, para ello se está implementando en las organizaciones sistemas de corte preventivos direccionados a la identificación, con la evaluación, el adecuado análisis, y finalmente el diagnóstico, para poder utilizar diversas estrategias para la oportuna intervención dentro de la prevención y sobre el mayor control, adecuado a la normativa de cada país en temas de salud laboral.^{23,37}

El estrés laboral se conoce como el estado de tensión que ocasiona diversas manifestaciones en la conducta y salud de los trabajadores, desde un aspecto más emocional, cognitivo y fisiológico, que se manifiestan en el ambiente laboral, pero no necesariamente se deben presentar todas juntas al mismo tiempo, sino que se pueden presentar por periodos y manifestar mayor intensidad elevando los niveles de estrés si se padecen de estos cuadros de manera más expuesta en comparación de los que no la presentan.²⁷

Para Pando (2019) es una patología que se presenta con frecuencia en los entornos laborales y que generalmente repercute en el desenvolvimiento de los trabajadores porque está provocada por una variedad de factores, entre ellos conductuales, intelectuales, emocionales y psicológicos, siendo los psicosociales los de mayor impacto negativo. cuando se combina con cargas de trabajo que conducen al estrés laboral.¹⁸

Según Sierra, et al. se conoce como aquella respuesta de tipo fisiológica, y psicológica dentro del propio comportamiento de una persona, que intenta ser capaz de responder a los desafíos internos y externos y hacerlo con éxito. Cuando una persona, su trabajo y la organización no encajan bien, se produce estrés laboral. El individuo se siente poco preparado para hacer frente a los problemas laborales debido a la falta de recursos, lo que conduce a la aparición de estrés.²³

Mochamad S., 2019, señala que el ambiente de trabajo en un aspecto psicológico que tiene un efecto negativo sobre el estrés laboral, siendo mayormente positiva la acción de ejecutar mayor frecuencia de rotación y aminorar la carga de trabajo.²⁴

El estrés laboral tiene como posibles consecuencias en aspectos como cambios físicos, emocionales y hasta psicológicos que pueden ser prolongados y que por inercia no solo afectan a las propias personas que lo presentan sino también a su entorno, evidenciando una baja de las capacidades laborales en la actividad que desempeñan.⁴⁰

En síntesis, el estrés laboral es una variedad del conocido estrés que surge directamente del trabajo, donde se reconocen una serie de elementos que pueden

funcionar solos o en concierto como estresores. Se ven afectados tanto el ámbito personal y familiar como el ámbito profesional.^{32,38}

Se tiene a Maslach (1993) quien confecciono un instrumento para poder medir el estrés laboral, y que fue adaptado por Miravalles en el año 2017, para personal de salud, en el cual identifico las dimensiones para medir el estrés en una institución de salud como: el agotamiento emocional, despersonalización y la realización personal.²⁵

La dimensión agotamiento emocional se refiere en general al proceso de la perdida de energía de manera progresiva de los recursos propios en el desarrollo de las actividades laborales, expresado en el agotamiento y desgaste acompañado de un estado de desánimo, se alude y se involucra a sentimientos de estar sobre exigido y vacío de recuerdos emocionales y físicos, los trabajadores se sienten debilitados y agotados, carecen de suficiente energía para enfrentar otro día.²⁵

El agotamiento emocional es la fase inicial dentro del proceso laboral, donde se tiende a perder progresivamente las energías de tipo vitales y una desproporción observable entre el trabajo realizado y el cansancio mostrado. En esta etapa las personas tienden a presentarse mucho más irritables, a realizar constantes quejas por el trabajo y falta de disfrute a realizar sus actividades.²⁶

La dimensión despersonalización, se caracteriza por el cambio de aptitudes de tipo defensivas que se presentan de manera negativa, alejándose de los problemas con una respuesta cínica de manera interpersonal, y en ello evidencian sentimientos de distanciamiento con los demás integrantes de un grupo laboral, si la gente está trabajando muy intensamente y haciendo demasiadas cosas, comenzaran apartarse , con el tiempo aquellas personas que trabajan no están simplemente creando formas de contención y reduciendo la cantidad de labores, sino que también están desarrollando una reacción negativa hacia la gente y el trabajo.²⁵

La dimensión realización personal se basa en que se evidencian respuestas de tipo negativas hacia uno mismo y hacia los demás dentro de las actividades laborales, evidenciados en una insatisfacción general desde una autoestima baja,

mostrando su insatisfacción en su desempeño laboral, tener metas y objetivos puede ser algo muy importante en la vida de una persona por qué sirve para dirigir su conducta, a todo ello se le define como realización personal.²⁵

Así mismo se puede añadir que la prevención de estrés en el centro de trabajo puede alcanzar la reducción de los posibles riesgos contra la salud de los trabajadores, y por ende menores costos para la organización que en muchos casos tiene que cubrir las faltas del personal que se ve afectado por grandes cuadros de estrés que no les permiten trabajar, dejando un sobre costo, para ello se debe de implementar intervenciones directas para combatir al estrés, percibiendo las propias necesidades de los empleados.^{33,34}

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

Tipo

Fue básica, según Valderrama (2015) este tipo de estudio se enfoca en recoger información dada en la realidad, y con ello busca ampliar el conocimiento ya existente en base a nuevo conocimiento científico.²⁸

A su vez el estudio es de nivel descriptivo, la cual consiste en darle caracterización a un fenómeno o un hecho en particular para poder determinar una característica o un comportamiento.²⁸

Corte de la investigación

Es transversal porque además se dará en un contexto de tiempo único con el apoyo de la observación en base al análisis correspondiente dentro de un periodo natural.²⁸

Enfoque

Es cuantitativo, ya que según Tamayo (2012) este estudio se basa en que los datos que se recolectan pueden ser medidos de naturaleza numérica en base a la estadística, dejando como resultado la interpretación y la presentación de datos cuantitativos (numéricos).²⁹

Diseño

El estudio se manejó bajo no experimental, ya que, según Hernández, et al (2010) en el diseño no experimental no se da manipulación alguna sobre las variables, se conserva las características de parte del investigador.³¹

3.2. Variables y operacionalización:

Variable: Estrés laboral

Definición conceptual

Para la OMS, se puede definir como aquel conjunto o agrupación de reacciones de tipo fisiológico que utiliza el organismo para sus actividades y para ello diversos autores lo manejan de distintas formas, pero coinciden en aspectos similares al

nombrar que existen factores estresores como la angustia, la tensión o la presión entre otros.

Definición operacional

Para la medición de esta variable se utilizó como técnica, la encuesta y el instrumento que fue medido a través de un cuestionario de 3 dimensiones y 22 ítems, Este instrumento fue aplicado en el personal de salud, licenciado (as) del Policlínico Zárate.

Indicadores

- Agotamiento emocional
- Ausentismo laboral
- Frustración laboral
- Actitudes de frialdad
- Distanciamiento
- Auto-eficiencia
- Realización laboral

Escala de medición: ordinal.

3.3. Población, muestra y muestreo

Población

Para Arias³⁰, se trata del total de elementos de tipo finito o infinito que se utilizan en una investigación y que poseen las mismas características en común, que se ubican por la delimitación del problema a medir y por la resolución de los objetivos trazados.

Por lo tanto, la población del estudio, está compuesta por 50 licenciados (as) de enfermería del Policlínico Zárate de la Policía Nacional del Perú San Juan de Lurigancho, 2022.

Unidad de análisis

- **Criterios de inclusión:**
 - Personal de enfermería que laboren actualmente en el Policlínico.

- Personal de enfermería que aceptaron participar en el estudio.
- **Criterios de exclusión:**
 - Personal de enfermería que rechazó participar del estudio.

Muestra

Es un subconjunto o parte significativa de una población total, siendo una proporción que representa a la totalidad de ella, y que posee las mismas características para su análisis. En este estudio se consideró a toda la población por ser reducida.³¹

Unidad de análisis

Está compuesto por cada uno de los trabajadores del área de salud del Policlínico Zárate PNP.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica

Se utilizó la encuesta, que según, Hernández (2006), manifiestan que es una técnica encargada de hacer la recopilación de los datos gracias a la confección de diversas preguntas o ítems a las personas tomadas como muestra en un estudio para con ello poder conseguir y dar respuesta a los objetivos planteados.

Instrumento

Siguiendo con Hernández, et al, el instrumento es el cuestionario, el cual es un documento conformado por preguntas o ítems utilizados para el recojo de los datos con la finalidad de que los encuestados lean y respondan a dichas preguntas de utilidad para hallar los resultados.³¹

El instrumento utilizado será un cuestionario de preguntas con niveles de respuesta en escala de Likert con los siguientes criterios: nunca, una vez al mes o menos, una vez a la semana, pocas veces a la semana, todos los días.

El instrumento utilizado para la variable estrés laboral es ampliamente conocido y validado internacionalmente por su reconocido éxito académico como se muestra en la ficha técnica. (Ver nexos 3)

Validez del instrumento

Según Hurtado, para hallar la validez se procede primero a determinar la validez del instrumento a utilizar, y este debe referenciar su capacidad, para que se pueda realizar en base a él, un análisis cuantitativo de manera significativa, poder medir las características que presenta y que se establecieron en el diseño, generalmente se da por juicio de expertos.

En tanto el instrumento del estudio no requirió una validación interna (por juicio de expertos), ya que es reconocido internacionalmente en diversos estudios obteniendo valores de confiabilidad cercanos a la unidad.³¹

Confiabilidad del Instrumento

Según Hernández et al, (2014) la validación de un instrumento describe nivel o el grado que presenta el mismo en una acción de aplicación repetida sobre el mismo encuestado arrojará los mismos resultados.³¹

Por consiguiente, se dispondrá de una prueba piloto aplicada por el programa estadístico SPSS (25) para medir el grado de confiabilidad que tiene el instrumento utilizado con 12 personas de la muestra, y luego de alcanzar un nivel favorable se proseguirá con la encuesta a toda la muestra total.

3.5. Procedimientos

Para poder recolectar los datos se coordinó previamente con las autoridades del policlínico para la aplicación del instrumento al personal de salud; para ello se tomó en consideración los criterios de exclusión e inclusión. Inicialmente, se le hizo llegar una carta de presentación por parte de la universidad Cesar Vallejo a la directora general del policlínico Zarate de la Policía Nacional del Perú, solicitando el permiso para realizar el presente estudio. Luego se recibió la carta de autorización para poder realizar el trabajo de campo en sus instalaciones posteriormente se entregó el consentimiento informado la cual se les explico el motivo de la investigación, de tal manera se les aplicó el cuestionario en base al instrumento utilizado, con anticipación se realizó una prueba piloto con 12 encuestados, cuyo resultado nos dio luz verde para aplicar todo el instrumento a la muestra total, de la cual se realizará la tabulación respectiva.

3.6. Método de análisis de datos

Se tuvo como procedimiento, el uso de la estadística como se nombró gracias al programa estadístico SPSS (25) con el que se realizará el vaciado de los datos de la encuesta, recopilados del cuestionario desarrollado, el cual arrojará mediante tablas y gráficos la resolución del instrumento, para lo cual se realizará la interpretación correspondiente para llegar a las conclusiones finales del estudio.

3.7. Aspectos éticos

Como aspectos éticos se respetará los siguientes principios:

Beneficencia: este estudio fue realizado con el objetivo de comprender las aptitudes de los enfermeros frente al estrés laboral, proporcionando así un modelo mejorado de formación, actualización de conocimientos y beneficios para cada colaborador.

No maleficencia: La aplicación del estudio no arriesgó ni afectó en modo alguno la salud de los participantes. Para evitar cualquier tipo de daño colateral al revelar la información de los participantes, también se mantuvo la confidencialidad y el anonimato.

Autonomía: Se ha tenido en cuenta la libre elección del participante de participar o no en el estudio, así como su consentimiento informado.

Justicia: El instrumento se aplicó a cada participante bajo los mismos estándares y circunstancias.

Veracidad: el estudio se realizó sin la adulteración de ninguna información ni falsedad de ideas.

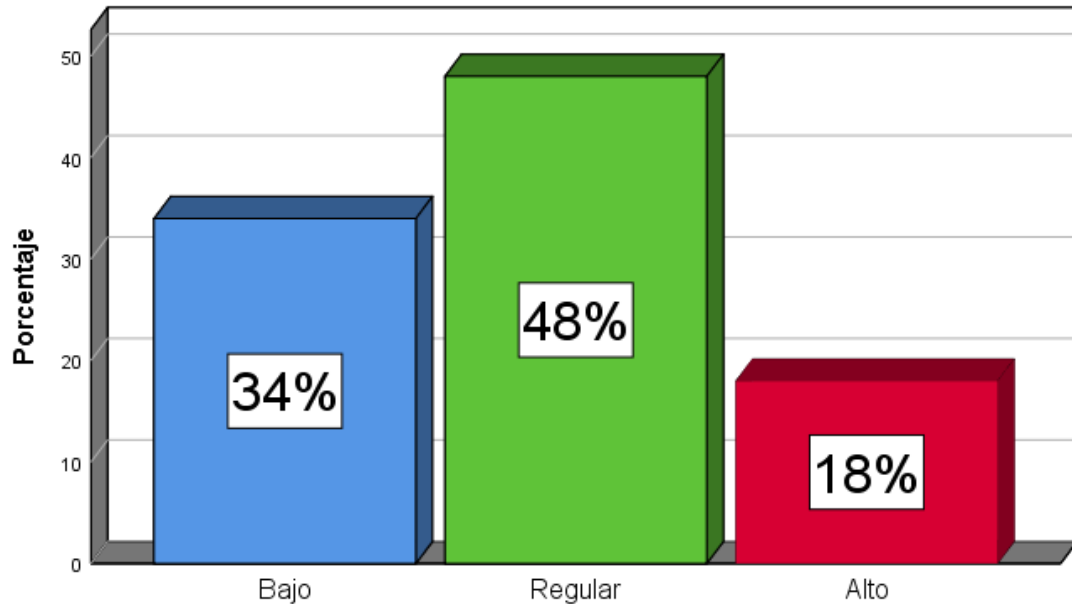
Originalidad: La información que se recolectó fue correctamente citada bajo las normas Vancouver y con el reconocimiento y parafraseo adecuado de los autores que participaron en la parte teórica del mismo.

Responsabilidad: El trabajo se desarrolló considerando el tiempo, puntualidad y con la asesoría correspondiente del asesor.

IV. RESULTADOS

Gráfico 4.1

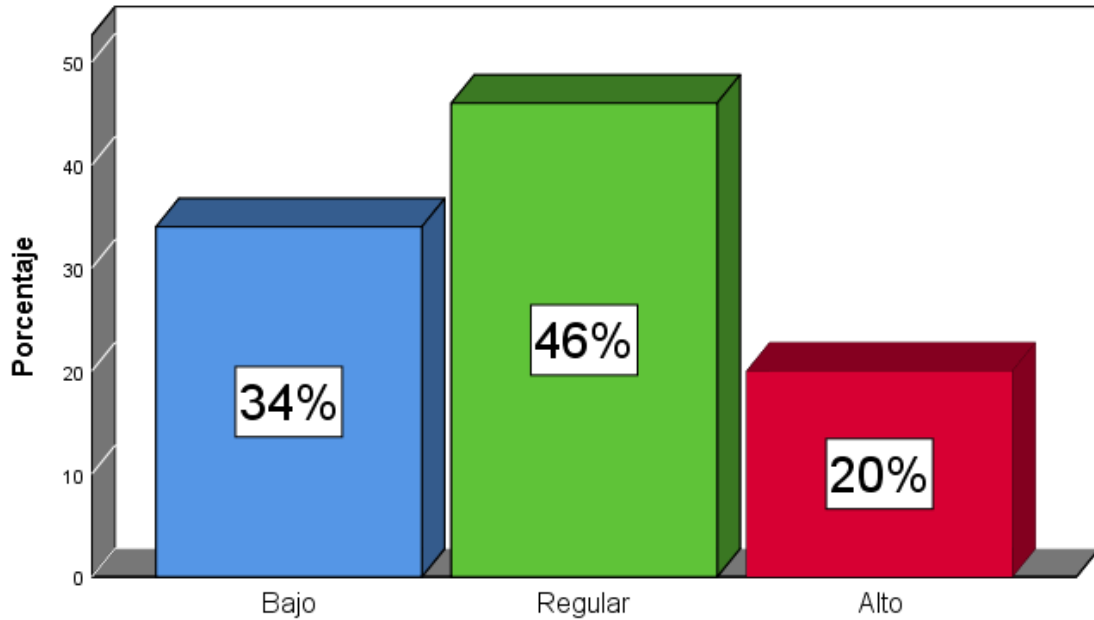
Estrés laboral en el personal de salud del Policlínico Zárate de la Policía Nacional del Perú San Juan de Lurigancho, 2022



Se observa que de los 50 encuestados del Policlínico Zárate de la Policía Nacional del Perú San Juan de Lurigancho, en cuanto al nivel de estrés laboral, existe un 48% (23) regular, un 34% (17) bajo, y un 18% (10) un nivel alto de estrés.

Gráfico 4.2

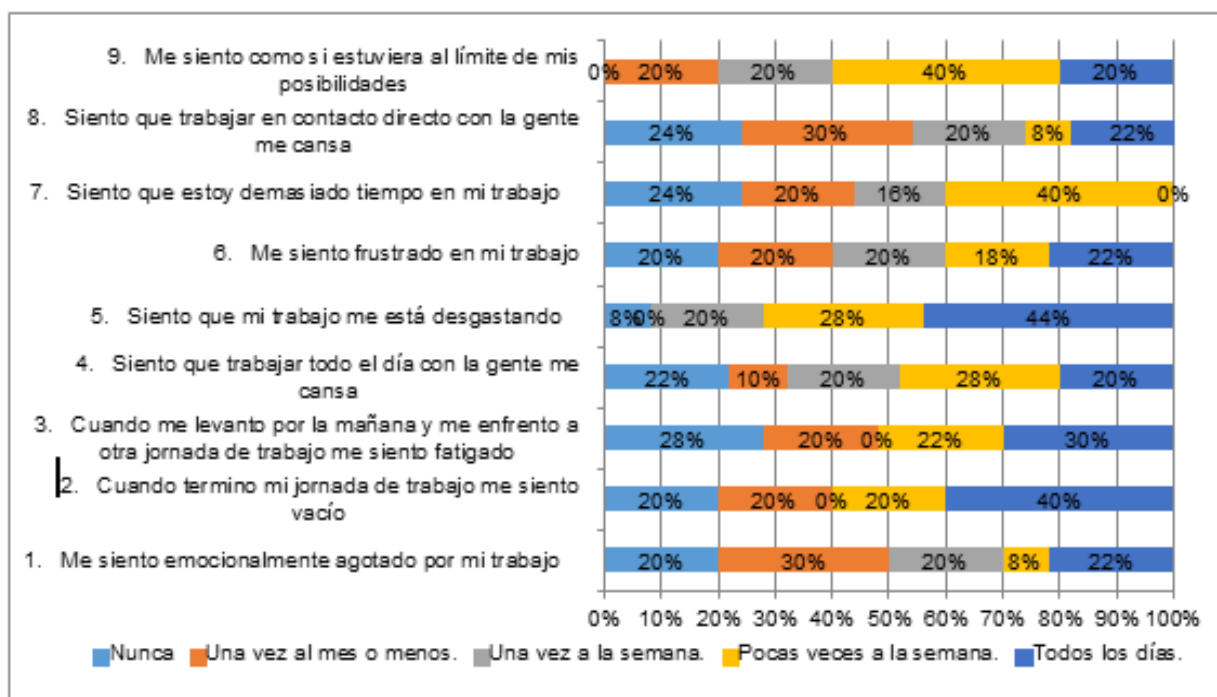
Nivel de estrés laboral respecto a la dimensión cansancio emocional en el personal de salud del Policlínico Zárate de la Policía Nacional del Perú San Juan de Lurigancho, 2022



Se observa que de los 50 encuestados del Policlínico Zárate de la Policía Nacional del Perú San Juan de Lurigancho, en cuanto al nivel de estrés laboral, respecto a la dimensión cansancio emocional existe un 46% (24) en nivel regular, un 34% (17) que muestran un nivel bajo, y un 20% (9) un nivel alto.

Gráfico 4.3

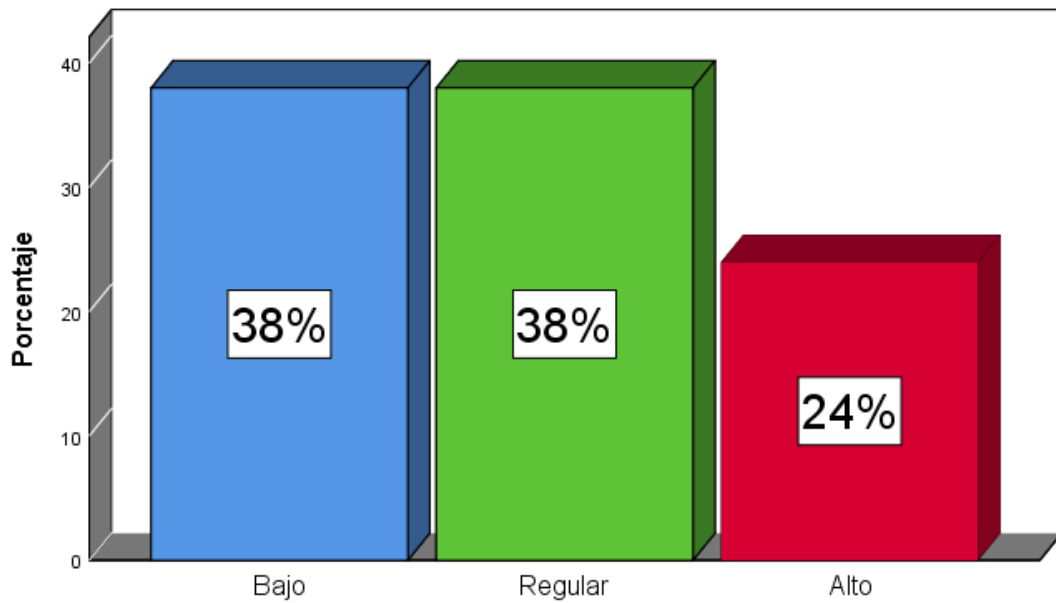
Indicadores de la dimensión cansancio emocional en el personal de salud del Policlínico Zárate de la Policía Nacional del Perú San Juan de Lurigancho, 2022



En el Gráfico 4.3 nos muestra los valores más significativos obtenidos en los indicadores de la dimensión cansancio emocional, referente a sentirse al límite de sus posibilidades un 40% expresó que lo hacen pocas veces a la semana, ya que sienten que se cansan al trabajar en contacto directo con la gente, un 30% una vez al mes o menos, en cuanto al pasar mucho tiempo en el trabajo un 40% pocas veces a la semana, en el sentirse frustrados con su trabajo un 22% señalan que todos los días, en cuanto a que sienten que el trabajo los está desgastando un 44% afirman mayormente que todos los días, al trabajar todo el día con la gente se muestra con un 28% pocas veces a la semana, referente a sentirse fatigados al levantarse se expresa en un 30% todos los días, afirman sentirse además vacíos al término de su jornada un 40% todos los días, y en relación a sentirse agotados emocionalmente un 30% una vez al mes o menos.

Gráfico 4.4

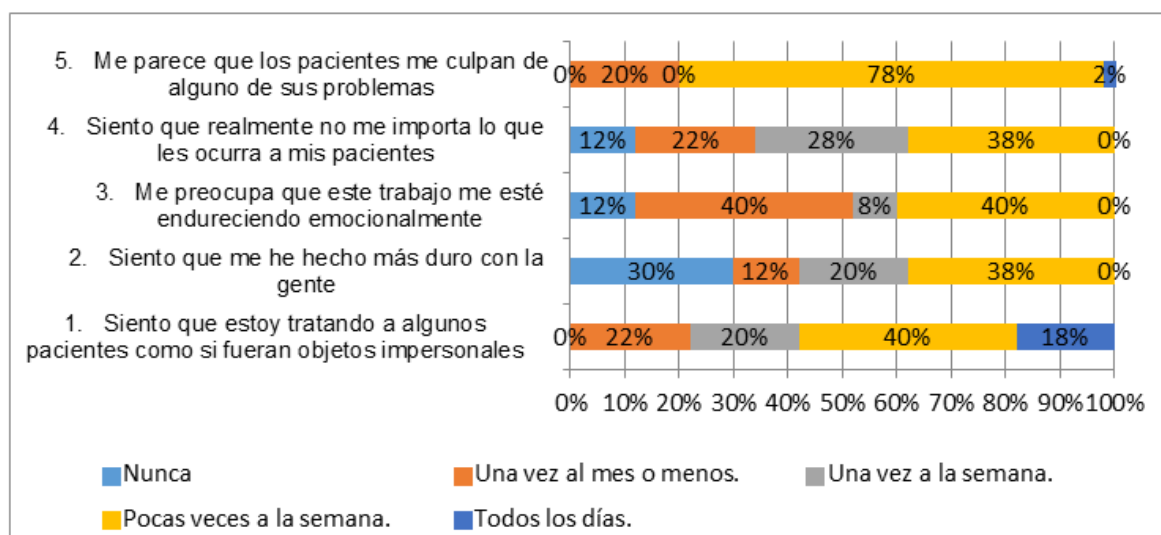
Nivel de estrés laboral respecto a la dimensión despersonalización en el personal de salud del Policlínico Zárate de la Policía Nacional del Perú San Juan de Lurigancho, 2022



Se observa que de los 50 encuestados del policlínico Zárate de la Policía Nacional del Perú San Juan de Lurigancho, en cuanto al nivel de estrés laboral, respecto a la dimensión despersonalización existe un 38% (19) un nivel bajo, resultado similar de 38% (19) regular, y un 24% (12) un nivel alto.

Gráfico 4.5

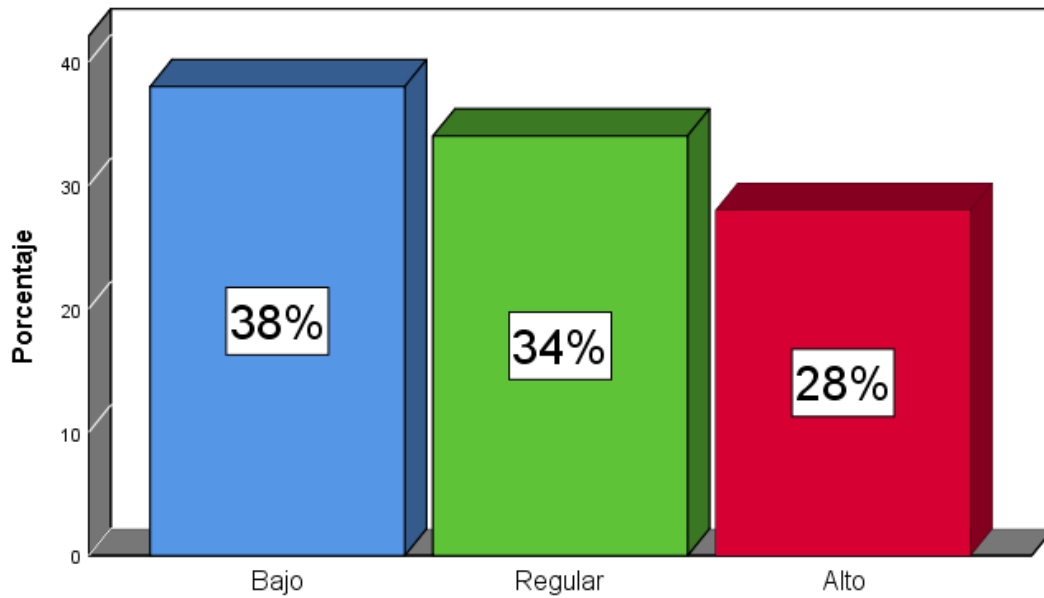
Indicadores de la dimensión despersonalización en el personal de salud del Policlínico Zárate de la Policía Nacional del Perú San Juan de Lurigancho, 2022



En el Gráfico 4.5 nos muestra los valores más significativos obtenidos en los indicadores de la dimensión despersonalización referente a que sienten que los pacientes les culpan de sus problemas un 78% lo sienten pocas veces a la semana, en el sentir que no les importa lo que pase con sus pacientes un 38% afirman que pocas veces a la semana, en la preocupación que el trabajo los está endureciendo emocionalmente un 40% afirman que una vez al mes o menos lo sienten y otro 40% afirman que pocas veces a la semana lo sienten, al sentirse más duros con la gente un 38% expresan sentirlo pocas veces a la semana, en cuanto al sentir que tratan a algunos pacientes como objetos interpersonales y un 40% afirma que lo sienten pocas veces a la semana.

Gráfico 3.6

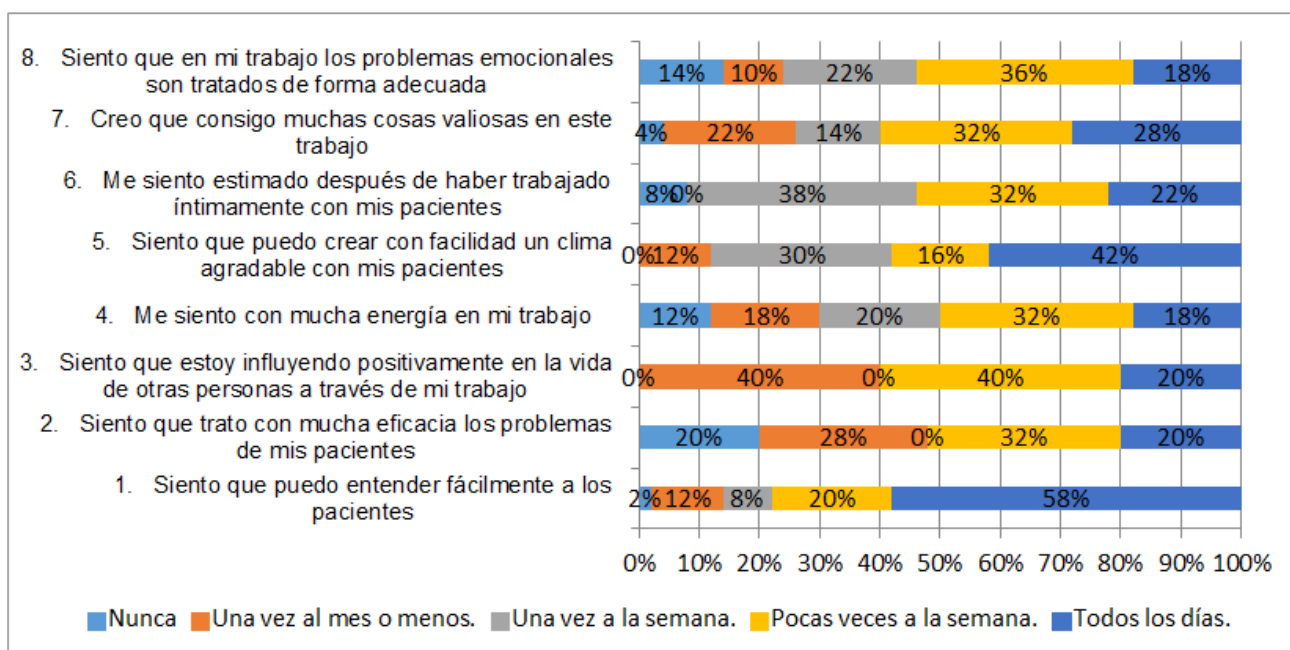
Nivel de estrés laboral respecto a la dimensión realización personal en el personal de salud del Policlínico Zárate de la policía nacional del Perú San Juan de Lurigancho,2022



Se observa que de los 50 encuestados del policlínico Zárate de la Policía Nacional del Perú San Juan de Lurigancho, en cuanto al nivel de estrés laboral, respecto a la dimensión realización personal existe un 38% (19) que muestran un nivel bajo, un 34% (17) en nivel regular, y un 28% (14) un nivel alto.

Gráfico 4.7

Indicadores de la dimensión realización personal de salud del Policlínico Zárate de la Policía Nacional del Perú San Juan de Lurigancho, 2022



En el Gráfico 4.7 se muestra los valores más significativos obtenidos en los indicadores de la dimensión realización personal referente a que sienten que en su trabajo los problemas personales son tratados adecuadamente un 36% afirma que pocas veces a la semana, en el sentir que con el trabajo obtienen muchas cosas valiosas un 32% señalan que pocas veces a la semana, en tanto en el sentirse estimados después de haber trabajado íntimamente con los pacientes un 8% lo sienten una vez por semana, en relación a que pueden crear un clima agradable con los pacientes un 42% afirman que todos los días, en el sentirse con mucha energía en su trabajo un 32% pocas veces a la semana, en el sentir que influyen de manera positiva en la recuperación de los pacientes un 40% lo sienten una vez al mes o menos, en el sentir que tratan con eficiencia los problemas de sus pacientes un 28% lo hacen una vez al mes, y en relación a que pueden entender a sus pacientes un 58% lo hacen todos los días.

V. DISCUSIÓN

El presente estudio se trazó como objetivo general determinar el nivel de estrés laboral en el personal de salud del Policlínico Zárata de la Policía Nacional del Perú SJL – 2022, para lo cual se encontró como resultados que de los 50 encuestados del Policlínico Zárata de la Policía Nacional del Perú San Juan de Lurigancho, en cuanto al nivel de estrés laboral, existe un 48% (23) en nivel regular, un 34% (17) en nivel bajo, y un 18% (10) un nivel alto de estrés laboral. Lo que muestra que en general el nivel de estrés laboral entre los trabajadores de salud está en un nivel entre bajo y regular. Por lo que se evidenció similitudes con los resultados de Jinez (2019) en su estudio titulado “Nivel de estrés laboral en profesionales de enfermería del hospital III Essalud Puno – 2019”, en el cual obtuvo resultados parecidos al nuestro en que el 46.2% del personal presenta estrés en nivel medio, en cuanto a las dimensiones se apreció que el agotamiento o cansancio emocional arrojó un 25.8% nivel medio, en la despersonalización el 48.3% mostro nivel medio, y finalmente la realización personal arrojó un 64.5% nivel medio, quien concluyó que en general el nivel de estrés fue de un nivel medio o regular en el Hospital.

Por tanto el estudio nos mostró que el personal de enfermería en el Policlínico de la Policía muestra niveles regulares de estrés laboral, motivado por diversos factores, siendo los más representativos el cansancio de tipo emocional, la despersonalización y la realización personal, los cuales independientemente o en conjunto hacen que su actividad laboral no sea la más adecuada trayendo consigo constantes quejas por parte de los pacientes que en muchos casos muestran su disconformidad con la atención recibida, ya que el personal al estar estresado muchas veces tiende a tratar mal a los pacientes y a sus familiares que buscan información, o no tomándoles la atención debida, siendo una situación que requiere de una intervención inmediata de parte de la Institución, ya que para poder servir a la sociedad se necesita de personal altamente identificado con sus funciones y que además debe de brindar la mejor atención a sus pacientes para que estos alcance una mayor satisfacción.

Respecto al objetivo específico 1: Determinar el nivel de estrés laboral en la dimensión cansancio emocional en el personal de salud del Policlínico Zárata de la Policía Nacional del Perú – 2022. Los resultados mostraron que de los 50

encuestados del Policlínico Zárate de la Policía Nacional del Perú, en cuanto al nivel de estrés laboral, respecto a la dimensión cansancio emocional presentan un 48% (24) en nivel regular, un 34% (17) que muestran un nivel bajo, y un 18% (9) un nivel alto, lo que se evidencia en muchos casos en que el personal de enfermería se les ve emocionalmente agotados, por las largas jornadas de trabajo, ya que muchos hacen doble turno, o por la alta demanda de atención, los que generan el personal mayormente se sienta desgastando o con sentimientos de frustración en su trabajo

Por otro lado en cuanto a los valores más significativos obtenidos en los indicadores de la dimensión cansancio emocional, se tiene en mayor valor a que el personal se siente al límite de sus posibilidades en un 40% pocas veces a la semana, otro aspecto es que el pasar mucho tiempo en su trabajo un 40% lo sienten pocas veces a la semana, así mismo en el sentir que su labor los está desgastados un 44% afirman mayormente que todos los días, y finalmente, afirman sentirse vacíos al término de su jornada un 40% lo hacen todos los días, y en relación a sentirse agotados emocionalmente un 30% una vez al mes o menos, siendo los valores más altos que nos llevan a señalar que el cansancio emocional es el factor de mayor frecuencia dentro de la presencia de estrés laboral en el policlínico Zárate.

Los resultados se asemejan al estudio de investigación de García, et al. (2020) titulado “Estrés laboral en enfermeras de un hospital público de la zona fronteriza de México, en el contexto de la pandemia COVID-19”, quienes encontraron que el nivel de estrés existente fue de 59.5% en un nivel medio, mayormente por cansancio emocional, ya que en tiempos de mayor apogeo del virus el personal tenía que realizar doble turno y por la alta demanda de pacientes a su cargo, ocasionaban mayor estrés por la carga laboral, así como aspectos psicológicos por incertidumbre, sufrimiento y por el fallecimiento de sus pacientes, afectando directamente a sus tareas diarias.

De lo observado podemos indicar que uno de los factores asociados directamente a la presencia de estrés es el cansancio emocional, el cual se manifiesta por la sobre carga laboral, el cual desgasta el estado de ánimo del personal de enfermería, y esto lo trasladan hacia sus pacientes mostrando por ejemplo falta de empatía o sentimientos de frustración, siendo los perjudicados los pacientes que

buscan ayuda para la recuperación de su salud, no obstante la pandemia ha generado sentimientos negativos en el personal de enfermería a tal punto de ausentarse de sus centros de trabajo ya que no solamente lidian con sobrecargas laborales sino también familiares trayendo consigo sentimientos de ansiedad, preocupación la cual no es beneficioso para su salud.

En cuanto al objetivo específico 2: Determinar el nivel de estrés laboral en la dimensión despersonalización en el personal de salud del Policlínico Zárata de la Policía Nacional del Perú – 2022. Los resultados revelaron que de los 50 encuestados del policlínico Zárata de la Policía Nacional del Perú San Juan de Lurigancho, en cuanto al nivel de estrés laboral, respecto a la dimensión despersonalización existe un 38% (19) que muestran un nivel bajo, resultado similar de un 38% (19) en nivel regular, y un 24% (12) un nivel alto. Resultados que muestran que el personal siente y es consciente que tratan de mala manera a los pacientes, y que su comportamiento gracias a la actividad laboral ha endurecido sus sentimientos, mostrando poca afinidad con sus pacientes y despreocupándose de sus casos, saliéndose de la línea de los fundamentos de la profesión de enfermería siendo un gran problema en el entorno de la salud en nuestra sociedad.

Por otro lado, en cuanto a los valores más significativos obtenidos en los indicadores de la dimensión despersonalización se obtuvo los siguientes resultados, los trabajadores sienten que los pacientes los culpan de sus problemas un 78% lo sienten pocas veces a la semana, y un 40% afirman que el trabajo los está endureciendo emocionalmente una vez al mes o menos, finalmente sienten que se están volviendo más duros con los pacientes y un 38% expresan sentirlo pocas veces a la semana.

Se difiere con el estudio de Gómez (2019) titulado “Síndrome de Burnout en Licenciados en Enfermería que Laboran en la Micro Red Anta, Cusco – 2019”, quien encontró que entre sus encuestados, en la dimensión despersonalización arrojó un 37% en nivel medio, quien concluyó que dentro de la presencia de estrés en el Hospital del Cuzco la realización personal es el factor que carga la frecuencia de estrés más elevada, mientras que en este estudio es el cansancio emocional es el factor más alto para la presencia de estrés laboral en la institución de muestra.

Los resultados arrojan que si bien es cierto dentro del nivel de estrés en esta dimensión no es tan representativo aún falta que se mejoren estos aspectos para que se puedan alcanzar mejores resultados expresados en la satisfacción de los pacientes que muchas veces son atendidos de manera inadecuada.

Por último, en cuanto al objetivo específico 3: Determinar el nivel de estrés laboral en la dimensión realización personal en el personal de salud del Policlínico Zárate de la Policía Nacional del Perú – 2022. Se evidencio en los resultados que de los 50 encuestados del policlínico Zárate de la Policía Nacional del Perú San Juan de Lurigancho, en cuanto al nivel de estrés laboral, respecto a la dimensión realización personal existe un 38% (19) que muestran un nivel bajo, un 34% (17) en nivel regular, y un 28% (14) un nivel alto, lo que señala que es un porcentaje más que entre regular y bajo, no siendo tan significativo, ya que el personal de enfermería si siente que puede entender fácilmente a los pacientes y con mayor eficacia ayudándolos a su recuperación, pero que en realidad no lo expresan como deberían ni influyen de manera positiva en la vida de otras personas a través de su trabajo, y mostrando poca energía, haciendo falta también mayor motivación en el desarrollo de su profesión pero que también amerita una intervención desde la directiva de la institución.

Por otro lado en cuanto a los valores más significativos obtenidos en los indicadores de la dimensión realización personal se obtuvo referente a que sienten que en su trabajo los problemas personales son tratados adecuadamente un 36% afirma que pocas veces a la semana, en relación a que pueden crear un clima agradable con los pacientes un 42% afirman que todos los días, en el sentirse con mucha energía en su trabajo un 32% pocas veces a la semana, en el sentir que influyen de manera positiva en la recuperación de los pacientes un 40% lo sienten una vez al mes o menos, en el sentir que tratan con eficiencia los problemas de sus pacientes un 28% lo hacen una vez al mes, y en relación a que pueden entender a sus pacientes un 58% lo hacen todos los días, esos valores más muestran que si tienen interés mayormente de brindar un mejor servicio a sus pacientes pero que no basta con la intención si no que deben de recibir una adecuada atención a sus problemas de estrés para mejorar el desarrollo de sus actividades laborales en el área de salud.

Se difiere con los resultados de Muñoz, et al (2018) en su estudio titulado “Síndrome de Burnout en enfermeros del Hospital Universitario San José”, quienes encontraron entre sus resultados que la presencia de estrés laboral, en enfermeros que laboran en el Hospital fue baja, ya que en general en la dimensión realización personal 65,8% presentaron nivel alto, a diferencia de este estudio en que el nivel de realización personal fue regular.

VI. CONCLUSIONES

1. Referente al objetivo general, determinar el nivel de estrés laboral en el personal de salud, más de la mitad de casos presentaron un nivel regular seguido de un nivel bajo y se encontró un nivel alto de porcentaje de estrés en los licenciados de enfermería.
2. De acuerdo al objetivo específico determinar el nivel de estrés laboral en la dimensión cansancio emocional en el personal de salud del Policlínico Zárata un gran número de licenciados presentaron un nivel regular, seguido de un nivel bajo y finalmente se encontraron nueve casos con un nivel bajo por lo tanto se concluye que el personal de enfermería se siente cansado emocionalmente por las altas jornadas de trabajo y horarios excesivos siendo este un problema en toda la red de salud.
3. De acuerdo al objetivo específico determinar el nivel de estrés laboral en la dimensión despersonalización en el personal de salud del Policlínico Zárata mostró un nivel bajo siendo uno de los factores de menor frecuencia, para la aparición de estrés laboral, pero que también contribuye a este mal también conocido como síndrome de burnout que afecta al personal de enfermería.
4. En cuanto al último objetivo específico determinar el nivel de estrés laboral en la dimensión realización personal en el personal de salud del Policlínico Zárata se identificó que la mayoría de licenciados de enfermería presentan un nivel bajo, seguido de un nivel regular y un mínimo porcentaje de un nivel alto, por lo que se concluye que el personal de enfermería sí es empático y logra entender fácilmente a los pacientes ayudándolos en su recuperación pero que en realidad no lo expresan como deberían ni influyen de manera positiva en la vida de otras personas a través de su trabajo.

VII. RECOMENDACIONES

De los resultados y conclusiones en la presente investigación, se recomienda:

Se recomienda a la directora del policlínico Zárate de la PNP brindar al personal de salud todas las herramientas y disponibilidad de recursos desde un clima laboral adecuado para que puedan realizar sus actividades con mayor comodidad.

Se sugiere a las autoridades responsables mantener mayor comunicación con los licenciados de enfermería de esta manera conocer los problemas o necesidades que afectan el correcto desarrollo de sus actividades laborales.

Por otro lado, se sugiere al jefe del servicio del departamento de enfermería establecer estrategias de intervención para prevenir el estrés laboral en el personal de salud de los diferentes servicios tales como reuniones de intercambio de ideas, capacitación periódica, evaluación psicológica, actividades de esparcimiento, entre otros.

REFERENCIAS

1. Organización Mundial de la Salud; Los riesgos del estrés laboral para la salud. (2020). Obtenido de <https://www.insp.mx/avisos/3835-riesgos-estres-laboral-salud.html>
2. Organización Internacional del Trabajo. El estrés laboral: un enfoque latinoamericano, Ginebra, Suiza: OIT; 2021 [Internet]. Available from: https://www.ilo.org/sanjose/sala-de-prensa/WCMS_477047/lang--es/index.htm
3. Organización Mundial de la Salud (OMS). La OMS y la OIT alertan de que las jornadas de trabajo prolongadas aumentan las defunciones por cardiopatía isquémica o por accidentes cerebro vasculares [Internet] Ginebra: OMS;2021[Citado: 15 de junio del 2022]. Disponible en: <https://www.who.int/es/news/item/17-05-2021-long-working-hours-increasing-deaths-from-heart-disease-and-stroke-who-ilo>
4. Organización Panamericana de la Salud (OPS). Estudio advierte sobre elevados niveles y pensamientos suicidas en el personal de salud de América Latina durante la pandemia [internet] EE. UU: OPS;2022 [Citado: 15 de junio del 2022]. Disponible en: <https://www.paho.org/es/noticias/13-1-2022-estudio-advierte-sobre-elevados-niveles-depresion-pensamientos-suicidas-personal>
5. Huang, J., Han, M., T., L., Ren, A., & Zhou, X. ental health survey of 230 medical staff in a tertiary infectious disease hospital for COVID-19. Zhonghua Lao Dong Wei Sheng Zhi Ye Bing Za Zhi, 38(0). (2020). <https://repositorio.unp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12676/2855/ENFE-MOR-VIL-2021.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
6. MINSA (Ministerio de Salud) incidencia de estrés laboral en trabajadores de salud [citado 18 de mayo del 2019]. Disponible en: http://www.minsa.gob.pe/CONSEJO_REGIONAL/PDF/docu mentos5.pdf
7. Portal humano. 70% de los peruanos sufren estrés laboral, Info Capital Humano. 2020. Disponible en: <https://www.infocapitalhumano.pe/recursos-humanos/noticias-y-movidas/70-de-trabajadores-peruanos-sufren-estres-laboral>

8. Obando, R., Arévalo, J., Aliaga, R., & Obando, M. Ansiedad, estrés y depresión en enfermeros de emergencia Covid-19. Revista Index de enfermería, V.29, N.4; (2020). <http://ciberindex.com/index.php/ie/article/view/e13056>
9. Morales V. Estrés laboral en licenciados de enfermería en áreas Covid del Hospital José Cayetano Heredia - Piura, Perú; Universidad Nacional de Piura 2021; Disponible en: <https://repositorio.unp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12676/2855/ENFE-MOR-VIL-2021.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
10. Mendoza, L. Trastorno de estrés post traumático en personal de salud de primera línea frente a la pandemia del COVID-19. Trujillo Universidad Privada Atanor Orrego. 2021 https://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/20.500.12759/7177/1/REP_mehu_la_ura.mendoza_trastorno.estr%c3%89s.post%2ctraum%c3%81tico.personal.salud.primera.l%c3%8dnea.frente.pandemia.covid19.pdf
11. Jinez, R. (2019). nivel de estrés laboral en profesionales de enfermería del hospital Ill essalud puno – 2019. (tesis de pregrado). Universidad nacional del altiplano, Perú. Recuperado de http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/13390/Jinez_Mamani_Ruth_N%c3%a9lida.pdf?sequence=1&isAllowed=y
12. Gómez, J. Síndrome de Burnout en Licenciados en Enfermería que Laboran en la Micro Red Anta, Cusco - 2018. (tesis de pregrado). Universidad andina del cusco, Perú. 2019, de http://repositorio.uandina.edu.pe/bitstream/UAC/2947/1/Johan_Tesis_bachiller_2019.pdf
13. Betancourt, M., Domínguez, W., Peláez, B., & Herra, M. (2020). Estrés laboral en el personal de enfermería del área de UCI durante la pandemia de Covid 19. Universidad Estatal del Sur de Manabí, Manabí, Ecuador. 2021; Disponible en https://www.researchgate.net/publication/346825245_estres_laboral_en_el_personal_de_enfermeria_del_area_de_uci_durante_la_pandemia_de_covid_19
14. García, P., Jiménez, A., Hinojosa, L., Gracia, G., Cano, L., & Abeldaño, R. Estrés laboral en enfermeras de un hospital público de la zona fronteriza de México, en el contexto de la pandemia COVID-19. Revista de salud pública.

- 2020; Disponible en
<https://revistas.unc.edu.ar/index.php/RSD/article/view/31332>
15. Muñoz S., Ordoñez J., Solarte M., Valverde Y., Villarreal S., Zemanate M. Síndrome de Burnout en enfermeros del Hospital Universitario San José. Popayán. Revista médica de Risaralba [Internet]. 2018 [citado 7 septiembre 2020]; (24):28–32. Disponible en:
<http://www.scielo.org.co/pdf/rmri/v24n1/v24n1a06.pdf>
16. Cachiguango M. Estrés laboral y su influencia en la calidad de atención del personal de Enfermería hospital Alberto Correa Cornejo, 2018. [Tesis de para obtener título de Licenciada en enfermería] Ecuador. Universidad Técnica del Norte. 2020. Disponible en:
<http://repositorio.utn.edu.ec/handle/123456789/10129>
17. Sánchez, J. Estrés laboral Hidrogénesis, Gestión Administrativa Vol.8. N°2. 2010; Disponible en: <https://www.binasss.sa.cr/opac-ms/media/digitales/Estr%C3%A9s%20laboral.pdf>
18. Pando-Moreno, M., Gascón-Santos, S., Varillas-Vilches, W., & Aranda-Beltrán, C. (2019). Exposición a factores psicosociales laborales y sintomatología de estrés en trabajadores peruanos.//Exposure to occupational psychosocial factors and stress symptomatology in Peruvian workers. CIENCIA UNEMI, 12(29), 1-8. <https://doi.org/10.29076/issn.2528-7737vol12iss29.2019pp1-8p>
19. Zamorano A. et al; Tipos de estrés. Características personales implicadas y técnicas basadas en su control, DUE. Master oficial en Cuidados críticos. Servicio de Dermatología. Hospital Universitario de Torrejón. Madrid.
<https://www.revista-portalesmedicos.com/revista-medica/tipos-de-estres/>
20. Macedo G. El estrés es el mayor problema para la salud pública. El periódico.2018 Disponible en:
<https://www.elperiodico.com/es/sociedad/20181113/estres-mayor-problema-salud-publica-7144166>
21. Vargas, R., & Olaya, M. Evaluación de estrés en el personal médico hospitalario ante el COVID-19. Revista universidad, ciencia y tecnología., (2020).Disponible en <https://www.uctunexpo.autanabooks.com/index.php/uct/article/view/401>
22. Segura, R. y Pérez, I. Impacto diferencial del estrés entre hombres y mujeres: una aproximación desde el género. Alternativas en psicología. (36), p. 118.

- (2016). Recuperado de:
<http://www.alternativas.me/attachments/article/138/Impacto%20difere>
23. Sierra, Juan Carlos, Zubeidat, Ihab, Ortega, Virgilio, Ansiedad, angustia y estrés: tres conceptos a diferenciar. Revista Mal-estar E Subjetividade [Internet]. 2003;3(1):10 - 59. Recuperado de:
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=27130102>
24. Mochamad S., Sita Luiza, E., Tama P.; The Effect of Psychological Work Environment and Work Loads on Turnover Interest, Work Stress as an Intervening Variable; Atlantis Press; Advances in Economics, Business and Management Research, volume 120; Indonesia, 2019; Disponible en:
<https://www.atlantis-press.com/article/125934095.pdf>
25. Miravalles, J. Gabinete Psicológico. 2017, Recuperado de
<http://www.javiermiravalles.es>
26. Cano, E. M. Relación entre el síndrome de Burnout y los factores laborales y personales de los Profesores del nivel de Secundaria de un Colegio Privado de la Ciudad de Guatemala. (2017). Tesis, Universidad Rafael Landívar, Humanidades, Guatemala.
<http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2017/05/83/Cano-Miguel.pdf>
27. Astudillo, P., Alarcón, A. y Lema, M. Protectores de estrés laboral: Percepción del personal de enfermería y médicos. Temuco, Chile. Ciencia y Enfermería, 15 (3), 111-122. (2009). Disponible en:
https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0717-95532009000300012
28. Valderrama, S.; Pasos para elaborar proyectos de investigación científica: cuantitativa, cualitativa y mixta. (4ª ed.). Editorial San Marcos E.R.L; (2015). Disponible en:
<https://www.bibvirtual.ucb.edu.bo/opac/Record/100025114/Details>
29. Tamayo y Tamayo, Mario. Proceso de la Investigación Científica. 4ta Edición. México. Limusa: 2004. Pág. 145-146. Disponible en:
https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/227860/El_proceso_de_la_investigacion_cientifica_Mario_Tamayo.pdf
30. Arias, F. El proyecto de investigación: Introducción a la metodología científica. (5ª ed.) Caracas - Venezuela: Episteme. 2006; Disponible en:

<https://www.researchgate.net/publication/301894369> EL PROYECTO DE INVESTIGACION 6a EDICION

31. Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P.; Metodología de la Investigación (6ªed.). México: Mc Graw-Hill; (2014) Disponible en: <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
32. Pineda Pizarro, A. (2019). Nivel de ansiedad y estrés laboral en trabajadores de vigilancia privada asociados a características laborales. Tacna, 2018. <https://repositorio.upt.edu.pe/handle/20.500.12969/687>
33. Mo, Y., Deng, L., Zhang, L., Lang, Q., Liao, C., Wang, N. & Huang, H.; Work stress among Chinese nurses to support Wuhan in fighting against COVID-19 epidemic. Journal of nursing management, 28(5), 1002-1009. (2020). Disponible en: <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/full/10.1111/jonm.13014>
34. Niks, I., De Jonge, J., Gevers, J., & Houtman, I.; Work stress interventions in hospital care: Effectiveness of the Discovery method. International journal of environmental research and public health, 15(2), 332. (2018); Disponible en: <https://www.mdpi.com/1660-4601/15/2/332>
35. Wu, D. Relationship between job burnout and mental health of teachers under work stress. Revista Argentina de Clínica Psicológica, 29(1), (2020). <https://www.proquest.com/openview/f7c9bbe249126e5f59cf78cfa3ea3c07/1?pq-origsite=gscholar&cbl=4380457>
36. Takamura, I. (2020). Propiedades psicométricas del cuestionario estrés laboral de la OIT – OMS en colaboradores de una empresa de Piura. Tesis para obtener título profesional. Universidad Cesar Vallejo. Lima Perú. Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/53477?show=full>
37. Delgado, S., Calvanapón, F., y Cárdenas, K.; El estrés y desempeño laboral de los colaboradores de una red de salud. Revista Eugenio Espejo, Vol. 14 2020. <http://eugenioespejo.unach.edu.ec/index.php/EE/article/view/123/257>
38. Calle, W.; Estudio de los criterios del estrés laboral utilizando mapas cognitivos. Rev. Investigación Operacional, vol. 41 (5), 689 (2020). <https://rev-inv-ope.pantheonsorbonne.fr/sites/default/files/inline-files/41520-11.pdf>
39. Sara, J. D., Prasad, M., Eleid, M. F., Zhang, M., Widmer, R. J., & Lerman, A.; Association between Work-Related stress and coronary heart disease: a review of prospective studies through the job strain, Effort-Reward balance, and

organizational justice models. Journal of the American Heart Association, 7(9), e008073.; (2018).

<https://www.ahajournals.org/doi/full/10.1161/JAHA.117.008073>

40. Izquierdo O.; Estrés y Síndrome de Burnout en profesionales de enfermería. España. (2016) Recuperado de:

<http://dspace.umh.es/bitstream/11000/3285/1/Izquierdo%20Jerez%2C%20Oscar%20TFM.pdf%20Hecho.pdf>

ANEXOS

ANEXO N.º 1 OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE

VARIABLE DE ESTUDIO	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSION	INDICADORES	ESCALA DE MEDICION
Estrés laboral	Para la OMS se puede definir como aquel conjunto o agrupación de reacciones de tipo fisiológico que utiliza el organismo para sus actividades y para ello diversos autores lo manejan de distintas formas, pero coinciden en aspectos similares al nombrar que existen factores estresores como la angustia, la tensión o la presión entre otros.	Para la medición de esta variable se utilizó como técnica, la encuesta y el instrumento que fue medido a través de un cuestionario que consta de 3 dimensiones y 22 ítems, Este instrumento fue aplicado en el personal de salud, licenciado (as) del Policlínico Zárate.	Cansancio emocional	Agotamiento emocional	Ordinal (alto, regular, bajo)
				Ausentismo laboral	
				Frustración laboral	
			Despersonalización	Actitudes de frialdad	
				Distanciamiento	
			Realización Personal	Auto -eficiencia	
Realización laboral					

ANEXO 2
INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS
INSTRUMENTO ESTRÉS LABORAL
Cuestionario de Maslach Burnout Inventory
Javier Miravalles

Instrucciones: Se le pide de su colaboración para la resolución del presente cuestionario creado por motivos académicos, donde se debe colocar una X donde crea conveniente para cada respuesta, se agradece su participación.

Nunca	= 1
Una vez al mes o menos.	= 2
Una vez a la semana.	= 3
Pocas veces a la semana.	= 4
Todos los días.	= 5

VARIABLE: ESTRÉS LABORAL						
Nº	ITEMS	1	2	3	4	5
DIMENSIÓN: Cansancio emocional						
01	Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo					
02	Cuando termino mi jornada de trabajo me siento vacío					
03	Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado					
04	Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa					
05	Siento que mi trabajo me está desgastando					
06	Me siento frustrado en mi trabajo					
07	Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo					
08	Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa					
09	Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades					
DIMENSIÓN: Despersonalización						
10	Siento que estoy tratando a algunos pacientes como si fueran objetos impersonales					
11	Siento que me he hecho más duro con la gente					
12	Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente					
13	Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a mis pacientes					
14	Me parece que los pacientes me culpan de alguno de sus problemas					
DIMENSIÓN: Realización personal						
15	Siento que puedo entender fácilmente a los pacientes					

16	Siento que trato con mucha eficacia los problemas de mis pacientes					
17	Siento que estoy influyendo positivamente en la vida de otras personas a través de mi trabajo					
18	Me siento con mucha energía en mi trabajo					
19	Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con mis pacientes					
20	Me siento estimado después de haber trabajado íntimamente con mis pacientes					
21	Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo					
22	Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada					

ANEXO 3

Ficha técnica del Instrumento para la evaluación del Estrés Laboral

Nombre	Ficha técnica del instrumento Estrés laboral
Autor	Cuestionario de Maslach Burnout Inventory- Javier Miravalles
Forma de aplicación	Individual
Sujetos de aplicación	Personal de salud
Nº Ítems	22
Tiempo de aplicación	10-15 minutos
Edades	Mayores de edad sin límite de edad
Área que evalúa	Gestión del conocimiento
Confiabilidad	Alfa de Cronbach
Validez	Juicio de experto (Validado internacionalmente)

ANEXO 4

CARTA DE CARGO



"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

San Juan de Lurigancho, 31 de mayo del 2022

CARTA Nº117-2022-CP ENF/UCV-LIMA ESTE

CNEL. VILMA PEREZ
DIRECTORA
POLICLINICO PNP ZÁRATE S.J.L

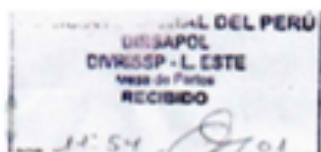
De mi mayor consideración:

La que suscribe, Mgtr. Luz María Cruz Pardo, Coordinadora de la Carrera Profesional de Enfermería, de la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad César Vallejo Lima Este, tiene el agrado de presentar a la investigadora Estefani Griselda Domínguez Albino, con DNI N° 76809475 estudiante de nuestra institución educativa, que curse actualmente el X ciclo, quien optará el Título Profesional de Licenciada en Enfermería por nuestra Universidad con el Trabajo de Investigación titulado "Estrés laboral en el personal de salud del Policlínico Zárate de la Policía Nacional del Perú San Juan de Lurigancho, 2022" para lo cual, solicito a usted conceda la autorización del campo de investigación para poder ejecutar dicho proyecto, con el objetivo de contribuir con un aporte científico, que repercutirá positivamente en la salud de la población y/o a la Carrera Profesional de Enfermería.

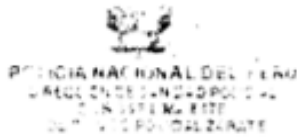
Adjunto: Proyecto de investigación aprobado por la UCV Lima Este, incluye instrumento de recojo de información.



Luz María Cruz Pardo
Coordinadora Académica de la C.P. de Enfermería
UCV - Campus San Juan de Lurigancho



ANEXO 5
CARTA DE AUTORIZACIÓN



AUTORIZACION

POR LA PRESENTE, ESTA JEFATURA AUTORIZA EN LA FECHA A LA INVESTIGADORA ESTEFANI GRISELDA DOMINGUEZ ALBINO IDENTIFICADA CON DNI. 76809475, ESTUDIANTE DE LA CARRERA DE ENFERMERIA DE LA UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO, PARA QUE REALICE EL TRABAJO DE INVESTIGACION TITULO "ESTRÉS LABORAL EN EL PERSONAL DE SALUD DEL POLICLÍNICO ZÁRATE DE LA POLICÍA NACIONAL DEL PERU SAN JUAN DE LURIGANCHO, 2022"

SAN JUAN DE LURIGANCHO, 7 DE JUNIO DEL 2022.



09-267335
Vilma PEREZ QUIROGA
CRNL SPNP
JEFE DIVISSP LE-POL POL ZARATE

ANEXO 6
CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo.....Identificado con
DNI.....;

Acepto colaborar de manera voluntaria en la aplicación del cuestionario Estrés laboral en el personal de salud del Policlínico Zárate de la Policía Nacional del Perú San Juan de Lurigancho, 2022 designado previamente por la investigadora, tengo información que el cuestionario al cual respondo no perjudicará mi bienestar físico y emocional. Por lo tanto, los resultados que se obtengan mejoraran mi estilo de vida.

Fecha:

.....
Firma del investigador

.....
Firma del Participante

ANEXO 7

PRUEBA PILOTO

CONFIABILIDAD de la prueba piloto (tomada a 12 encuestados)

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	12	100,0
	Excluido	0	,0
	Total	12	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,831	12

La confiabilidad obtenida en la prueba piloto fue de ,831, un valor que determinó una alta confiabilidad y permitió continuar con la aplicación del instrumento.

ANEXO 8

CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO

Variable: Estrés laboral

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	50	100,0
	Excluido	0	,0
	Total	50	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,868	12

INTERPRETACIÓN: Con respecto a los resultados, se obtiene por la prueba de Alfa de Cronbach un promedio a ,868 que muestra un valor de Muy alta confiabilidad mencionando que el instrumento es mayor a 0.70, según el baremo de estimación, por lo que se acepta dicho instrumento.

ANEXO 9

PANTALLAZOS DE LA TABULACION EN SPSS

Base de datos estres laboral.fina.sav [ConjuntoDatos4] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
P10	Númerico	8	0	Siento que estoy tratando a algunos paciente...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
P11	Númerico	8	0	Siento que me he hecho más duro con la gente	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
P12	Númerico	8	0	Me preocupa que este trabajo me esté endure...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
P13	Númerico	8	0	Siento que realmente no me importa lo que le...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
P14	Númerico	8	0	Me parece que los pacientes me culpan de al...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
P15	Númerico	8	0	Siento que puedo entender fácilmente a los p...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
P16	Númerico	8	0	Siento que trato con mucha eficacia los probl...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
P17	Númerico	8	0	Siento que estoy influyendo positivamente en ...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
P18	Númerico	8	0	Me siento con mucha energía en mi trabajo	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
P19	Númerico	8	0	Siento que puedo crear con facilidad un clima...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
P20	Númerico	8	0	Me siento estimado después de haber trabaja...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
P21	Númerico	8	0	Creo que consigo muchas cosas valiosas en ...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
P22	Númerico	8	0	Siento que en mi trabajo los problemas emoci...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
Suma_Cans...	Númerico	8	0		Ninguno	Ninguno	27	Derecha	Escala	Entrada
Dim_Cansa...	Númerico	5	0	Suma_Cansancio_emocional(Agrupada)	{1, Bajo}...	Ninguno	25	Derecha	Ordinal	Entrada
Suma_Despe...	Númerico	8	0		Ninguno	Ninguno	25	Derecha	Escala	Entrada
Suma_Real...	Númerico	8	0		Ninguno	Ninguno	27	Derecha	Escala	Entrada
Dim_Desper...	Númerico	5	0	Suma_Despersonalizacion (Agrupada)	{1, Bajo}...	Ninguno	24	Derecha	Ordinal	Entrada
Dim_Realiz...	Númerico	5	0	Suma_Realizacion_personal (Agrupada)	{1, Bajo}...	Ninguno	26	Derecha	Ordinal	Entrada
Suma_var1	Númerico	8	0		Ninguno	Ninguno	11	Derecha	Escala	Entrada
Var1	Númerico	5	0	Suma_var1 (Agrupada)	{1, Bajo}...	Ninguno	10	Derecha	Ordinal	Entrada

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode: ON 11:41 p.m. 21/06/2022

Vista de variables

Base de datos estres laboral.fina.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15
1	7	1	2	1	6	1	1	1	3	1	1	1	2	4	
2	4	5	5	2	7	3	4	2	5	7	3	3	3	1	3
3	1	2	1	4	7	7	5	4	3	3	6	3	1	2	2
4	5	3	5	1	2	3	5	5	5	5	1	2	4	1	5
5	6	2	5	7	5	7	1	4	5	3	1	5	1	4	2
6	2	1	2	2	3	4	5	1	6	2	2	7	4	7	
7	7	5	3	7	6	4	1	2	5	7	3	7	3	3	1
8	6	2	2	2	7	1	7	5	2	1	5	1	2	4	1
9	1	1	3	5	4	3	4	1	3	7	1	7	7	7	3
10	5	3	5	1	7	3	1	7	6	3	7	7	2	2	3
11	4	2	6	3	5	7	7	2	1	1	2	2	3	1	4
12	5	4	6	7	3	2	2	7	5	6	7	1	7	1	7
13	7	1	1	1	7	4	7	1	3	1	1	2	1	6	6
14	2	6	5	3	3	7	2	1	3	7	1	3	7	1	1
15	1	5	5	7	5	1	5	2	7	2	5	1	4	6	2
16	5	4	2	2	1	7	7	5	7	1	3	5	4	2	4
17	7	2	3	4	7	4	1	2	1	7	3	1	1	4	1
18	2	1	1	1	3	7	7	1	7	3	1	7	7	4	7
19	5	5	3	2	3	1	6	7	7	2	7	5	7	2	7
20	7	4	2	7	6	7	4	2	2	4	3	3	1	7	1
21	2	1	7	1	1	6	7	1	2	1	7	4	7	3	4
22	2	1	5	6	5	3	1	7	7	7	1	4	2	4	5
23	5	6	5	1	1	3	7	4	2	7	7	1	1	7	3

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode: ON 11:40 p.m. 21/06/2022

Vista de Datos

VARIABLE ESTRÉS LABORAL

DIMENSIÓN: Cansancio emocional									DIMENSIÓN: Despersonalización					DIMENSIÓN: Realización personal							
P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22
1	2	3	3	5	1	2	1	4	5	1	2	1	4	4	1	2	1	3	4	5	1
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	5	5	5	3	5	4	4	5
3	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	2	4	4	4	5	5	2	5
5	5	5	1	3	3	3	1	3	3	3	1	3	4	5	4	4	4	2	3	4	4
5	1	1	2	5	2	2	2	2	2	2	2	2	4	5	2	2	5	5	5	2	2
2	1	1	1	4	2	2	2	2	2	1	2	2	4	5	2	2	2	3	3	2	1
1	2	3	3	5	1	2	1	4	5	1	2	1	4	4	1	2	1	3	4	5	3
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	5	5	5	3	5	4	4	4
3	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	2	4	4	4	5	5	2	3
5	5	5	1	3	3	3	1	3	3	3	1	3	4	5	4	4	4	2	3	5	5
1	2	1	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	1	4	2
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	3	2	1
3	5	5	5	1	5	5	4	5	4	4	4	4	4	3	4	4	2	4	3	5	3
4	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	5	2	4	4	3	4	4	4
2	1	1	1	4	2	2	2	2	2	1	2	2	4	5	2	2	2	3	3	4	4
1	2	3	3	5	1	2	1	4	5	1	2	1	4	4	1	2	1	3	4	2	5
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	5	5	5	3	5	4	2	2
3	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	2	4	4	4	5	5	2	1
5	5	5	1	3	3	3	1	3	3	3	1	3	4	5	4	4	4	2	3	5	3
5	1	1	2	5	2	2	2	2	2	2	2	2	4	5	2	2	5	5	5	4	4
3	5	5	5	1	5	5	4	5	4	4	4	4	4	3	4	4	2	4	3	4	4
4	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	5	2	4	4	3	4	2	3
2	1	1	1	4	2	2	2	2	2	1	2	2	4	5	2	2	2	3	3	5	5
1	2	3	3	5	1	2	1	4	5	1	2	1	4	4	1	2	1	3	4	3	4
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	5	5	5	3	5	4	3	3
3	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	2	4	4	4	5	5	3	4
5	5	5	1	3	3	3	1	3	3	3	1	3	4	5	4	4	4	2	3	5	4
5	1	1	2	5	2	2	2	2	2	2	2	2	4	5	2	2	5	5	5	5	5

1	2	1	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	1	4	1	
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	3	5	3	
1	2	1	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	1	4	3	
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	3	3	4	
3	5	5	5	1	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	2	4	3	5	4
4	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	5	2	4	4	3	4	5	5	
2	1	1	1	4	2	2	2	2	2	1	2	2	4	5	2	2	2	3	3	2	3	
1	2	3	3	5	1	2	1	4	5	1	2	1	4	4	1	2	1	3	4	5	5	
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	5	5	5	3	5	4	3	3	
3	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	2	4	4	4	5	5	3	4	
5	5	5	1	3	3	3	1	3	3	3	1	3	4	5	4	4	4	2	3	5	4	
5	1	1	2	5	2	2	2	2	2	2	2	2	4	5	2	2	5	5	5	5	5	
5	1	1	2	5	2	2	2	2	2	2	2	2	4	5	2	2	5	5	5	2	3	
1	2	1	4	5	1	2	3	4	4	1	4	3	4	4	1	2	3	4	1	4	1	
2	4	4	4	5	5	4	4	4	2	4	4	2	4	1	5	5	5	5	3	4	4	
3	5	4	5	1	5	1	4	5	4	2	2	4	5	3	4	4	2	4	3	1	2	
4	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	5	2	4	4	3	4	4	4	
2	1	1	1	4	2	2	2	2	2	1	2	2	4	5	2	2	2	3	3	4	4	
1	2	3	3	5	1	2	1	4	5	1	2	1	4	4	1	2	1	3	4	1	2	
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	5	5	5	3	5	4	4	4	
3	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	2	4	4	4	5	5	4	4	
5	5	5	1	3	3	3	1	3	3	3	1	3	4	5	4	4	4	2	3	3	1	

Fuente: Elaboración propia (Base de datos encuesta)



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, ZEGARRA LEON NADIA LIANY, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD de la escuela profesional de ENFERMERÍA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ESTE, asesor de Tesis titulada: "Estrés laboral en el personal de salud del Policlínico Zárate de la Policía Nacional del Perú San Juan de Lurigancho, 2022

", cuyo autor es DOMINGUEZ ALBINO ESTEFANI GRISELDA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 22.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

LIMA, 09 de Agosto del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
ZEGARRA LEON NADIA LIANY DNI: 41282651 ORCID: 0000-0001-9245-5843	Firmado electrónicamente por: NZEGARRAL el 25- 08-2022 16:59:05

Código documento Trilce: TRI - 0405912