



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

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

Plan de prevención para el estrés laboral del personal de enfermería
del servicio de emergencia de un hospital público, Lambayeque

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud

AUTORA:

Fernandez Barreto, Rosse Cristina (orcid.org/0000-0003-2229-7813)

ASESORAS:

Dra. Monteagudo Zamora, Vilma (orcid.org/0000-0002-7602-1807)

Dra. Guerra Fernández, Rosa María del Carmen (orcid.org/0000-0003-0707-5753)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Calidad de las prestaciones asistenciales y gestión del riesgo en salud

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Promoción de la salud, nutrición y salud alimentaria

CHICLAYO - PERÚ

2024

DEDICATORIA

La presente tesis está dedicada a Dios, ya que gracias a él estoy logrando culminar la maestría.

A mis padres, Alfonso y Julia, porque ellos siempre están ahí brindándome su apoyo, sus consejos y su amor para hacer de mí una mejor persona a nivel personal y profesional.

A mis hermanos, Margarita y Alfonso, por brindarme sus palabras de aliento de seguir adelante y su compañía, a mi mamá margarita que siempre está conmigo brindándome todo su apoyo incondicional.

AGRADECIMIENTO

A Dios por ayudarme a cumplir mis metas, por darme paciencia y fortaleza para superar cada imprevisto que se presentó.

Agradezco a mis asesoras Dra. Monteagudo Zamora, Vilma y Dra. Guerra Fernández, Rosa por habernos brindado su apoyo, experiencia y conocimientos para la culminación de nuestro trabajo de investigación y así mismo por su amistad sincera.

A las enfermeras por su tiempo y amabilidad para acceder a participar en esta investigación.

A nuestro preciado jurado por sus aportes y sus orientaciones acertadas que han facilitado la culminación de esta investigación.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, MONTEAGUDO ZAMORA VILMA, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CHICLAYO, asesor de Tesis titulada: "Plan de prevención para el estrés laboral del personal de enfermería del servicio de emergencia de un hospital público, Lambayeque", cuyo autor es FERNANDEZ BARRETO ROSSE CRISTINA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 18.00%, 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.

CHICLAYO, 20 de Diciembre del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
MONTEAGUDO ZAMORA VILMA CARNET EXT.: 001725395 ORCID: 0000-0002-7602-1807	Firmado electrónicamente por: MMONTEAGUDOZA el 10-01-2024 16:39:58

Código documento Trilce: TRI - 0703862



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, FERNANDEZ BARRETO ROSSE CRISTINA estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CHICLAYO, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Plan de prevención para el estrés laboral del personal de enfermería del servicio de emergencia de un hospital público, Lambayeque", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

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

Nombres y Apellidos	Firma
ROSSE CRISTINA FERNANDEZ BARRETO DNI: 47844586 ORCID: 0000-0003-2229-7813	Firmado electrónicamente por: FFERNANDEZBA27 el 20-12-2023 12:04:08

Código documento Trilce: TRI - 0703861

ÍNDICE DE CONTENIDO

CARÁTULA.....	i
DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR.....	iv
DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DEL AUTOR.....	v
ÍNDICE DE CONTENIDOS	vi
ÍNDICE DE TABLAS	vii
RESUMEN.....	viii
ABSTRACT.....	ix
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III.METODOLOGÍA.....	12
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	12
3.2. Variables y Operacionalización.....	12
3.3. Población, (criterio de selección), muestra, muestreo, unidad de análisis....	13
3.4. Técnica e instrumento de recolección de datos, validez y confiabilidad	14
3.5. Procedimientos.....	16
3.6. Método de análisis de datos	16
3.7. Aspectos éticos	17
IV. RESULTADOS.....	18
V. DISCUSIÓN.....	23
VI. CONCLUSIONES.....	29
VII. RECOMENDACIONES.....	30
VIII. PROPUESTA.....	31
REFERENCIAS.....	33
ANEXOS	

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	Caracterización del estrés laboral del personal de enfermería de un hospital público de Lambayeque	18
Tabla 2	Caracterización de la dimensión desgaste emocional del estrés laboral del personal de enfermería de un hospital público de Lambayeque.	19
Tabla 3	Caracterización de la dimensión despersonalización del estrés laboral del personal de enfermería de un hospital público de Lambayeque.	20
Tabla 4	Caracterización de la dimensión realización personal del estrés laboral del personal de enfermería de un hospital público de Lambayeque.	21
Tabla 5	Caracterización de las dimensiones del estrés laboral del personal de enfermería de un hospital público de Lambayeque	22

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo general en proponer un plan de prevención para mejorar el estrés laboral del personal de enfermería del servicio de emergencia de un hospital público, Lambayeque, en la metodología es un estudio tipo básica, con enfoque cuantitativo de diseño no experimental, descriptivo - propositivo. La población estuvo constituida por 56 enfermeras(os) del servicio de emergencia de un hospital público de Lambayeque, la misma que se tomó como muestra censal, donde el instrumento fue extraído de la investigación de Canales (2022) que fue validado por juicios de expertos con un valor de 0,8 de alfa de Cronbach que evidencian una alta confiabilidad. Se obtuvo como resultado que la mayor parte del personal de enfermería se encuentran en un nivel de estrés laboral del 64,29% siendo un nivel de estrés laboral medio, concluyendo que, están siendo afectados por múltiples factores laborales en el día a día reflejándose en el desgano de las actividades y trato poco cordial hacia los usuarios que llegan al servicio, por ello se recomendó ofrecer estrategias y herramientas cognitivas conductuales para reducir o evitar en cantidades abrumadoras que produce el estrés laboral en el personal de enfermería del servicio de emergencia.

Palabras clave: Estrés laboral, plan de prevención, personal de enfermería.

ABSTRACT

The general objective of this research work was to propose a prevention plan to improve the work stress of the nursing staff of the emergency department of a public hospital, Lambayeque, in the methodology of the hospital in Lambayeque. The population consisted of 56 nurses from the emergency service of a public hospital in Lambayeque, The methodology is a basic type study, with a quantitative approach of non-experimental, descriptive-propositional design. The population consisted of 56 nurses from the emergency department of a public hospital in Lambayeque, which was taken as a census sample, where the instrument was extracted from the research of Canales (2022) that was validated by expert judgments with a value of 0.8 Cronbach's alpha that evidences high reliability. As a result, most of the nursing staff are at a level of work stress of 64.29%, being a medium level of work stress, concluding that they are being affected by multiple work-related factors on a day-to-day basis, reflected in the reluctance of activities and uncordial treatment towards users who arrive at the service For this reason, it was recommended to offer cognitive behavioral strategies and tools to reduce or avoid the overwhelming amounts of work stress produced in emergency service nursing staff.

Keywords: Work stress, prevention plan, nursing staff.

I. INTRODUCCIÓN

El estrés, debido a su alta prevalencia de constante presión es parte de la vida constante, llegando a ser considerado uno de los problemas de salud más dados. El personal de atención médica ejerce una vocación profesional marcada por su compromiso y dedicación hacia el bienestar de los pacientes. El ámbito de la salud se centra principalmente en el cuidado del individuo, abarcando desde la prevención de enfermedades hasta la colaboración en procedimientos de rehabilitación para tener un mejor cuidado despreocupándose de uno mismo para atender la situación de los pacientes (Mejía & Chacón, 2020).

A nivel internacional según la OMS, el estrés cuando se mantiene dentro de niveles normales, puede tener aspectos positivos, pero una vez que supera esos límites, se convierte en algo altamente perjudicial, dando lugar a efectos negativos en los pensamientos, comportamientos, productividad, bienestar emocional y la salud de los trabajadores. Es el caso de Taiwán después del brote de pandemia, donde se observa que el 10% de la comunidad enfrentó una vida difícil y se encontró una incidencia del 11% de enfermedades de tipo mental en los días después al brote; además en México es ocupa el primer lugar a nivel internacional tiene un 76% de estrés en la población en el trabajo, seguido de China con el 74% y Estados Unidos con el 58% obtiene el primer lugar a nivel mundial (OMS, 2021).

A nivel nacional, la situación en torno al estrés se compara a las demás regiones, en los últimos años, ha habido un cierto nivel de preocupación tanto por parte del gobierno como de las organizaciones para intentar disminuir y atenuar los efectos negativos del estrés. Sin embargo, aún persiste la percepción de que la seguridad y la salud en el entorno laboral son más vistos como un gasto que como una inversión. En nuestro país, la propagación de la enfermedad se aceleró tanto entre la población en general como en el personal de salud. En este contexto, las estadísticas en Perú revelaron que más de 1800 médicos resultaron contagiados y lamentablemente, 65 médicos perdieron la vida a causa de la pandemia (MINSA, 2021).

Esta crisis sanitaria presentó múltiples repercusiones en la salud mental o psicológica en los colaboradores, quienes se enfrentarán a un temor constante a enfermarse, en los primeros momentos de la pandemia, una sensación de incapacidad para afrontar esta situación. Este escenario se relaciona con condiciones laborales inadecuadas, carga laboral en exceso, escasa de equipos de protección sanitaria, sueldos bajos, falta de conocimiento para manejar la pandemia, sentimientos de angustia, miedo, horarios largos, falta de agradecimiento por su directiva, escasos incentivos y más (EsSalud, 2020).

A nivel local, en la mayoría de hospitales se ha comprobado que la atención en el servicio de emergencia es decadente por la alta demanda de pacientes, es donde las enfermeras refieren sentirse cansada, ya que no cuentan con descanso en hora de labores sintiéndose agotadas (os), estos casos se dan en diferentes hospitales de la región, el personal de enfermería no cuenta con un estado físico ni mental adecuado por el aumento de labores, ante ello existe una atención deficiente hacia los pacientes (EsSalud, 2020) de la misma manera se han demostrado que, el estrés afecta al 14% en los colaboradores de salud en Argentina, al 4% en Ecuador, al 4,3% en Colombia y al 4% en Perú. Cabe destacar que, en períodos de enfermedades pandémicas, la presencia de estrés tiende a aumentar debido a la situación coyuntural en todos los establecimientos de salud (Lip & Rocovado, 2019).

En el contexto peruano, la situación en torno al estrés es comparable a otras regiones del Perú. En los últimos diez años, ha habido un cierto nivel de preocupación tanto por parte del gobierno como de las organizaciones para intentar disminuir y atenuar los efectos negativos del estrés. Sin embargo, aún persiste la percepción de que la seguridad y la salud en el entorno laboral son más vistos como un gasto que como una inversión. De hecho, algunas organizaciones optan por recortar costos, a veces pasando por alto las normativas establecidas en la legislación laboral vigente (Ministerio de la salud, 2021).

En nuestro país, la enfermedad se aceleró tanto en el personal de salud. En este contexto, las estadísticas a nivel nacional revelaron que 1855 médicos resultaron contagiados y lamentablemente, 65 médicos perdieron la vida a causa de la pandemia. Esta crisis sanitaria presentó múltiples efectos en la salud mental y psicológica de los colaboradores, quienes se enfrentaron a un miedo constante a

enfermar y en los primeros momentos de la pandemia, una sensación de incapacidad para afrontar esta situación (EsSalud, 2020).

Como es el caso en un hospital público de Lambayeque, el personal de enfermería se ha evidenciado en la frustración con frases frecuentes de querer cambiar de trabajo o simplemente no llegar a sus labores, demostrando pocas energías en el servicio, poca amabilidad con los pacientes o escasa paciencia, falta de trabajo en equipo debido a la sobre carga de trabajo y horarios extras en el servicio siendo una problemática de investigación. En tal sentido la enunciación del inconveniente se proyecta así: ¿Cómo prevenir el estrés laboral del personal de enfermería en el servicio de emergencia de un hospital público, Lambayeque?

Por otro lado, la justificación a nivel teórico se justifica para ayudar a tener respuesta principal acerca del estrés laboral que sufre el personal de enfermería cada día. También se justifica de manera práctica donde la investigación brindará una serie de estrategias para poder aliviar el estrés sufrido por el personal que están siendo afectados en sus labores y emociones en su justificación metodológica se utilizara múltiples métodos, herramientas y técnicas que ayudarán a recopilar datos y describir las variables de investigación para ayudar a impulsar más investigaciones del mismo tema.

El objetivo general que se plantea así: proponer un plan de prevención para mejorar el estrés laboral del personal de enfermería en el servicio de emergencia de un hospital público, Lambayeque y como objetivos específicos: caracterizar el estrés laboral de enfermería en el servicio de emergencia de un hospital público ; describir las dimensiones desgaste emocional, despersonalización y realización personal de la variable estrés laboral del personal de enfermería de un hospital público, Lambayeque; diseñar un plan de prevención para mejorar el estrés laboral del personal de enfermería en el servicio de emergencia de un hospital público, Lambayeque y validar el plan de prevención para mejorar el estrés laboral del personal de enfermería de un hospital público, Lambayeque.

II. MARCO TEORICO

A nivel internacional, para Monterrosa - Castro (2020) en Colombia los autores determinaron el estrés laboral en Covid 19 en el personal de medicina. Con un tipo de investigación descriptiva simple de diseño no experimental, se analizó a 531 médicos generales, empleando el cuestionario de 40 ítems y alternativas de escala de Likert, resultando que aproximadamente un tercio del personal experimentó un nivel bajo de estrés laboral, mientras que el 6% manifestó un regular nivel de estrés y el 72,9% de los participantes en un nivel de estrés alto. Concluyendo que, la importancia de considerar la salud mental y emocional del personal de salud, así como la necesidad de implementar estrategias efectivas para reducir los niveles de estrés en esta población.

Asimismo, Betancourt et. al. (2020) en Ecuador, tuvieron como objetivo determinar el nivel de estrés del personal que trabajaba en un hospital, de todo el personal que trabaja en el hospital durante pandemia. Para llevar a cabo este estudio, se empleó un enfoque cuantitativo y descriptivo-observacional. La muestra fue dada por 79 profesionales, utilizando un cuestionario para la variable mencionada. Los resultados revelaron que la continuidad del estrés laboral fue mayor entre las mujeres y subrayaron la importancia de evaluar los factores estresantes considerando los factores de afrontamiento disponibles.

De tal manera, en España, Cirami et al. (2020) se centraron en analizar las estrategias de afrontamiento del estrés laboral en el personal del ámbito de la salud. El enfoque del estudio fue positivista y correlacional, utilizando dos escalas: una para medir el estrés percibido y la segunda, el Brief COPE de Carver, para evaluar las estrategias de afrontamiento. La muestra estudiada comprendió a 150 individuos que trabajan en el ámbito de la salud; entre los resultados encontrados, se identificó una correlación significativa entre los síntomas del estrés y las estrategias de afrontamiento utilizadas ($r = .497$). Además, se informó que las estrategias de evitación se emplearon con mayor frecuencia en este grupo estudiado.

Por otro lado, en Colombia, Restrepo (2021) llevó a cabo una investigación que abordó relacionar el afrontamiento y el estrés en el personal del hospital Calarcá, utilizando una metodología cuantitativa, de tipo descriptiva no experimental. La

muestra tuvo a 30 profesionales, donde se les dio dos cuestionarios, una para evaluar el afrontamiento y otra para medir el nivel de estrés asistencial. Los resultados obtenidos indicaron que la mayoría de los trabajadores se encontraron en un nivel medio de estrés siendo más del 50%, concluyendo que, el afrontamiento y los niveles de estrés; pueden tener un impacto en la percepción del estrés asistencial experimentado por el personal de salud.

En Ecuador, Mayorca (2021) tenía como objetivo principal de analizar la el Síndrome de Burnout y el afrontamiento de los profesionales de salud. Este estudio fue un enfoque cuantitativo, correlacional y descriptivo, transaccional; se trabajó con una muestra de 40 colaboradores de la salud, utilizando herramientas de evaluación como las encuestas. Los resultados obtenidos mostraron un bajo nivel de predominancia de estrés laboral en el estudio personal. Por otro lado, se demostró un alto nivel de utilización de estrategias de afrontamiento, construcción cognitiva y el pensamiento desiderativo. En conclusión, se encontró una relación muy significativa donde deben tener estrategias para mejorar el síndrome de Burnout.

A nivel nacional, en Ayacucho, Villagaray (2019) que fue relacionar el estrés laboral y el afrontamiento a los enfermeros (as). El enfoque metodológico fue cuantitativo, utilizando un diseño correlacional y transaccional. La muestra utilizada consistió en 35 enfermos; se utilizaron dos instrumentos. Los resultados las dimensiones y el afrontamiento dando un porcentaje mayor, concluyo que, existe una comprensión más profunda de cómo los profesionales de enfermería manejaron el estrés laboral en este entorno particular.

Asimismo, para Jinés (2019) en Puno, identificó el nivel de estrés laboral en los enfermeros, con una metodología de tipo descriptiva simple y de diseño no-experimental, donde participaron 31 enfermeras (os) siendo una muestra censal, donde se empleó el instrumento de Maslach, con un tipo de escala Likert, en sus resultados el 47% indicaron tener un nivel medio de estrés, luego el 9% obtuvieron un resultado de nivel alto, de la misma manera en sus dimensiones agotamiento emocional estuvo en un nivel bajo (64%), en la dimensión despersonalización se encontró en un nivel bajo de 51% y realización personal el 64% en un nivel medio, concluyendo que la mayor parte del personal de enfermería se encuentran en un

estrés laboral fuerte y alto por lo que no favorece en sus tareas diarias teniendo problemas emocionales, sociales y personales.

De acuerdo con Palma (2019) se investigó la relación entre el tipo de estrés y los modelos de afrontamiento utilizados por las personas que trabajan como enfermeras. Con un enfoque cuantitativo de tipo descriptivo correlación de diseño no experimental; la muestra incluída a 30 individuos, y se utilizaron instrumentos, como el COPE. Además, se aplicó la prueba de Chi-Cuadrado (χ^2) para el análisis de las variables de relación. Los resultados obtenidos tuvieron que el 63% de trabajadores presentó un nivel muy elevado de estrés y el afrontamiento, con el 43,3% en un nivel medio de afrontamiento. Al concluir que, existe una conexión entre el nivel de estrés y el nivel de afrontamiento con un 0.0467.

Por otra parte, en Arequipa, Iquira & Barrera (2019) llevaron a cabo un estudio que se enfocó en la relación entre síndrome de burnout y afrontamiento en el servicio de enfermería. Con un estudio de tipo correlacional, descriptivo, no experimental. La muestra fue 379 enfermeras, usaron el método Burnout y para evaluar el afrontamiento, es la encuesta. Los resultados la mayoría del personal presentó un nivel bajo en el conjunto de síntomas y signos del síndrome de burnout, lo que sugiere un menor desgaste profesional en este grupo y se concluyó que existe una relación entre síndrome de burnout y la planificación de afrontamiento dirigida al problema.

Por último en Trujillo, para Malo (2021) exploró la relación del estrés laboral y el afrontamiento en los colaboradores asistenciales. La metodología es cuantitativa, descripción y transversal. La muestra consistió en 125 trabajadores asistenciales, y se emplearon dos cuestionarios diseñados para evaluar las variables en estudio. Los resultados obtenidos revelaron que el 46% de los participantes mostraron niveles altos de estrés laboral, mientras que el 78% surgió un nivel adecuado de estrategias de afrontamiento. Concluyendo que, las consecuencias entre el estrés laboral y las estrategias de afrontamiento, se encontró una consecuencia positiva muy alta y significativa, representada por un valor rho de 0,925.

A nivel local, para Barboza (2019) en Chiclayo, el autor determinó el nivel de estrés y los factores que relacionan a los enfermeros, en base al tipo cuantitativo, descriptivo, de diseño no experimental, contando con una muestra de 45

enfermeras (os) del servicio, donde llenaron dos cuestionarios para medir el nivel de estrés en las labores y los factores relacionados a ello con una escala de tipo Likert. Los resultados obtenidos se observaron que el 78% presento un nivel de estrés medio, la mayor parte se da por agotamiento emocional siendo el 74% dando un nivel medio, luego por la despersonalización enfocada en un 45% siendo un nivel medio y por último realización personal dado en un nivel medio con el 43%, y concluyo que, la mayoría del personal de enfermería presentaron en un nivel medio debido a que constantemente se someten a presión laboral en dicho servicio.

Asimismo, en Chiclayo, para Sánchez et al. (2019) determinaron el estrés conllevado a los enfermeros de UCI y emergencia, con un enfoque cuantitativo, descriptivo y transversal de diseño no-experimental, para ello utilizaron a 35 enfermeros quienes se les aplico un cuestionario para determinar el estrés, con alternativas de tipo Likert, en los resultados el 100% del personal de UCI y el 90% del servicio de emergencia localizada en un estrés de nivel medio, los signos más frecuentes eran fisiológicas, problemas de tensión muscular, medio psicológicos, preocupación, concluyendo que la mayor parte del personal no gozan de un día laboral tranquilo, al contrario sufren carga laboral y horas extras, complicando su vida personal y emocional.

Para Quispe (2019) en Chiclayo, el autor identifico el estrés laboral en el personal de enfermería, así mismo, fue de enfoque cuantitativo, de tipo descriptivo simple y de diseño no-experimental, quienes participaron 45 enfermeros(as) siendo una muestra censal, las cuales fueron sometidos a una encuesta para medir el nivel de estrés laboral con preguntas cerradas en un total de 30 ítems, los resultados indicaron que el estrés laboral e los profesional la mayoría se encuentra en un 78% siendo un alto nivel, seguido de un 12% de estrés medio y 10% se encuentran en un nivel bajo, concluyendo que, el personal de enfermería asume responsabilidades fuera de sus tareas diarias, horas extras no valoradas, y utilización de escaso equipo para desarrollar el trabajo completo y adecuado afectando y aumentando el estrés.

En Chiclayo para Pérez (2020) el autor pudo identificar la relación de estrés y la calidad de vida del profesional de enfermería, Las Mercedes, con un estudio descriptivo – correlacional, cuantitativo y diseño no-experimental, realizado en 50

enfermeras (os) siendo una muestra censal tomada toda la población, a quienes se les dio un cuestionario donde miden el nivel de estrés y otro para medir la calidad de vida que ellos llevan en su día a día, con una escala de tipo Likert, donde el 54% de trabajadores presentan un alto nivel de estrés manifestando cansancio, fatiga, escasa energía y por otro lado la calidad de vida que llevan está en un nivel regular con un 46%, por ello el autor concluyó que el estrés si se relaciona significativamente con la calidad de vida dando un $-0,4$ las cuales refieren desmotivación en realizar los turnos designados generando estrés laboral.

Por último, Delgado, et., al. (2021) en Chiclayo, se busco determinar la relación entre el estrés laboral y el afrontamiento en enfermeras que trabajaron en unidades de cuidados intensivos. La metodología empleada fue cuantitativa, con enfoque en la aplicación y la descripción de las variables. La muestra consistió en 25 profesionales de enfermería a quienes se les aplicaron el Inventario de estrés laboral y el Inventario de afrontamiento. Los resultados indicaron que el 70% del personal utilizó estrategias de afrontamiento en un nivel alto, mientras que el 40% presentó un medio nivel de estrés. La conclusión principal de este estudio fue que existe relación inversamente proporcional y significativa entre las variables, lo que significa que a medida que aumenta el uso de técnicas de afrontamiento, los niveles de estrés tienden a disminuir.

La teoría de Autoeficacia y Autorregulación de Bandura (1969) actualizada por León, et al. (2018-2020) en esta teoría sugiere que los individuos cuentan con un sistema interno de autogestión que les permite ejercer control sobre su entorno inmediato. Además, este sistema les capacita para aprender y utilizar recursos de prevención cuando se enfrentan a situaciones exigentes, lo que les ayuda a regular tanto su comportamiento como sus pensamientos; así mismo la autorregulación implica un proceso continuo de reflexión y ajuste de las acciones de las personas con mucha carga laboral, lo que puede conducir a un mayor logro de metas ya un mejor manejo de las situaciones desafiantes.

De acuerdo con Urbano (2019) el plan estratégico de estrés está relacionado con la forma que resalta la importancia de la forma en que las personas enfrentan los eventos estresantes, ya que esto puede tener un impacto directo en la cantidad de estrés que experimentan. Por otro lado, Hatunoglu (2020) sostiene que es una

predisposición individual que cada persona debe enfrentar de acuerdo a su estabilidad, preferencias, tiempo y circunstancias específicas. Esto implica que cada individuo tiene su propio enfoque particular para lidiar con el estrés, en su situación personal y a las demandas del momento.

Para Fteiha & Awwad (2020) señalan que, la elección de un plan estratégico se ajusta a la situación ya las características personales de la persona, existen tres aspectos fundamentales que deben ser considerados en la manera en que se maneja el estrés. En primer lugar, se refiere al proceso de cambio, que implica la evaluación de éxito o fracaso en la experiencia de un individuo. Esto indica que la forma en que una persona maneja el estrés puede tener un impacto en cómo percibir su propia capacidad de afrontamiento y en cómo evaluar el resultado de sus esfuerzos para hacerlo en cada momento laboral.

También Bialczyk et al. (2020) señalan que, son utilizados para enfrentar situaciones estresantes, y tienden a variar de una persona a otra. Esto puede deberse tanto a las experiencias personales previas como a la evaluación que cada individuo tiene sus propias capacidades y motivaciones, lo que a su vez influye en su capacidad de adaptación, la forma en que una persona afronta el estrés es única, y está influenciada por su historia de vida y por cómo percibe sus propias habilidades para lidiar con las dificultades. Estos estilos de afrontamiento pueden abordar la respuesta a situaciones estresantes de diversas maneras.

En la dimensión problema para Hirooka et al. (2022) refiere a las acciones que un individuo emprende para resolver una situación estresante, independientemente de si resultan efectivas o no. Estas acciones implican tres aspectos interrelacionados. En primer lugar, se encuentra la observación y evaluación que una persona hace de sus propios pensamientos y acciones. Esto implica un proceso de reflexión sobre cómo se está abordando la situación estresante y si las estrategias empleadas son adecuadas. En segundo lugar, el contexto pacífico juega un papel importante en el enfoque al problema.

Dentro de la dimensión emocional, el propósito es reducir o eliminar ciertas reacciones emocionales originadas por las fuentes de estrés. En este sentido, se destaca la búsqueda de apoyo emocional, que implica la búsqueda de respaldo moral y empatía de otras personas. Esta búsqueda de apoyo emocional puede

variar según el género de la persona. Es decir, en esta dimensión, la intención es gestionar las emociones asociadas al estrés, buscando la ayuda emocional de otros, buscando empatía y apoyo moral para lidiar con las tensiones y desafíos que se presentan en el espacio laboral (Herman et al; 2020).

La dimensión de evitación en el manejo del estrés se centra en evitar los problemas en lugar de abordarlos activamente. En este contexto, se encuentra la estrategia de negación del problema, donde la persona opta por no enfrentar los problemas y espera que una solución milagrosa los resuelva. Estudios previos han observado que este estilo de afrontamiento es más común entre las mujeres. En otras palabras, en la dimensión de evitación, la persona elige evitar enfrentarse directamente a los desafíos y dificultades, optando por ignorarlos o postergar su abordaje. Esta estrategia puede estar relacionada con la esperanza de que la situación problemática se resuelva por sí sola, sin requerir una acción directa por parte de la persona que enfrenta el problema (Wolfers y Utz, 2022).

Según el modelo de Desbalance Esfuerzo-Recompensa (IER) desarrollado por Siegrist (1996) actualizado por Ramírez (2021), se plantea que el esfuerzo invertido en el trabajo es un componente de un proceso social en constante evolución. En este enfoque, en el entorno laboral, el esfuerzo percibido se evalúa en términos de demandas tanto psicológicas como físicas que se experimentan. El empleado realiza este esfuerzo motivado, en parte, por las recompensas proporcionadas por la sociedad. Estas recompensas sociales se obtienen a través de tres sistemas principales: el sistema monetario, la consideración o las oportunidades de ascenso, y la seguridad en el empleo.

La Organización Mundial de la Salud (OMS) (2019) para enfrentar situaciones de alerta y supervivencia, el cuerpo se encuentra en estado de alerta cuando se enfrenta a dificultades o circunstancias adversas en la vida, y estas reacciones también pueden tener implicaciones en la salud mental, dependiendo del estado psicológico, físico y emocional de un individuo, la presión y la resistencia ante situaciones estresantes pueden a un agotamiento que puede manifestarse a través de alteraciones funcionales y orgánicas.

Las situaciones de estrés en las personas son experiencias que afectan la vida cotidiana, y afecta a las personas que las relaciona, dañando el equilibrio

emocional, del trabajo y de la familia, generando estrés por ende es indispensable tener en cuenta los horarios de trabajo establecidos, horarios para uno y la familia donde pueden tener una vida saludable (Chavez, 2019). Los autores indican que, el estrés laboral puede darse por una mala relación en el ámbito de trabajo, es por ello la importancia que los gerentes brinden un momento para los trabajadores, capacitaciones y tiempos libres donde puedan relajarse o estos sean premiados por la labor de trabajo realizado (Ozamiz et al., 2020).

El estrés puede darse cuando el colaborador siente una presión al tener las tareas mandadas (Duche & Rivera, 2019). El modelo de desequilibrio Esfuerzo-Recompensa, indica que, el estrés se da en muchas manifestaciones de acuerdo al esfuerzo del colaborador hacia la empresa y el empleador no corresponde a estos estímulos causando malestar (Panigrahi, 2020) el estrés causa poca satisfacción al realizar sus funciones, la persona va demostrando poco empeño en sus actividades notando indeseable malestar en el trabajo (Duche & Rivera, 2019). El estrés es un cambio de emociones que manifiesta la persona debido a un mal trato laboral, familiar o más las cuales se requiere de especialista o de sí mismo para sobresalir ocasionando daños psicológicos (Pradeep & Sharma, 2019).

El estrés produce momentos traumáticos, daños irreversibles en las emociones que acompañan con pensamientos negativos, por sucesos que están pasando o han vivido, es de suma importancia la atención a tiempo y especializada para tratarla, esto también puede darse por el estrés producido en el trabajo debido a conflictos laborales, las cuales son sufridos por el empleador, por ende es relevante las constantes capacitaciones, horarios para cada trabajador, descansos, incentivos laborales para mejor producción, un mejor monitoreo para evitar el estrés laboral en los trabajadores (Camacho, Mayorga y Revatta, 2019).

De acuerdo con el estudio de Carrasco et al. (2020) el estrés es una reacción común tanto a las presiones cotidianas como a situaciones complicadas en la vida. Las respuestas al estrés pueden variar significativamente entre individuos, siendo normal que muchas personas se sientan frustradas, estresadas y preocupadas ante ciertos desafíos. Es crucial destacar que el cuidado de la salud mental, especialmente durante pandemias como la que enfrentamos, es también importante que el cuidado de la salud física.

En el sector de la salud es fundamental la atención de los pacientes, por ello el personal de enfermería se recargan de trabajo a consecuencia de ello, sufren estrés laboral por lo que quedan expuestos a muchas condiciones de enfermedades, trabajando fuera de horas laborales, perjudicando su vida emocional y familiar (Bala et al., 2022). El personal a influido mucho en el rendimiento de sus labores tanto que su desempeño ha disminuido (Torres et al., 2021). Las personas de salud sufren este sentir ya que están en constante estrés debido a las altas horas de trabajo, explotando sus capacidades (Erat, 2021).

Es importante identificar el nivel de estrés que los individuos conllevan en sus labores donde analizan las dimensiones psicológicas debido al control de decisiones, el apoyo del trabajo. Las situaciones psicológicas se miden bajo los siguientes ítems: forma de trabajo y autonomía, el estrés provoca todo ello, siendo uno de los cambios de conducta, poca interacción con los demás, las cuales la persona no toma decisiones apropiadas debido a la alta demanda del trabajo complicando momentos de su vida, reflejándose en el rendimiento bajo del trabajo (Alfaro-Díaz et al. 2020)

La dimensión desgaste emocional, por lo general, se manifiesta tempranamente y se caracteriza por la disminución gradual de vitalidad y un desgaste progresivo en la realización de tareas, manifiesta fatiga. Puede observarse en individuos que constantemente muestran insatisfacción, irritación y susceptibilidad. No obstante, estos cambios emocionales pueden manifestarse no solo en el entorno laboral, sino también repercutir en el ámbito familiar, lo que amplifica el problema generando mucho malestar por ambas partes ya que la familia también respira los procesos de cansancio de la persona (Facho, 2019).

La dimensión de la despersonalización involucra la forma en que las personas enfrentan los sentimientos y auto devaluación. En lugar de expresar abiertamente estas emociones y abordar las causas subyacentes que las generan, quienes experimentan el síndrome de burnout tienden a actuar como si estuvieran sobrecargados de actividades, lo que solo agrava la sensación de agotamiento. Esto se combina con episodios intermitentes de depresión y una actitud hostil hacia su entorno social (Leka, et. al., 2020).

En la dimensión de realización personal, según González, et., al. (2019) destacan que, la predisposición individual para configurar una situación en consonancia con sus preferencias es un factor importante al elegir un modelo establecido o una estrategia de afrontamiento que perdure en el tiempo y se ajuste a la situación en cuestión, así mismo se utilizan en todas las acciones y tienen la capacidad de adaptarse según las circunstancias que las desencadenen por ello las personas deben tener un propósito de modelos para intervenir ante una situación de estrés y salvaguardar la salud de uno mismo y demás.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

3.1.1. Tipo de investigación

El tipo de investigación fue básica, porque mediante la realización de un diagnóstico permitió conocer la realidad en la que se encuentra la variable, como es el estado del estrés laboral (CONCYTEC, 2020).

3.1.2. Diseño de investigación

El diseño es no experimental, con enfoque cuantitativo de nivel descriptivo y propositiva. De la misma manera, fue cuantitativa porque todos sus resultados fueron detallados de manera numérica sobre todo al responder los objetivos son expresados en porcentaje para conocer el nivel del estrés laboral (Bernardo et al., 2019). En nivel de la presente investigación fue descriptivo según Méndez (2019) indica que, es la descripción del nivel de la variable afectada mediante el uso de recursos estadísticos. Y por último fue propositiva, ya que mediante una propuesta ayudó a mejorar el problema que ataca a la población de estudio (Hernández & Mendoza, 2019).

3.2. Variables y operacionalización

Variable independiente: plan de prevención

Definición conceptual: Plan preventivo para Fteiha & Awwad (2020) señalan que, la elección de un plan estratégico se ajusta a la situación ya las características personales de la persona.

Definición operacional: Es la propuesta utilizada de un plan de prevención para mejorar el estrés laboral del personal de salud de enfermería, dividida en tres dimensiones: Problema, emoción y evitación.

Variable dependiente: estrés laboral

Definición conceptual: La Organización Mundial de la Salud (OMS) (2019) para enfrentar situaciones de alerta y supervivencia, el cuerpo se encuentra en estado de alerta cuando se enfrenta a dificultades o circunstancias adversas en la vida, y estas reacciones también pueden tener implicaciones en la salud mental.

Definición operacional: Se tuvo mejores soluciones mediante 3 dimensiones compuesta por 22 ítems: agotamiento emocional (1 al 9), despersonalización (10 al 14) y realización personal (15 al 22) se medirá mediante un cuestionario con escala de: siempre (5), casi siempre (4), a veces (3), casi nunca (2) y nunca (1) con niveles de alto, medio y bajo (Anexo 1 y 2).

3.3. Población (criterios de selección), muestra, muestreo y unidad de análisis

3.3.1. Población

Agui (2021) indica que, es la población total a estudiar, que poseen una característica en común que es parte de una realidad problemática existente. Por tanto, estará conformada por 56 enfermeras(os).

Criterio de inclusión. Personal de enfermería tanto hombres como mujeres, estables y contratado y por último que hayan firmado el consentimiento informado.

Criterio de exclusión. Personal que se halla de vacaciones

3.3.2. Muestra

La muestra es una parte porcionada de la población, con los mismos elementos que brindan la obtención de resultados para garantizar una investigación (Méndez, 2019). La muestra fue censal, ya que se trabajó con toda la población por ser pequeña siendo 56 enfermeras(os).

3.3.3 Muestreo

Es no probabilística por conveniencia de manera censal, ya que no se conoce la probabilidad de los datos, trabajándose con toda la muestra seleccionada (Ozamiz, et. al., 2020).

3.3.4. Unidad de análisis

Un personal de enfermería del servicio de emergencia de un hospital público de Lambayeque.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica. Fue la observación documentaria y la encuesta, siendo una técnica que el investigador obtiene información de forma, confiable con la finalidad de poder contar con el total de datos necesarios que sirve para conocer la realidad

problemática de la institución (Arias, 2020). Es una forma cómo el investigador interactuó de manera directa con la muestra de estudio.

Instrumento. El cuestionario, es un documento en el que especifica los ítems relacionados a la medición de las variables, sobre todo porque tiene relación al contexto de estudio, que ayudó a conocer la realidad problemática de la investigación (Fernández, 2020). Por tanto, el instrumento de la variable estrés laboral elaborado y extraído por Canales Yaritza (2022) la cual esta dimensionado en tres partes: desgaste emocional con 9 ítems, despersonalización con 5 ítems y realización personal con 8 ítems, sumando un total de 22 ítems en el cuestionario. Las respuestas tuvieron una escala ordinal (Siempre=1, casi siempre =2, a veces = 3, casi nunca = 4, nunca = 5). Además, se tomaron en consideración los siguientes niveles: Bajo, Medio y Alto (Anexo 3).

Validación. Fue mediante un juicio de expertos que consiste en la revisión del instrumento propuesto que ayudó a revisar la coherencia que tenga las preguntas planteadas con la finalidad de poder medir correctamente la variable (Aceituno et al., 2020); en este caso la revisión de las preguntas de la variable estrés laboral se encontró validado ya que se extrajo de la autora Canales (2022) ya que tuvieron el mismo objetivo de medir el estrés laboral del personal, con una duración de 10 minutos, donde los validadores dieron fe del cuestionario encontrándose apto para su aplicación (Anexo 4).

Confiabilidad. Para obtención de la confiabilidad, se aplicó una prueba piloto conformado por 15 colaboradores que no pertenecen al grupo de estudio cuyo proceso se realizará utilizando el Alfa de Cronbach, siendo la variable estrés laboral con un valor de 0,8 (Anexo 5).

3.5. Procedimientos

Como primer aspecto, se realizó el diseño del instrumento de observación que permitirá reconocer el estado y nivel de estrés laboral en el personal de enfermería del servicio de emergencia. Seguidamente, se hizo el proceso de validación del instrumento que ayudó a determinar su aceptación. Para su aplicación del instrumento se solicitó previamente el permiso al representante de la institución y

el consentimiento informado del personal, una vez obtenida la información o diagnóstico, finalmente se tabuló los datos en una base de datos mediante el Microsoft, las cuales ayudó a conocer cuáles son las falencias que tiene el personal que limita desarrollar sus actividades laborales.

3.6. Método de análisis de datos

A partir de la base de datos creada en Microsoft Excel se procedió al procesamiento, descripción e interpretación de la información recogida con la aplicación del instrumento y que los principales hallazgos se van a presentar en tablas simples para facilitar su comprensión e interpretación.

3.7. Aspectos éticos

La ejecución de la investigación se dio mediante el código de ética de UCV, con N° 281-2023 en su resolución: La autonomía, porque al momento de detallar los datos recopilados se hizo sin interferir con la percepción del investigador, exponiendo la situación actual de las variables de manera real. Beneficencia, toda la información que fue obtenida de la observación fue de propósito académico, y que no se hizo algún daño a los participantes ni a la imagen de la institución. El principio de no maleficencia se utilizó cuando toda la información que fue recolectada solo será empleada para análisis situacional, y poder cumplir con los objetivos de la investigación. El principio de justicia, debido que al momento de aplicar el instrumento se hará con todo el respeto y cuidado, de no vulnerar su integridad de los participantes, sin realizar algún acto de discriminación entre los participantes, se hizo bajo el debido protocolo y con todos los permisos necesarios. El derecho a un trato igualitario de los mismos, sin exclusión alguna, para el mejor desarrollo de la misma.

IV. RESULTADOS

El desarrollo de la investigación, permitió obtener los resultados que se presentaran a continuación en forma de tablas simples.

Tabla 1

Caracterización del estrés laboral del personal de enfermería de un hospital público de Lambayeque.

Escala	Intervalo	f	%
Bajo	(0 - 51)	6	10,71
Medio	(52 - 80)	36	64,29
Alto	(81 - 110)	14	25,00
Total		56	100,0

En la tabla 1, se presenta una caracterización del estrés laboral del personal; en ella, se puede notar que prevalece un 64,29% equivalente a 36 enfermeros del servicio de emergencia presentan un nivel de estrés laboral medio, mientras que el 25% (14 enfermeros) obtienen un nivel alto, y tan solo el 10,71% muestran un nivel bajo de estrés siendo 6 personas. Indicando el elevado estrés laboral en que se sumergen debido a una alta presión de trabajo alertando una salud poco estable.

Tabla 2

Caracterización de la dimensión desgaste emocional del estrés laboral del personal de enfermería de un hospital público de Lambayeque.

Escala	Intervalo	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	(0 - 21)	9	16,07
Medio	(22 - 33)	33	58,93
Alto	(34 - 45)	14	25,00
Total		56	100,0

En la tabla 2, se presenta la caracterización del nivel de la dimensión desgaste emocional del personal de enfermería, se puede visualizar que predomina un desgaste emocional del 58,93% promedio de 33 enfermeros del servicio de emergencia presentan un nivel medio, asimismo, el 25% (14 enfermeros) obtienen un nivel alto, y tan solo el 16,07% muestran un nivel bajo de desgaste emocional siendo 9 personas. Mostrando que la mayoría del personal de enfermería se enfrenta a experiencias emocionales frente al aumento de estrés en el ámbito laboral surgido por las horas cansadas y extras por la gran carga de labores que se enfrentan en su día a día.

Tabla 3

Caracterización de la dimensión despersonalización del estrés laboral del personal de enfermería de un hospital público de Lambayeque.

Escala	Intervalo	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	(0 - 12)	4	7,14
Medio	(13 - 19)	33	58,83
Alto	(20 - 25)	19	33,93
Total		56	100,0

En la tabla 3, se puede visualizar la caracterización del nivel de la dimensión despersonalización del personal de enfermería, se puede notar que prevalece un nivel de despersonalización del 58,83% equivalente de 33 enfermeros del servicio presentan un nivel de medio, por otro lado, el 33.93% equivalente a 19 enfermeros obtienen un nivel alto de despersonalización y solo el 7.14% (4 enfermeros) muestran un nivel bajo. Dando a notar que el aumento de estrés laboral repercute en la pérdida de personalidad (compañerismo, carisma y autoestima) siendo problemas frecuentes en un ámbito laboral agotador.

Tabla 4

Caracterización de la dimensión realización personal del estrés laboral del personal de enfermería de un hospital público de Lambayeque.

Escala	Intervalo	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	(0 - 19)	10	17,86
Medio	(20 - 30)	32	57,14
Alto	(31 - 40)	14	25,00
Total		56	100,0

En la tabla 4, se presenta que la descripción del nivel de la dimensión realización de enfermería; en ella, se puede notar que prevalece un nivel de realización personal medio con un 57.14% siendo 32 enfermeros del servicio de emergencia, por otro lado, el 25% (14 enfermeros) obtuvieron un nivel alto, y solo el 17.86% equivalente a 10 personas presentaron un nivel bajo de realización personal. Donde la mayoría del personal están sintiendo debilidades en su personalidad, con la poca ventaja de cumplir sus objetivos, faltando a sus valores y compromisos como personas, ya que el estrés laboral influye mucho en el logro personal.

Tabla 5

Caracterización de las dimensiones del estrés laboral del personal de enfermería de un hospital público de Lambayeque.

Dimensiones del estrés laboral						
Categorías	Desgaste emocional		Despersonalización		Realización personal	
	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%
Bajo	6	10,71	9	16,07	4	7,14
Medio	36	64,29	33	58,93	33	58,83
Alto	14	25,00	14	25,00	19	33,93
Total	56	100,0	56	100,0	56	100,0

En la tabla 5, se presenta la descripción de las dimensiones del estrés laboral como es la dimensión desgaste emocional de enfermería, se puede visualizar que predomina un desgaste emocional del 58,93% de enfermeros presentan un nivel medio, asimismo, la dimensión despersonalización la mayoría presenta un 58,83% de enfermeros en un nivel de medio y la dimensión realización personal prevalece un nivel medio con un 57.14%.

V. DISCUSIÓN

En cuanto al tema del estrés laboral, se ha sumergido en las profundidades de la sobre carga de laborales siendo una de las causas o factores que condicionan el estado de salud de la persona o colaborador, parte del día laboral se ejecutan eventos que causan agotamiento y cansancio, cambiando el estado de ánimo, cabe recalcar que el estrés prolongado podría generar niveles de estrés patológico que dañan o provocan depresión y desconsuelo, lo que puede conducir a un mayor aumento de emociones en situaciones desafiantes y esto genera una alarma en la vida personal conduciendo a pensamientos contra la vida.

Por ello como objetivo general en la investigación se propuso un plan de prevención para mejorar el estrés laboral del personal de enfermería, para evitar o reducir este tipo de experiencias perjudiciales para la salud humana, como lo explica y sustenta la teoría de Autoeficacia y Autorregulación de Bandura (1969), quien manifiesta que, los individuos cuentan con un sistema interno de autogestión que les permite ejercer control sobre su entorno inmediato. Además, este sistema les capacita para aprender y utilizar recursos de prevención cuando se enfrentan a situaciones exigentes, lo que les ayuda a regular tanto su comportamiento como sus pensamientos; así mismo la autorregulación implica un proceso continuo de reflexión y ajuste de las acciones de las personas con mucha carga laboral.

Por la gran demanda del personal de enfermería que sufren este tipo de riesgos de estrés laboral se sostuvo el plan preventivo con el concepto que orienta Fteiha & Awwad (2020) quienes manifiestan la elección de un plan se ajusta a la situación ya las características personales de la persona existen tres aspectos fundamentales que deben ser considerados en la manera en que se maneja el estrés. Esto indica que la forma en que una persona maneja el estrés puede tener un impacto en cómo percibir su propia capacidad de afrontamiento y en cómo evaluar el resultado de sus esfuerzos para hacerlo en cada momento laboral.

Además, como objetivo específico 1, se llegó a caracterizar los niveles de estrés laboral del personal de enfermería de un hospital público de Lambayeque, y los resultados fueron sorprendentes ya que la gran parte del personal, el 64,29% equivalente a 36 enfermeros del servicio de emergencia presentan un nivel de

estrés laboral medio, mientras que el 25% (14 enfermeros) obtienen un nivel alto de estrés siendo 6 personas, demostrando lo gran fuerza que tiene el estrés laboral en las personas, complicando las tareas y la toma de decisiones diarias en el ámbito laboral reflejándose en el desgano de las actividades y trato hacia a los enfermos o usuarios que llegan al servicio.

Estos datos se asemejan a la investigación internacional de Betancourt et., al. (2020) en Ecuador, quienes tuvieron como objetivo determinar el nivel de estrés del personal que trabajaba en un hospital, centrándose específicamente en licenciados, auxiliares e internos de enfermería durante la pandemia, donde revelaron que la prevalencia del estrés laboral fue mayor entre las mujeres y subrayaron la importancia de evaluar los factores estresantes considerando los mecanismos de afrontamiento disponibles en el proceso, por ende el nivel de estrés laboral durante la pandemia fue un caos alto, donde la salud se vio expuesta.

Algo similar pasa con Monterrosa - Castro (2020) en Colombia los autores determinaron el estrés laboral, resultando que aproximadamente un tercio de los entrevistados experimentó un nivel bajo de estrés laboral, mientras que el 6% manifestó un nivel bajo y el 72,9% de los participantes en un nivel de estrés alto. Concluyendo que, la importancia de considerar la salud mental y emocional del personal de salud, así como la necesidad de implementar estrategias efectivas para reducir los niveles de estrés en esta población, para una mejor calidad de vida.

Como también la investigación nacional de Jinés (2019) en Puno, quien identifico el nivel de estrés laboral en enfermería, en sus resultados el 47% indicaron tener un nivel medio de estrés, luego el 9% obtuvieron un resultado de nivel alto, de la misma manera en sus dimensiones agotamiento emocional estuvo en un nivel bajo (64%), en la dimensión despersonalización se encontró en un nivel bajo de 51% y realización personal el 64% en un nivel medio, concluyendo que la mayor parte del personal de enfermería se encuentran en un estrés laboral fuerte y alto por lo que no favorece en sus tareas diarias teniendo problemas emocionales, sociales y personales. Asimismo, el apoyo del aporte de Villagaray (2019) estos resultados analizaron el enlace entre el estrés laboral, con sus dimensiones y las estrategias de afrontamiento dando un porcentaje mayor, concluyo que, existe una

comprensión más profunda de cómo los profesionales de enfermería manejaron el estrés laboral en este entorno particular.

Por último en la investigación o antecedente local o regional de (Sánchez et al., 2019) quienes determinaron el estrés conllevado en el personal de enfermería en UCI y emergencia del HDRLM, en los resultados el 100% del personal de UCI y el 90% del servicio de emergencia localizada en un estrés de nivel medio, los signos más frecuentes eran fisiológicas, problemas de tensión muscular, medio psicológicos, preocupación, concluyendo que la mayor parte del personal no gozan de un día laboral tranquilo, al contrario sufren carga laboral y horas extras, complicando su vida personal, emocional, social y psicoemocional.

Y el antecedente local de apoyo de Barboza (2019) en Chiclayo, el autor determino el nivel de estrés y los factores que relacionan al personal de enfermería, en sus resultados se observaron que el 78% presento un nivel de estrés medio, la mayor parte se da por agotamiento emocional siendo el 74% dando un nivel medio, luego por la despersonalización enfocada en un 45% siendo un nivel medio y por último realización personal dado en un nivel medio con el 43%, y concluyo que, la mayoría del personal de enfermería presentaron en un nivel medio debido a que constantemente se someten a presión laboral en dicho servicio.

Estos ejemplares de antecedentes demuestran claramente el potencial que puede llegar a provocar el estrés laboral en el personal en los lugares de salud tanto internacional, nacional y regional o local, siendo más propensos a sufrir daños colaterales donde el sistema inmune tiene niveles bajos dando pase a múltiples enfermedades en la persona, estos casos extremos llegan a desarrollar pensamientos suicidas o actitudes de escasa personalidad o desmotivación grados altos para solicitar apoyo social en el trabajo y familia. Así mismo, se indica que el estrés está presente constantemente ante las exigencias de los centros hospitalarios, de la misma manera el personal espera una recompensa o remunerativos como valoración de las actividades fuertes que realizan.

Como objetivo tres, no dejando de lado las dimensiones también fueron medidas como parte de la investigación para obtener el nivel principal del estrés laboral del personal de enfermería donde se obtuvo que, en la dimensión desgaste emocional

el 58,93% siendo 33 enfermeros del servicio de emergencia presentan un nivel de medio, por otro lado, el 25% (14 enfermeros) obtienen un nivel alto, donde se sostiene que el personal de enfermería se enfrenta a experiencias emocionales frente al aumento de estrés en el ámbito laboral surgido por las horas cansadas y extras por la gran carga de labores que se enfrentan en su día a día.

Como lo prueba la definición del autor Facho (2019) quien manifiesta que, estos cambios emocionales pueden manifestarse no solo en el entorno laboral, sino también en el ámbito familiar, lo que amplifica el problema generando malestar por ambas partes ya que la familia también respira los procesos de cansancio de la persona, por lo general, se manifiesta tempranamente y se caracteriza por la disminución gradual de vitalidad y un desgaste progresivo en la realización de tareas.

En la dimensión despersonalización el 58,83% siendo 33 enfermeros del servicio de emergencia presentan un nivel de medio, asimismo el 33.93% (19 enfermeros) obtienen un nivel alto, ya que el aumento de estrés laboral repercute en la pérdida de personalidad (compañerismo, carisma y autoestima) siendo problemas frecuentes en un ámbito laboral agotador, como plantea la definición el autor Leka et. al. (2020) manifiestan que las personas enfrentan los sentimientos de incompetencia, impotencia y auto devaluación, abordando experiencias como la sobrecarga de actividades, lo que solo agrava la sensación de agotamiento. Esto se combina con episodios intermitentes de depresión y una actitud hostil hacia su entorno de la vida personal del trabajador.

En cuanto a la dimensión realización personal el 57.14% siendo 32 enfermeros del servicio de emergencia presentan un nivel de medio de realización personal, por otro lado, el 25% (14 enfermeros) obtienen un nivel alto, el personal están sintiendo debilidades en su personalidad, con la poca ventaja de cumplir sus objetivos, faltando a sus valores y compromisos como personas, ya que el estrés laboral influye mucho en el logro personal; como se comprueba el concepto de González et al. (2019) quienes destacan que, todas las acciones tienen la capacidad de adaptarse según las circunstancias que las desencadenen, por ello las personas

deben tener un propósito de modelos para intervenir ante una situación de estrés y salvaguardar la salud de uno mismo y de los demás.

Por otro lado, el objetivo específico 3, se diseñó un plan de prevención para mejorar el estrés laboral del personal de enfermería del servicio de emergencia de un hospital público, Lambayeque, debido a que se ha detectado dificultades en el personal, desde la forma de tratar de las autoridades o directivos y las exigencias de los horarios poco flexibles en el ámbito. En ello se tiene la incomodidad por parte del personal con las funciones que realizan, además a sus recursos limitados que tienen para completar sus tareas y la escasa paciencia hacia los pacientes sienten esto consecuencias físicas, emociones y psicológicas de lo que presenta un estrés laboral.

Como efecto se tomó una de las teorías de prevención del estrés laboral para realizar un análisis de similitud de la propuesta realizada siendo el modelo de Desbalance Esfuerzo-Recompensa (IER) desarrollado por Siegrist (1996) actualizado por Ramírez (2021) se plantea que el esfuerzo invertido en el trabajo es un componente de un proceso social en constante evolución. En este enfoque, en el entorno laboral, el esfuerzo percibido se evalúa en términos de demandas tanto psicológicas como físicas que se experimentan. El empleado realiza este esfuerzo motivado, en parte, por las recompensas proporcionadas por la sociedad.

Por tal motivo en esta etapa se tomó en cuenta el análisis fundamental de acuerdo a las tres dimensiones del plan preventivo como tal el problema, emoción y evitación; de acuerdo a ello se organizó en 8 sesiones cada sesión tiene un tiempo prudente de aproximado de dos horas, con el recurso de un especialista requerido y aprobado por el centro hospitalario, con la ayuda de materiales audiovisuales las cuales ayudan mucho al crecimiento emocional de la persona, en ello tienen los indicadores de mejorar las capacidades del ámbito laboral, optimizar el rendimiento laboral y mejorar el beneficio laboral, siendo modelos de prácticas significativas.

El plan preventivo se propuso para una duración de dos meses dirigido al personal de salud en enfermería, con el objetivo de reducir el estrés laboral en ellos, teniendo en plan una misión y visión, además no se dejó de lado los recursos que podrían dar los costos de esta producción requiriendo especialista en la propuesta y

materiales fundamentales para lograrse con el fin de reforzar el desempeño aprendiendo a desarrollar habilidades de motivación y responsabilidades sin tener una carga extendida en el trabajo y el control de las emociones; las partes de cada sesión a realizar se tiene un inicio, un desarrollo y un cierre con técnicas dispensables para lograr el plan preventivo.

Las situaciones de estrés que enfrenta el personal de salud como es de enfermería en el servicio de emergencia requieren un apoyo como es el plan preventivo, de esa manera ayuda a controlar las emociones altas de estrés, como indica la OMS (2019) que para enfrentar situaciones de alerta y supervivencia, el cuerpo se encuentra en estado de alerta cuando se enfrenta a dificultades y estas reacciones también pueden tener implicaciones en la salud mental, dependiendo del estado psicológico, físico y emocional de un individuo, la presión y la resistencia ante situaciones estresantes pueden a un agotamiento.

En lo que respecta el objetivo específico 4, se validó el plan de prevención para mejorar el estrés laboral del personal de enfermería, fue mediante cinco juicios de expertos en la materia con grado de maestría o doctorado, quienes hicieron la revisión del instrumento propuesto que ayudó a revisar la coherencia que tenga las ocho sesiones planteadas con la finalidad de poder medir correctamente a la variable independiente, para aprender y utilizar recursos de prevención cuando se enfrentan a situaciones exigentes como es el estrés laboral.

La investigación actual permite abordar temas más amplios a investigar sobre el estrés laboral en el personal de salud o colaboradores, que complemente el estudio, haciendo hincapié para la posibilidad que sean aplicadas las estrategias realizando ya un pre test y un post de estrés laboral y detectar a tiempo estas situaciones, aplicando además no solo en un solo hospitales sino quede abierta a distintas partes de la nación o internacional.

VI. CONCLUSIONES

1. Se propuso un plan de prevención para mejorar el estrés laboral del personal de enfermería, donde el objetivo general fue ofrecer estrategias y herramientas cognitivas conductuales para reducir o evitar en cantidades abrumadoras que produce el estrés laboral en el personal de enfermería del servicio de emergencia.
2. El nivel de estrés laboral prevalece en un 64,29% de enfermeros presentan un nivel de estrés laboral medio, seguido del 25% obtienen un nivel alto, siendo afectados por múltiples factores laborables en el día a día reflejándose en el desgano de las actividades y trato poco cordial hacia los usuarios que llegan al servicio.
3. El nivel de la dimensión desgaste emocional el 58,93% de enfermeros tienen un nivel medio, el nivel de la dimensión despersonalización el 58,83% de enfermeros del servicio de emergencia presentan un nivel de medio y el nivel de la dimensión realización persona el 57.14% de enfermeros del servicio de emergencia presentan un nivel medio, enfrentándose a experiencias emocionales frente al aumento de estrés en el ámbito laboral surgido por las horas cansadas y extras por la gran carga de labores siendo reflejado en el rendimiento dentro del servicio.
4. Para el diseño de plan de prevención para mejorar el estrés laboral del personal de enfermería, se detectó las dificultades que presentan desde la forma de tratar de las autoridades o directivos y las exigencias de los horarios poco flexibles en el ámbito laboral, por ello se creó un plan de preventivo para ayudar al crecimiento emocional y mejorar el rendimiento laboral.
5. Por último, se validó el plan de prevención para mejorar el estrés laboral del personal de enfermería, mediante tres juicios de expertos quienes hicieron la revisión del plan de prevención propuesto que ayudó a revisar la coherencia que tengan las ocho sesiones planteadas con la finalidad de poder medir correctamente a la variable.

VII. RECOMENDACIONES

1. A la dirección general de hospital público de Lambayeque, implementar múltiples programas donde sean partícipes todas las áreas de servicios de salud, tales como promoción y prevención, donde los trabajadores puedan disminuir los niveles de estrés laboral que viven.
2. A la dirección de general del hospital, la gestión del implemento de equipos, materiales o insumos a recursos humanos de manera oportuna, con el fin de contribuir a la disminución y tranquilidad del personal al realizar las labores pertinentes, encontrando los materiales.
3. Al jefe de servicio de emergencia, crear un protocolo de apoyo psicológico para los trabajadores de salud que tienen un nivel alto de estrés, donde cuenten siempre con un tratamiento psicoterapéutico.
4. Al responsable del servicio de emergencia crear distintas actividades recreativas, intervención de técnicas de relajación con expertos en el tema, para reducir los niveles de estrés que presentan constantemente en el desarrollo de sus labores.

PROPUESTA: Plan de prevención para el estrés laboral del personal de enfermería del servicio de emergencia de un hospital público, Lambayeque. (Ver anexo 5)

I. INTRODUCCIÓN

El actual plan de prevención se elaboró a causa de los altos niveles de estrés que aquejan a la muestra de estudio siendo el personal de enfermería del servicio de emergencia de un hospital público de Lambayeque, quienes necesitan la ayuda que contribuya en la mejora de calidad de vida, ya que de acuerdo a los resultados estadísticos reportan problemas de síntomas emocionales bajos, problemas de sueño, ansiedad, preocupación, falta de sociabilidad, alta carga laboral y muchos más problemas que contienen en el área laboral.

Por ello el plan de prevención tendrá efectos positivos en la reducción de los niveles de estrés del personal de enfermería, aumentando mayor disposición para trabajar y reducción del tiempo de intervención, beneficiando su salud mental, emocional y social, así mismo, los usuarios que acudan para su atención estos serán tratados de manera óptima de calidad.

II. FUNDAMENTACIÓN

En el servicio de emergencia del hospital público, se ha detectado ciertas dificultades en el personal de enfermería, desde la forma de tratar de los médicos a las enfermeras y las exigencias de los horarios poco flexibles en el ámbito. En ello se tiene la incomodidad por parte del personal con las funciones que realizan, además a sus recursos limitados que tienen para completar sus tareas y la escasa paciencia hacia los pacientes siento esto consecuencias físicas, emociones y psicológicas de lo que presenta un estrés laboral. Teniendo la confirmación de este estudio que la gran mayoría del personal de enfermería presentan niveles altos de estrés, mediante los hallazgos que padecen fue necesario realizar una propuesta de prevención, ya que es uno de los temas que comúnmente es visto en múltiples hospitales de la región de Lambayeque, nacional e internacional.

Plan de prevención para mejorar el estrés laboral del personal de enfermería del servicio de emergencia de un hospital público, Lambayeque.

Análisis fundamentales

PROBLEMA

- Revaloración positiva
- Búsqueda de orientación y apoyo
- Resolución de problemas

EMOCIÓN

- Evitación cognitiva
- Expresión emocional abierta
- Apoyo social
- Apoyo profesional
- Reacción agresiva

EVITACIÓN

- Desgaste mental
- Humor
- Negación
- Desgaste conductual

SESIONES DE INTERVENCIÓN (8)

Mejora de capacidades en el ámbito laboral

Optimización de rendimiento

Mejora de su beneficio

MODELO DE BUENAS PRACTICAS BASADAS EN EVIDENCIAS

REFERENCIAS

- Álvarez M, Delgado, M. y Cornelio J. (2018). Estrés laboral, ansiedad y miedo al COVID-19 en médicos generales colombianos. *MedUNAB*, 23(2), 195–213. <https://doi.org/10.29375/issn.0123-7047>
- Agui, A. (2021). Bienestar y desempeño laboral de los trabajadores públicos de la UNHEVAL, Huánuco, 2019. *Gaceta científica*, 6(3), 203–212.
- Asenjo-Alarcón, J. A., Linares-Vásquez, O., & Díaz-Dávila, Y. Y. (2021). Nivel de estrés académico en estudiantes de enfermería durante la pandemia de COVID-19. *Revista Peruana de Investigación En Salud*, 5(2). <https://doi.org/10.35839/repis.5.2.867>
- Alfaro-Díaz, C., Canga-Armayor, A., Gutiérrez- alemán, T., Carrión, M., & Esandi, N. (2020). Validación lingüística del Demand-Control-Support Questionnaire para profesionales de enfermería en España. *An. Sist. Sanit. Navar*, 43(1), 17–33. <https://doi.org/10.23938/ASSN.0749>
- Bala H., Afza, N., y Hasnah, S. (2022). A Conceptual Framework for the Mediating Effect of Audit Quality on the Relationship Between Audit Committee Attributes and Financial Reporting Quality https://www.researchgate.net/publication/334646228_A_Conceptual_Framework_for_the_Mediating_Effect_of_Audit_Quality_on_the_Relationship_Between_Audit_Committee_Attributes_and_Financial_Reporting_Quality
- Barboza, B. (2019). Estrés laboral y factores asociados en profesionales de Enfermería del Servicio de Emergencia del Hospital público nivel III. Chiclayo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/38050?locale-attribute=es>
- Betancourt, D Quijije W., y Peláez, F. (2020). *Estrés laboral en el personal de enfermería del área de uci durante la pandemia de covid 19*. UNESUM-Ciencias. *Revista Científica Multidisciplinaria*. ISSN 2602-8166 (2020) 4(3) 41-50. <https://www.mendeley.com/catalogue/e662e43c-3f39-3196-b40e-d3657a184bb3/>

- Bernardo, M., Cecilio, D., Alba, R., y Furtado, J. (2019). Investigating the relation between selfassessment and patients' assessments of physicians-in-training empathy: a multicentric, observational, crosssectional study in three teaching hospitals in Brazil. <https://repositorium.sdum.uminho.pt/bitstream/1822/67214/3/Bernardo-2019-Investigating-the-relation-between.pdf>
- Białczyk, K., Wyszowska, Z., & Bieliński, M. (2020). Affective temperament is associated with stress coping strategies and work stress perception among polish bank employees. *Psychology Research and Behavior Management*, 13. <https://doi.org/10.2147/PRBM.S28015>
- Camacho R., & Mayorga, D., y Revatta, H. (2019). Riesgos laborales psicosociales. Perspectiva organizacional, jurídica y social. *Prolegómenos*, 20(40), 159–172. <https://doi.org/10.18359/prole.3047>
- Carrasco Crivillero, O. P., Castillo Saavedra, E. F., Salas Sánchez, R. M., & Reyes Alfaro, C. E. (2020). Estresores laborales y satisfacción en enfermeras peruanas durante la pandemia de COVID -19. *Scielo Preprints*, 1(1).
- Cirami, L., Hernán E., y Ferrali L. (2020). *Estrategias de afrontamiento del estrés laboral en trabajadores de la salud y reflexiones acerca de las transformaciones organizacionales a partir de la pandemia de COVID-19. Rev. Subjetividad y Procesos Cognitivos*. 24 (2)., 118 – 132. 40 <https://publicacionescientificas.uces.edu.ar/index.php/subyprocog/article/view/1047/1065>.
- CONCYTEC, (2020). Consejo Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación Tecnológica. Memoria institucional - Concytec 2020 Informe. <https://www.gob.pe/institucion/concytec/informes-publicaciones/4340587-memoria-institucional-concytec-2020>
- Cuevas, M. y García, T. (2018). Perspectivas psicológicas del estrés. Recuperado de <http://www.unse.edu.ar/trabajosociedad/19%20CUEVAS%20TORRES%20Estres%20en%20el%20trabajo.pdf>

- Chávez, V. (2019). Factores psicosociales relacionado al estrés laboral de las licenciadas de enfermería en el centro quirúrgico del Hospital María Auxiliadora [Universidad Inca Garcilaso de la Vega]. <http://repositorio.uigv.edu.pe/handle/20.500.11818/2591>
- Delgado, N., Morales, L. y Muro, T. (2021). *Estrés laboral y estrategias de afrontamiento en enfermeras de cuidados intensivos. Rev. Ser, Saber y Hacer de Enfermería.* 3 (2), 1 – 15. <http://revistas2.unprg.edu.pe/ojs/index.php/RFE/article/view/475>.
- Duche, A., & Rivera, G. (2019). Satisfacción laboral y felicidad en enfermeras peruanas. *Revista electrónica trimestral de enfermería*, 1(54), 353–363. <https://scielo.isciii.es/pdf/eg/v18n54/1695-6141-eg-18-54-353.pdf>
- EsSalud I. (2020). Recomendaciones clínicas para prevención y manejo de problemas de salud mental en población en aislamiento por COVID-19. Instituto De Evaluación De Tecnologías En Salud E Investigación Seguro.
- Erat, T. (2021). Síntomas de estrés: consecuencias en tu cuerpo y en tu conducta. <https://www.mayoclinic.org/es/healthy-lifestyle/stress-management/in-depth/stress-symptoms/art-20050987>
- Facho, D. (2019). Prevalencia y factores predisponentes de hipertensión arterial del adulto en el servicio de emergencia del hospital regional docente Las Mercedes. <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/7049/Diaz%20Facho%20Erika%20Sheila.pdf?sequence=1>
- Faisal, F., Noor, N., & Khair, A. (2019). Causes and Consequences of Workplace Stress among Pakistan University Teachers. *Bulletin of Education and Research*, 41(3), 45–60
- Fteiha, M. y Awwad, N. (2020). Emotional intelligence and its relationship with stress coping style. 2020 Nov 6;7(2):2055102920970416. doi: 10.1177/2055102920970416. eCollection 2020 Jul-Dec. <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/33224513/>

- Fernández, R. (2020). La productividad y el riesgo psicosocial o derivado de la organización del trabajo. Alicante, España: Club Universitario.
- García, C., Ríos Rísquez, M. I., Martínez Hurtado, R., & Noguera Villaescusa, P. (2020). Nivel de estrés del personal de enfermería de la Unidad de Cuidados Intensivos de un Hospital Clínico Universitario. *Enfermería Intensiva*, 27(3). <https://doi.org/10.1016/j.enfi.2016.03.001>
- González, et., al. (2019). Stress coping strategies of university students. *Cypriot Journal of Educational Sciences*, 15(5). <https://doi.org/10.18844/CJES.V15I5.5171>
- Haq, F. I. U., Alam, A., Mulk, S. S. U., & Rafiq, F. (2020). The Effect of Stress and Work Overload on Employee's Performance: A Case Study of Public Sector Universities of Khyber Pakhtunkhwa. *European Journal of Business and Management Research*, 5(1), 1–6. [10.24018/ejbmr.2020.5.1.176](https://doi.org/10.24018/ejbmr.2020.5.1.176)
- Herman, K. C., Prewitt, S. L., Eddy, C. L., Savale, A., & Reinke, W. M. (2020). Profiles of middle school teacher stress and coping: Concurrent and prospective correlates. *Journal of School Psychology*, 78. <https://doi.org/10.1016/j.jsp.2019.11.00>
- Hernández-Sampieri R., y Mendoza, C. (2019). Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. <https://virtual.cuautitlan.unam.mx/rudics/?p=2612>
- Hirooka, N., Kusano, T., Kinoshita, S., & Nakamoto, H. (2022). Influence of perceived stress and stress coping adequacy on multiple health-related lifestyle behaviors. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 28.19(1). <https://doi.org/10.3390/ijerph19010284>
- Imran, Q. M., Falak, N., Hussain, A., Mun, B. G., & Yun, B. W. (2021). Abiotic stress in plants, stress perception to molecular response and role of biotechnological tools in stress resistance. *Agronomy*, 11(8). <https://doi.org/10.3390/agronomy11081579>

- Iquira Chire, V. P., & Barrera Fortunato, M. Y. (2018). Síndrome de Burnout y Estrategias de Afrontamiento en Enfermeras del Hospital Nacional Carlos Alberto Seguin Escobedo. <http://tesis.ucsm.edu.pe/repositorio/handle/UCSM/7078>
- Jinés, R. (2019). Nivel de estrés laboral en profesionales de enfermería del Hospital III EsSalud Puno. Universidad Nacional del Altiplano (Perú). <https://repositorioslatinoamericanos.uchile.cl/handle/2250/3280438>
- Khan, N., & Khurshid, S. (2017). Workplace Stress and Employee Wellbeing: Case of Health Care Staff in UAE. *European Scientific Journal, ESJ*, 13(5), 217. <https://doi.org/10.19044/esj.2017.v13n5p217>
- Lazarus, R. y Folkman, S. (1986). *Estrés y procesos cognitivos*. (2a ed.). Barcelona: Martínez Roca.
- Leka L., Leibovich, N. Schmidt, V. y Marro, C. (2020) *Afrontamiento*. Buenos Aires: Eudeba
- Lip, R. y Rocovado F. (2019). *Estrés y procesos cognitivos*. España: Martínez Roca S. A
- Lizama, H. (2021). Impacto de la epidemia del Coronavirus (COVID-19) en la salud mental del personal de salud y en la población general de China. *Revista de Neuro-Psiquiatría*, 83(1), 51-56. <https://dx.doi.org/10.20453/rnp.v83i1.3687>.
- León, J. Medina, S. Barriga, S. Ballesteros, A. y Herrera, I. (2018). *Psicología de la salud y de la calidad de vida*. Barcelona: UOC.
- Mayorca, G. (2021). Síndrome de burnout y estrategias de afrontamiento en personal sanitario del hospital básico de Pelileo. (Tesis de grado – Universidad Técnica de Ambato) <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/pdf>.
- Malo, C. (2021) *Estrés laboral y estrategias de afrontamiento en los trabajadores asistenciales de la Unidad Ejecutora 412 Salud Virú durante tiempos COVID19*. (Tesis de grado de maestría – Universidad César Vallejo) <https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/>.

- Mejía, Y. y Chacón, I. (2020). Estrés laboral y las estrategias de afrontamiento en personal de una institución gubernamental. *Revista psicología científica*. 17. <http://www.psicologiacientifica.com/estreslaboral-estrategias-afrontamiento-personal-enfermeria>
- Méndez, S. (2019). Metodología de la investigación. <https://perio.unlp.edu.ar/catedras/wp-content/uploads/sites/151/2021/08/Hernandez-Sampieri.-Metodologia-de-la-investigacion.pdf>
- Ministerio de la salud (MINSA) (2021). La prolongación de la crisis sanitaria y su impacto en la salud, la economía y el desarrollo social. <https://www.cepal.org/es/publicaciones/47301-la-prolongacion-la-crisis-sanitaria-su-impacto-la-salud-la-economia-desarrollo>
- Monterrosa-Castro, G. (2020). Estrés laboral y las estrategias de afrontamiento en personal de una institución gubernamental, Colombia. *Revista psicología científica*. <http://www.psicologiacientifica.com/estreslaboral-estrategias-afrontamiento-personal-enfermeria>
- Organización Internacional del Trabajo (OIT, 2018). *Estrés en el trabajo: un reto colectivo*. Turín, Italia: OIT
- Organización Mundial de la Salud (2019). *Protección de la salud de los trabajadores*. Recuperado de <http://www.who.int/mediacentre/factsheets/fs389/es/>
- Organización Mundial de la Salud (2021). *Protección de la salud de los trabajadores, Sensibilizando sobre el estrés laboral en los países en desarrollo*. Recuperado de http://whqlibdoc.who.int/publications/2008/971650_spa.pdf
- Ozamiz, N., Dosil, M., Picaza, M., & Idoiaga, N. (2020). Stress, anxiety, and depression levels in the initial stage of the COVID-19 outbreak in a population sample in the northern Spain. *Cadernos de Saude Publica*, 36(4), 1–10. 10.1590/0102-311X00054020

- Palma, M. (2021). Estrés laboral y estrategias de afrontamiento en enfermeras del Centro Quirúrgico Hospital Víctor Lazarte Echegaray, Trujillo [Universidad Nacional de Trujillo]. <http://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/11193>
- Panigrahi, A. (2020). Managing stress at workplace. *Journal of Management Research and Analysis*, 3(4), 154–160. <https://doi.org/10.18231/2394-2770.2016.0001>
- Pérez, L. (2020). Estrés y calidad de vida del personal de enfermería de un hospital local, Chiclayo 2020. <https://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/10278#:~:text=Se%20concluy%C3%B3%20que%20el%20estr%C3%A9s%20se%20relacion%C3%B3%20significativamente,la%20hip%C3%B3tesis%20alterna%20y%20rechazar%20la%20hip%C3%B3tesis%20nula>.
- Pradeep, S., & Sharma, K. (2019). A Pragmatic Evaluation of Stress and Performance Testing Technologies for Web Based Applications. *Amity International Conference on Artificial Intelligence (AICAI)*, 10(1), 399–403. <https://doi.org/10.1109/AICAI.2019.8701327>
- Quispe, Y. (2019). Nivel de estrés y desempeño laboral de los profesionales de salud del centro de salud el bosque, La Victoria, Chiclayo, <https://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/6475>
- Ramírez Ortiz, D., & Escobar Córdoba, F. (2021). Consecuencias de la pandemia Covid 19 en la salud mental asociada al aislamiento social [Universidad Nacional de Colombia]. <https://doi.org/10.5554/22562087.e930>
- Restrepo, Y. (2021). Estrategias de afrontamiento y niveles de estrés asistencial en el personal de salud del Hospital La Misericordia de Calarcá. Armenia, Colombia http://repositorio.uan.edu.co/bitstream/123456789/5052/1/2021_YennyFerleidyRestrepo.pdf
- Sánchez, H., Galán, Y., Herrera, T., y Núñez, R. (2019). Nivel de estrés del personal de enfermería de la Unidad de Cuidados Intensivos del hospital

docente regional Las Mercedes. <https://www.elsevier.es/es-revista-enfermeria-intensiva-142-articulo-nivel-estres-del-personal-enfermeria-S1130239916300049>

- Torres, C., Vasconcello, C. Alsina, R., Solis, N., Burgos, F., Puppo, H., y Vilaró, J. (2021). Respiratory function in patients post-infection by COVID-19: a systematic review and meta-analysis. *Jul-Aug;27(4):328-337*. doi: 10.1016/j.pulmoe.2020.10.013. Epub 2020 Nov 25. <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/33262076/>
- Urbano, E. (2019). Estilos de afrontamiento al estrés y bienestar psicológico en adolescentes de la escuela de líderes escolares de Lima Norte. Repositorio de La Universidad Peruana Cayetano Heredia.
- Villagaray V. (2019). Estrés laboral y estrategias de afrontamiento del personal de enfermería en la unidad de cuidados intensivos pediátricos de un hospital nacional de Ayacucho. (Tesis de segunda especialidad Universidad Peruana Unión. Lima. Perú) <https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/>
- Wolfers, N y Utz, S. (2022). Social media use, stress, and coping 2022 *Jun:45:101305*. doi: 10.1016/j.copsyc.2022.101305. Epub 2022 Jan 31. <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/35184027/>
- Yu, L., Huang, W., Kao, C., & Wang, H. (2020). The relationship between organizational climate, job stress, workplace burnout, and retention of pharmacists. *Journal of Occupational Health, 62(1), 1–9*. https://www.jstage.jst.go.jp/article/joh/62/1/62_e12079/_pdf/-char/ja

Anexo 1. Matriz de operacionalización de las variables

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Instrumento de medición
Variable independiente Plan de prevención	Elección de un plan estratégico se ajusta a la situación ya las características personales de la persona, existen tres aspectos fundamentales que deben ser considerados en la manera en que se maneja el estrés (Wolfers y Utz, 2022).	La propuesta utilizada será un plan de prevención para mejorar el estrés laboral del personal de salud de enfermería	Problema	<ul style="list-style-type: none"> • Revaloración positiva de orientación y apoyo de problemas 	Propuesta	Propuesta
			Emoción	<ul style="list-style-type: none"> • Reevaluación positiva • Evitación cognitiva • Expresión emocional abierta • Apoyo social • Apoyo profesional • Reacción agresiva 		
			Evitación	<ul style="list-style-type: none"> • Desgaste mental • Humor • Negación • Desgaste conductual • Uso de sustancias 		
Variable dependiente Estrés laboral	Enfrentar situaciones de alerta y supervivencia, el cuerpo se encuentra en estado de alerta cuando se enfrenta a dificultades o circunstancias	El cuestionario utilizado para evaluar el estrés laboral y contempló las diferentes dimensiones de la	Agotamiento emocional	<ul style="list-style-type: none"> • Sentimiento de agotamiento laboral. • Sentimiento de estar acabado al final de la jornada. • Sentimiento de fatiga ante un nuevo día de trabajo. • Sentimiento de estrés causado por el trabajo diario. 	Ordinal Alto Medio Bajo	Cuestionario

	<p>adversas en la vida, y estas reacciones también pueden tener implicaciones en la salud mental. (La Organización Mundial de la Salud (OMS), 2021)</p>	<p>misma. Teniendo en cuenta el instrumento de instrumento de Maslach Burnout Inventory adaptado por el autor.</p>	<p>Despersonalización</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Sentimiento de estar quemado por el trabajo. • Pérdida del interés laboral. • Pérdida del entusiasmo laboral. • No ser molestado mientras trabaja. • Dudas sobre la valía del trabajo 		
			<p>Realización personal</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Creencia de tener capacidad en la resolución de problemas laborales. • Sentimiento de contribución eficaz en la organización. • Sentimiento de realización en el trabajo. • Sentimiento de eficacia en su trabajo 		

Anexo 2. Matriz de consistencia

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis		Técnica e Instrumentos
<p>Problema general ¿Cómo prevenir el estrés laboral del personal de enfermería en el servicio de emergencia de un hospital público, Lambayeque?</p> <p>Problemas específicos: ¿Cuál es el nivel de estrés laboral de un hospital público de Lambayeque? ¿Cuál será el diseño del plan de prevención para mejorar el estrés laboral del personal de enfermería del servicio de emergencia de un hospital público, Lambayeque? ¿De qué manera se validará el plan de prevención para mejorar el estrés laboral del personal de enfermería del servicio de emergencia de un hospital público, Lambayeque?</p>	<p>Objetivo general Proponer un plan de prevención para mejorar el estrés laboral del personal de enfermería del servicio de emergencia de un hospital público, Lambayeque.</p> <p>Objetivos específicos Diagnosticar el estrés laboral del personal de enfermería de un hospital público de Lambayeque Diseñar un plan de prevención para mejorar el estrés laboral del personal de enfermería del servicio de emergencia de un hospital público, Lambayeque Validar el plan de prevención para mejorar el estrés laboral del personal de enfermería del servicio de emergencia de un hospital público, Lambayeque.</p>	<p>No cuenta con hipótesis por ser una investigación propositiva.</p>		<p>Técnica Encuesta</p> <p>Instrumentos Cuestionario</p>
Diseño de investigación	Población y muestra	Variables y dimensiones		
<p>El estudio de investigación es de tipo aplicada, con enfoque cuantitativo de diseño no experimental, propositivo de corte transversal.</p> <p>Donde: M = Muestra</p>	<p>Población La población objeto de estudio, estará constituido por 56 enfermeras(os) del servicio de emergencia de un hospital público de Lambayeque.</p>	<p>Variables</p> <p>Plan de prevención</p>	<p>Dimensiones</p> <p>Problema</p> <p>Emoción</p> <p>Evitación</p>	

<p>Vi = Propuesta plan de prevención Vd= Estrés laboral</p>	<p>Muestra La muestra del estudio es censal ya que se trabajará con toda la población de 56 enfermeras(os) del servicio de emergencia de un hospital público de Lambayeque.</p>	<p>Estrés laboral</p>	<p>Agotamiento emocional</p>	
			<p>Despersonalización</p>	
			<p>Realización personal</p>	

ANEXO 3. CUESTIONARIO SOBRE ESTRÉS LABORAL

Reciba un saludo cordial y asimismo presentarle el presente cuestionario, el cual se realiza con la finalidad recoger información para evaluar el nivel de estrés del personal de enfermería del servicio de emergencia de un hospital público, Lambayeque.

Para la cual se solicita su participación completando el presente cuestionario; el mismo que es de carácter confidencial

Instrucciones:

A continuación, se presentan las preguntas, marque con una "X" según la escala siguiente:

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

Estrés laboral						
Desgaste emocional						
1	Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo	1	2	3	4	5
2	Cuando termino mi jornada de trabajo me siento vacío	1	2	3	4	5
3	Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado	1	2	3	4	5
4	Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa	1	2	3	4	5
5	Siento que mi trabajo me está desgastando	1	2	3	4	5
6	Me siento frustrado en mi trabajo	1	2	3	4	5
7	Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo	1	2	3	4	5
8	Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa	1	2	3	4	5
9	Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades	1	2	3	4	5
Despersonalización						
10	Siento que estoy tratando a algunos pacientes como si fueran objetos impersonales	1	2	3	4	5
11	Siento que me he hecho más duro con la gente	1	2	3	4	5
12	Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente	1	2	3	4	5
13	Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a mis pacientes	1	2	3	4	5
14	Me parece que los pacientes me culpan de alguno de sus problemas	1	2	3	4	5
Realización personal						
15	Siento que puedo entender fácilmente a los pacientes	1	2	3	4	5

16	Siento que trato con mucha eficacia los problemas de mis pacientes	1	2	3	4	5
17	Siento que estoy influyendo positivamente en la vida de otras personas a través de mi trabajo	1	2	3	4	5
18	Me siento con mucha energía en mi trabajo	1	2	3	4	5
19	Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con mis pacientes	1	2	3	4	5
20	Me siento estimado después de haber trabajado íntimamente con mis pacientes	1	2	3	4	5
21	Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo	1	2	3	4	5
22	Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada	1	2	3	4	5

Gracias por su participación.

Baremos

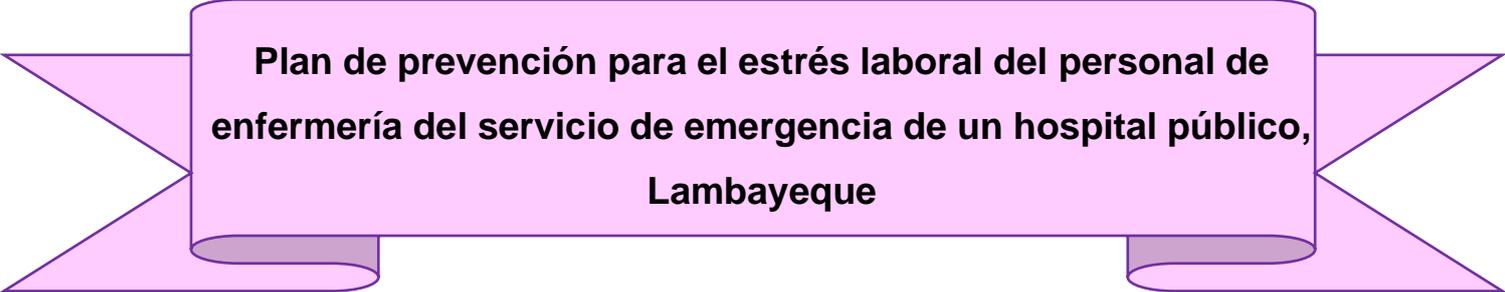
DIMENSIONES	BAJO	MEDIO	ALTO
Desgaste Emocional	0 al 21	22 al 33	34 al 45
Despersonalización	0 al 12	13 al 19	20 al 25
Realización Personal	0 al 19	20 al 30	31 al 40
ESTRÉS LABORAL	0 al 51	52 al 80	81 al 110

ANEXO 4. FICHA TÉCNICA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Nombre	Estrés laboral
Autor	Canales Yaritza (2022)
Forma de aplicación	Individual
Grupo de aplicación	Personal de enfermería
Duración	10 minutos
Objetivo	Medir el nivel de estrés laboral mediante un cuestionario al personal de enfermería del servicio de emergencia de un hospital público de Lambayeque.
Descripción	El cuestionario consta de 22 preguntas, fue estructurado bajo una escala: siempre (5), casi siempre (4), a veces (3), casi nunca (2) y nunca (1).
Dimensiones	Dimensión 1. Desgaste emocional (ítems del 1 al 9) Dimensión 2. Despersonalización (ítems del 10 al 14) Dimensión 3. Realización personal (ítems del 15 al 22)
Nivel y rango	Bajo (0 al 43) Medio (44 al 88) Alto (89 al 132)
Alfa de Cronbach	Prueba de confiabilidad que obtuvo fue de 0,873

Anexo 5

PROPUESTA



Plan de prevención para el estrés laboral del personal de enfermería del servicio de emergencia de un hospital público, Lambayeque

I. DATOS

Dirigido : Personal de enfermería
Lugar : Hospital público de Lambayeque
Responsable : Fernández Barreto, Rosse Cristina
Sesiones : 8
Duración : 2 meses

II. INTRODUCCIÓN

El actual plan de prevención se elaboró a causa de los altos niveles de estrés que aquejan a la muestra de estudio siendo el personal de enfermería del servicio de emergencia de un hospital público de Lambayeque, quienes necesitan la ayuda que contribuya en la mejora de calidad de vida, ya que de acuerdo a los resultados estadísticos reportan problemas de síntomas emocionales bajos, problemas de sueño, ansiedad, preocupación, falta de sociabilidad, alta carga laboral y muchos más problemas que contienen en el área laboral.

Por ello el plan de prevención tendrá efectos positivos en la reducción de los niveles de estrés del personal de enfermería, aumentando mayor disposición para trabajar y reducción del tiempo de intervención, beneficiando su salud mental, emocional y social, así mismo, los usuarios que acudan para su atención estos serán tratados de manera óptima de calidad.

III.FUNDAMENTACIÓN

Este programa está fundamentado bajo las premisas o teorías bases de Autoeficacia y Autorregulación de Bandura (1969), actualizada por León, et al. (2018-2020), la cual los individuos cuentan con un sistema interno de autogestión que les permite ejercer control sobre su entorno inmediato, este sistema les capacita para aprender y utilizar recursos de prevención cuando se enfrentan a situaciones exigentes como es el estrés laboral. En esta etapa se ha logrado diseñar un plan de prevención que podrá optimizar el estrés laboral basándose en la realidad problemática del lugar de estudio, y así lograr la identificación de las necesidades y el diseño de las soluciones que permitirá facilitar la efectividad de las labores.

IV. OBJETIVOS DEL PROGRAMA

➤ **Objetivo general**

Reducir mediante un plan preventivo el estrés laboral del personal de enfermería del servicio de emergencia de un hospital público, Lambayeque.

➤ **Objetivos específicos**

Identificar las necesidades del hospital público prestadora de salud.

Fortalecer los equipos de trabajo, de acuerdo al servicio de emergencia.

Monitorear el cumplimiento de las actividades diseñadas en el plan de prevención.

V. MISIÓN Y VISIÓN

a. Misión

La dirección regional de salud pública de Lambayeque, a través de los servicios que brinda a la población, en función de la implementación y ejecución del plan de prevención cuenta con el personal de enfermería comprometido; con bajo estrés laboral. Asegurando un servicio de salud con calidad, eficiente y oportuno en el marco del cumplimiento de las políticas públicas.

b. Visión

Que al finalizar el año exista una disminución del 50% del nivel de estrés en el personal de enfermería de un hospital público de la región de Lambayeque a través de los servicios de salud que brinda a la población a través de la ejecución del plan de intervención.

VI. METODOLOGIA

La metodología a utilizar, será la siguiente:

- ✓ Exposición informativa
- ✓ Lluvia de ideas
- ✓ Diálogo grupal
- ✓ Dinámicas grupales
- ✓ Técnicas cognitivas conductuales

VII. RECURSOS Y MATERIALES

Investigador: Fernández Barreto, Rosse Cristina

Población: 56 enfermeros (as)

Recursos:

Rubro	Unidades	Aporte
Recursos humanos		
Especialista en la propuesta	01	1,000.00
Bienes		
Laptop	01	2,000.00
Impresora	01	700.00
Memoria USB	01	50.00

Materiales e insumos		
Fotocopias	100	10.00
Papel	01 paquete	25.00
Tinta de impresora	02	100.00
Movilidad	-	200.00
Otros	-	800.00
Total		4,885.00

Financiamiento:

La presente investigación será autofinanciada

VIII. CONTENIDO DE SESIONES

Desarrollo de las sesiones del programa de prevención para reducir el estrés laboral

Nº	OBJETIVO	FUNCIONES A REALIZAR	TÉCNICAS A UTILIZAR	MATERIALES	DURACIÓN
01	Informar acerca de la importancia del manejo de estrés laboral en el personal de enfermería	<p>Inicio: Se realiza la presentación de los moderadores, se tomará un test para obtener el nivel de estrés de los colaboradores, posteriormente se explica el programa y se indica la cantidad de sesiones a realizar.</p> <p>Desarrollo: Seguidamente, se les menciona a los colaboradores el tema a tratar y se le da una introducción. Asimismo, se presentan las diapositivas con el tema “estrés laboral” con definición, causas, consecuencias y alternativas de solución.</p> <p>Cierre: Para finalizar, se realiza una dinámica titulada “Fuente de los deseos”, en donde los colaboradores plasmarán los “deseos” o expectativas que tienen del programa.</p>	Se expone Información Lluvia de ideas Conversatorio grupal Dinámica en grupo.	Papelotes Plumones PPT Música	45 minutos

02	Identificar las situaciones de estrés	<p>Inicio: Se presentan los moderadores, se da la bienvenida a los colaboradores y se explica el tema a tratar, en donde se profundiza las consecuencias del estrés.</p> <p>Desarrollo: Seguidamente, se presenta un video para reflexionar sobre el tema y generar un conversatorio al respecto: https://www.youtube.com/watch?v=0is459zM92U</p> <p>Cierre: Para finalizar, se realiza un role playing, en donde, por grupos, se presenta una situación de estrés laboral y una posible solución, Asimismo, se realizará una retroalimentación de todos los grupos.</p>	<p>Lluvia de ideas</p> <p>Diálogo grupal</p> <p>Exposición de información</p> <p>Reestructuración cognitiva</p> <p>Visualización de material psicoeducativo.</p>	<p>Papelotes.</p> <p>Plumones.</p> <p>PPTS</p> <p>Música</p>	70 minutos
----	---------------------------------------	---	--	--	------------

03	Entrenar la inoculación del estrés para la reducción del estrés laboral	<p>Inicio: Se da la bienvenida a los colaboradores y se inicia con una dinámica “casa, inquilino, terremoto”, en donde se agrupan de 3, 2 personas tomadas de la mano y una al centro, para seguir las instrucciones. Cuando se diga “casa”, las personas tomadas de la mano buscan a otro inquilino; cuando sea “inquilino”, ellos buscan otra casa y “terremoto”, todos arman nuevos grupos.</p> <p>Desarrollo: En grupo, se les reparte papeles a los colaboradores para que coloquen “La situación más estresante en el trabajo” y, de forma anónima, la coloquen en una caja. Posteriormente, se tomarán esas notas y se pegarán a vista de todos, con la finalidad de realizar una retroalimentación concada uno de los participantes. Esto como fase de “conceptualización”</p>	<p>Dinámica en grupo</p> <p>Lluvia de ideas</p> <p>Identificación de cogniciones negativas.</p> <p>Conceptualización del problema.</p> <p>Resolución de conflictos.</p>	<p>Papelotes.</p> <p>Plumones.</p> <p>PPT</p>	45 minutos
----	---	--	---	---	------------

		<p>Cierre: Para finalizar, se les indicará a los participantes que reflexionen sobre qué es lo que causa y cuáles con las consecuencias de las notas y cómo los afectaría a nivel personal, laboral y familiar. Después de que hayan evaluado este tema, los moderadores brindarán diferentes herramientas o técnicas para que los colaboradores enfrenten el estrés laboral</p>		<p>Colores.</p> <p>Fotocheks</p>	
--	--	---	--	----------------------------------	--

04	Entrenar en manejo del estrés y relajación para afrontarlo	<p>Inicio: Se les da la bienvenida a los colaboradores y se solicita los registros de la sesión anterior. Los moderadores, con ayuda de los colaboradores, ayudan a identificar cuál es la situación más común de estrés en el trabajo, para así poder brindar herramientas para disminuirlos.</p> <p>Desarrollo: Los moderadores recuerdan a los participantes la sesión anterior, en donde como primera fase, fue la “conceptualización” y se buscaron situaciones relevantes de la problemática y su definición. Ahora, se realizará la siguiente fase “entrenar para disminuir estrés”. Aquí los moderadores realizan la reestructuración cognitiva, en donde se explica a los colaboradores que los pensamientos negativos o irracionales, traen consecuencias físicas y psicológicas. Para evitar ello, se les brinda una serie de afirmaciones para generar pensamientos positivos</p>	<p>Dinámica en grupo</p> <p>Lluvia de ideas</p> <p>Relajación muscular progresiva.</p> <p>Respiración diafragmática</p> <p>Reestructuración cognitiva</p>	<p>Hojas blancas</p> <p>Papelotes.</p> <p>Música</p> <p>Plumones.</p>	45 minutos
----	--	---	---	---	------------

		<p>adaptativo como: “puedo resolver situaciones complicadas”, “soy capaz de manejar mis emociones”, “soy suficiente y puedo encontrar soluciones”, entre otras.</p> <p>Cierre: Para finalizar, después de haber identificado las situaciones y realizado las afirmaciones, se realiza la última fase “aplicamos técnicas para reducir estrés”. Aquí los facilitadores explican y enseñan la técnica de respiración diafragmática y relajación muscular progresiva. Se toma 20 min para ambas técnicas</p>			
05	Entrenar en asertividad frente a situaciones de estrés laboral.	<p>Inicio: Los coordinadores realizan el saludo respectivo hacia los colaboradores, y revisan los ensayos de comportamiento, en el cual felicitan a cada uno por su participación en el programa.</p> <p>Desarrollo: Cada participante tendrá una lista en el cual se sorteará un</p>	<p>Dinámica de grupo</p> <p>Lluvia de ideas</p> <p>Imágenes</p> <p>Role playing</p> <p>Relajación y</p> <p>Respiración</p>	<p>Cartulinas</p> <p>Plumones</p> <p>Proyector multimedia</p> <p>Laptop</p> <p>Hojas blancas y de colores</p> <p>Colores</p> <p>Video informativo</p>	45 minutos

	<p>orden de parejas cada cierto tiempo con cada uno de los colaboradores.</p> <p>Ya reunidas las parejas se les pide que en cinco minutos dialoguen sobre los siguientes puntos:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Actitudes positivas frente al estrés2. Mejores momentos junto a seres queridos3. ¿Qué es sentir tranquilidad? <p>A continuación, todos los participantes se ubican en círculo, por parejas exponen la experiencia realizada.</p> <p>Cierre: Sentados en grupo se les recuerda los procesos psicofisiológicos que acompañan al estrés utilizando el archivo "grafico del estrés" y encuentre la diferencia con un estado de calma. Se iniciará con ejercicios de visualización guiada,</p>			
--	--	--	--	--

		<p>primero con respiración profunda y luego, como técnica de entrenamiento, con visualización guiada de imágenes. Luego se le indicará que haga la técnica de visualización de "identificación con el rosal" mientras asegura una adecuada continuidad de la respiración. Al final, los participantes compartirán su experiencia.</p> <p>Link del video: (Se pone el link)</p> <p>Se recogen apreciaciones personales en relación a lo vivido en la sesión.</p>			
--	--	---	--	--	--

06	Herramientas cognitivas para mejorar la autoestima y el autocontrol mediante la comunicación	<p>Inicio: Los coordinadores realizan el saludo correspondiente, y proceden a explicar las actividades de la sesión presente, las cuales se tendrán en cuenta en la práctica del asertividad ante situaciones estresantes.</p> <p>Desarrollo: Se hará uso de diapositivas para dar a conocer los aspectos relevantes de la inteligencia interpersonal, dando a conocer la importancia de incluirlas como fundamentales para la relación en la labor y salud.</p> <p>Sentados en círculos los participantes extraen tarjetas de diversos tamaños y se completa el cuadro “Modalidades de comunicación: pasiva, agresiva y asertiva”. Formando 2 grupos se dramatiza “Un caso: problemas comunicativos”, identificando la necesidad de comunicar asertivamente.</p>	<p>Dinámica de grupo</p> <p>Lluvia de ideas</p> <p>Explicación informativa</p> <p>Retroalimentación</p>	<p>Cartulinas</p> <p>Plumones</p> <p>Proyector</p> <p>Laptop</p> <p>Hojas blancas y de colores</p> <p>Colores</p>	45 minutos
----	--	---	---	---	------------

		<p>En parejas se dialoga acerca de la interrogante: ¿En qué situaciones te gustaría ser más asertivo?</p> <p>Cierre: Finalmente, todos los participantes se ubican en círculo y reflexionamos acerca de la experiencia,establecemos conclusiones de la sesión.</p>		Cinta	
7	<p>Aplicar la Terapia de Solución de Problemas (TPS) frente a situaciones de estrés labora</p>	<p>Inicio: Los coordinadores realizan el saludo correspondiente, y proceden a explicar las actividades de la sesión presente, donde se hará uso de los recursos cognitivos para la buena autoestima y el autocontrol.</p> <p>Desarrollo: Junto a los participantes se completa el “Árbol de la autoestima”, con características, niveles, situaciones que la fortalecen yque la disminuyen. Con previa guía los participantes realizan algunas de las siguientes Autoafirmaciones positivas:</p>	<p>Dinámica de grupo</p> <p>Lluvia de ideas</p> <p>Exposición informativa</p> <p>Técnicas de autocontrol.</p> <p>Tareas para casa</p> <p>Reforzamiento de autoestima</p>	<p>Cartulinas</p> <p>Plumones</p> <p>Hojas blancas y de colores</p> <p>Colores</p>	45 minutos

		<ul style="list-style-type: none"> - Me respeto y me cuido. - Puedo hacer lo que me proponga. - Tengo las riendas de mi vida. - Confío en mí mismo. <p>Cierre: A través de diapositivas se explican las etapas y estrategias de autocontrol.</p> <p>En tarjetas se colocan situaciones que podrían llevar a perder el control. Ensayándose en parejas la respuesta más adecuada.</p> <p>Tareas para casa: Auto registro de situaciones en las cuales han tenido pérdida de control emocional</p>			
08	Implementación con la alimentación saludable para reducir el estrés	<p>Inicio: Los coordinadores realizan el saludo correspondiente, Se revisa la tarea para casa de la sesión anterior “auto registros”, pidiendo además a los participantes que resalten una de esas situaciones.</p> <p>Desarrollo: Sentados en círculo, a</p>	<p>Lluvia de ideas</p> <p>Reestructuración cognitiva</p> <p>Explicación informativa</p> <p>Conversatorio grupal</p> <p>Dinámica de grupo</p>	<p>Hojas blancas y de colores.</p> <p>Afiches</p> <p>Cinta</p> <p>Diapositivas</p>	45 minutos

		<p>modo de introducción los facilitadores presentan de manera breve el desarrollo de alimentos saludables y balanceados a través de diapositivas como implementación. Indica que la alimentación es una parte previsible y normal de la vida, donde de manera continua cada uno de nosotros tiene que resolver situaciones difíciles o estresantes través de diapositivas. A fin de representar ello, se usa una caja en forma de ladrillo y se pide a los participantes que elijan cartillas y coloquen en forma ordenada cada alimento en las filas de cada categoría de alimentos.</p> <p>Cierre: Finalmente, todos los participantes se ubican en círculo y reflexionamos acerca de la experiencia, establecemos conclusiones de la sesión.</p>		<p>Laptop</p> <p>Proyector multimedia</p>	
--	--	---	--	---	--

Referencias bibliográficas

- Beltrán, Torres, Saldívar, Martínez, Vázquez y Barrientos (2004). Taller como estrategia de intervención preventiva: su aplicación en el caso de niños con TDAH. Recuperado el 28 de Jun del 2022. <https://www.uv.mx/psicologia/files/2013/06/TallerHiperactividad2.pdf>
- Moreno, B. y Báez, C. (2010). Factores y riesgos psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas. Madrid: Universidad Autónoma de Madrid. (En línea) <http://publicaciones.srt.gob.ar/Publicaciones%20Ext/877.pdf>
- Ocas (2021). Estrés ansiedad y depresión en el personal de salud del primer nivel de atención durante la pandemia de COVID-19. Lima 2020. (Tesis para optar a la especialidad en medicina familiar y comunitaria). Recuperado el 29 de Jun del 2022. (en línea) https://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12866/9053/Estres_OcasRodriguez_Lina.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Anexo 6
VALIDACIÓN DE LA PROPUESTA



FICHA DE EVALUACIÓN DE LA PROPUESTA PLAN DE PREVENCIÓN PARA EL ESTRÉS LABORAL DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA DEL SERVICIO DE EMERGENCIA DE UN HOSPITAL PÚBLICO, LAMBAYEQUE

Yo, Mg. Carmen Marisol Ríos Requejo identificado con colegiatura N° 001663 con Grado Académico de MAESTRA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD.

Hago constar que he leído y revisado la propuesta de plan de prevención para el estrés laboral correspondientes a la Tesis del mismo nombre, de la Maestría en Gestión de los servicios de la salud de la Universidad Cesar Vallejo.

La propuesta contiene la siguiente estructura Introducción, Objetivo general, fundamentación, y plan de acción

La propuesta corresponde a la tesis: “PLAN DE PREVENCIÓN PARA EL ESTRÉS LABORAL DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA DEL SERVICIO DE EMERGENCIA DE UN HOSPITAL PÚBLICO, LAMBAYEQUE”

a. Pertinencia con la investigación

N°	CRITERIO	SI	NO	OBSERVACIONES
1	Pertinencia con el problema, objetivos e hipótesis de investigación.	X		
2	Pertinencia con las variables y dimensiones.	X		
3	Pertinencia con las dimensiones e indicadores.	X		
4	Pertinencia con los principios de la redacción científica (propiedad y coherencia).	X		
5	Pertinencia con los fundamentos teóricos	X		
6	Pertinencia con la estructura de la investigación	X		
7	Pertinencia de la propuesta con el diagnóstico del problema	X		

b. Pertinencia con la aplicación

N°	CRITERIO	SI	NO	OBSERVACIONES
1	Es aplicable al contexto de la investigación	X		
2	Soluciona el problema de la investigación	X		
3	Su aplicación es sostenible en el tiempo	X		
4	Es viable en sus aplicación	X		
5	Es aplicable a otras instituciones con características similares	X		

Luego de la evaluación minuciosa de la propuesta y realizadas las correcciones respectivas, los resultados son los siguientes:

DECISIÓN O FUNDAMENTACIÓN DEL EXPERTO:

OBSERVACIONES:.....
.....

Chiclayo, 29 de Octubre del 2023.

 **MINISTERIO DE SALUD**
Carmen Marisol Ríos Requena
Carmen Marisol Ríos Requena
Reg. N° 001663



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos

CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través del Ejecutivo de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos **RENTERIA ORTIZ**
Nombres **KATHERINE SHIRLEY SORANGEL**
Tipo de Documento de Identidad **DNI**
Numero de Documento de Identidad **45260114**

INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre **UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO**
Rector **JORGE AURELIO OLIVA NUÑEZ**
Secretario General **WILMER CARBAJAL VILLALTA**
Directora **OLINDA LUZMILA VIGO VARGAS**

INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico **MAESTRO**
Denominación **MAESTRA EN CIENCIAS CON MENCIÓN EN GERENCIA DE SERVICIOS DE SALUD**
Fecha de Expedición **02/10/19**
Resolución/Acta **301-2019-CU**
Diploma **UNPRG-EPG-2019-0540**
Fecha Matrícula **07/06/2014**
Fecha Egreso **12/06/2016**

Fecha de emisión de la constancia:
06 de Enero de 2024



CÓDIGO VIRTUAL 0001629274



Firmado digitalmente por:
SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE EDUCACIÓN SUPERIOR UNIVERSITARIA
Motivo: Servidor de Agente automatizado.
Fecha: 06/01/2024 16:09:53-0500

ROLANDO RUIZ LLATANCE
EJECUTIVO
Unidad de Registro de Grados y Títulos
Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu (www.sunedu.gob.pe), utilizando lectora de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° Ley N° 27269 – Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.

(*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.

FICHA DE EVALUACIÓN DE LA PROPUESTA PLAN DE PREVENCIÓN PARA EL ESTRÉS LABORAL DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA DEL SERVICIO DE EMERGENCIA DE UN HOSPITAL PÚBLICO, LAMBAYEQUE

Yo, OSCAR MANUEL VELA MIRANDA, identificado con DNI N° 18215051 con Grado Académico de DOCTOR EN PSICOLOGÍA

Hago constar que he leído y revisado la propuesta de plan de prevención para el estrés laboral correspondientes a la Tesis del mismo nombre, de la Maestría en Gestión de los servicios de la salud de la Universidad Cesar Vallejo-Trujillo.

La propuesta contiene la siguiente estructura Introducción, Objetivo general, fundamentación, y plan de acción

La propuesta corresponde a la tesis: “PLAN DE PREVENCIÓN PARA EL ESTRÉS LABORAL DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA DEL SERVICIO DE EMERGENCIA DE UN HOSPITAL PÚBLICO, LAMBAYEQUE”

a. Pertinencia con la investigación

N°	CRITERIO	SI	NO	OBSERVACIONES
1	Pertinencia con el problema, objetivos e hipótesis de investigación.	X		
2	Pertinencia con las variables y dimensiones.	X		
3	Pertinencia con las dimensiones e indicadores.	X		
4	Pertinencia con los principios de la redacción científica (propiedad y coherencia).	X		
5	Pertinencia con los fundamentos teóricos	X		
6	Pertinencia con la estructura de la investigación	X		
7	Pertinencia de la propuesta con el diagnóstico del problema	X		

b. Pertinencia con la aplicación

N°	CRITERIO	SI	NO	OBSERVACIONES
1	Es aplicable al contexto de la investigación	X		
2	Soluciona el problema de la investigación	X		
3	Su aplicación es sostenible en el tiempo	X		
4	Es viable en sus aplicación	X		
5	Es aplicable a otras instituciones con características similares	X		

Luego de la evaluación minuciosa de la propuesta y realizadas las correcciones respectivas, los resultados son los siguientes:

DECISIÓN O FUNDAMENTACIÓN DEL EXPERTO:

OBSERVACIONES:.....

Chiclayo, 29 de Octubre del 2023.



 Firma del JUEZ EXPERTO

DNI: 18215051



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos

CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través del Ejecutivo de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos **VELA MIRANDA**
Nombres **OSCAR MANUEL**
Tipo de Documento de Identidad **DNI**
Numero de Documento de Identidad **18215051**

INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre **UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO**
Rector **LLEMPEN CORONEL HUMBERTO CONCEPCION**
Secretario General **SANTISTEBAN CHAVEZ VICTOR RAFAEL**
Director **MORENO RODRIGUEZ ROSA YSABEL**

INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico **DOCTOR**
Denominación **DOCTOR EN PSICOLOGIA**
Fecha de Expedición **02/03/17**
Resolución/Acta **0032-2017-UCV**
Diploma **052-005051**
Fecha Matricula **02/05/2013**
Fecha Egreso **29/07/2016**

Fecha de emisión de la constancia:
15 de Enero de 2024



CÓDIGO VIRTUAL 0001644410



Firmado digitalmente por:
SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE EDUCACION
SUPERIOR UNIVERSITARIA
Motivo: Servidor de
Agente automatizado.
Fecha: 15/01/2024 10:21:07-0500

ROLANDO RUIZ LLATANCE
EJECUTIVO
Unidad de Registro de Grados y Títulos
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria - Sunedu

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu (www.sunedu.gob.pe), utilizando lectora de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° Ley N° 27269 - Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.

(*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.

FICHA DE EVALUACIÓN DE LA PROPUESTA PLAN DE PREVENCIÓN PARA EL ESTRÉS LABORAL DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA DEL SERVICIO DE EMERGENCIA DE UN HOSPITAL PÚBLICO, LAMBAYEQUE

Yo, MOSCOL MORALES JOHANA JANIRETH, identificado con DNI N° 45243020 con Grado Académico de MAESTRA EN PSICOLOGIA EDUCATIVA

Hago constar que he leído y revisado la propuesta de plan de prevención para el estrés laboral correspondientes a la Tesis del mismo nombre, de la Maestría en Gestión de los servicios de la salud de la Universidad Cesar Vallejo-Trujillo.

La propuesta contiene la siguiente estructura Introducción, Objetivo general, fundamentación, y plan de acción

La propuesta corresponde a la tesis: “PLAN DE PREVENCIÓN PARA EL ESTRÉS LABORAL DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA DEL SERVICIO DE EMERGENCIA DE UN HOSPITAL PÚBLICO, LAMBAYEQUE”

c. Pertinencia con la investigación

N°	CRITERIO	SI	NO	OBSERVACIONES
1	Pertinencia con el problema, objetivos e hipótesis de investigación.	X		
2	Pertinencia con las variables y dimensiones.	X		
3	Pertinencia con las dimensiones e indicadores.	X		
4	Pertinencia con los principios de la redacción científica (propiedad y coherencia).	X		
5	Pertinencia con los fundamentos teóricos	X		
6	Pertinencia con la estructura de la investigación	X		
7	Pertinencia de la propuesta con el diagnóstico del problema	X		

d. Pertinencia con la aplicación

N°	CRITERIO	SI	NO	OBSERVACIONES
1	Es aplicable al contexto de la investigación	X		
2	Soluciona el problema de la investigación	X		
3	Su aplicación es sostenible en el tiempo	X		
4	Es viable en sus aplicación	X		
5	Es aplicable a otras instituciones con características similares	X		

Luego de la evaluación minuciosa de la propuesta y realizadas las correcciones respectivas, los resultados son los siguientes:

DECISIÓN O FUNDAMENTACIÓN DEL EXPERTO:

OBSERVACIONES:.....

Chiclayo, 29 de Octubre del 2023.



 Mg. Ps. Johana Janireth Moscol Morales
 MAGISTER EN PSICOLOGIA
 C/PS.P N°18327



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos

CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través del Ejecutivo de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos **MOSCOL MORALES**
Nombres **JOHANA JANIRETH**
Tipo de Documento de Identidad **DNI**
Numero de Documento de Identidad **45243020**

INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre **UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO**
Rector **MIRO QUESADA RADA FRANCISCO JOSE**
Secretario General **SANTISTEBAN CHAVEZ VICTOR RAFAEL**
Director **MORENO RODRIGUEZ ROSA YSABEL**

INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico **MAESTRO**
Denominación **MAGISTER EN PSICOLOGIA EDUCATIVA**
Fecha de Expedición **10/04/15**
Resolución/Acta **0221-2015-UCV**
Diploma **UCV05491**
Fecha Matricula **Sin información (*****)**
Fecha Egreso **Sin información (*****)**

Fecha de emisión de la constancia:
15 de Enero de 2024



CÓDIGO VIRTUAL 0001644422



Firmado digitalmente por:
SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE EDUCACION
SUPERIOR UNIVERSITARIA
Motivo: Servidor de
Agente automatizado.

Fecha: 15/01/2024 19:26:20-0600

ROLANDO RUIZ LLATANCE
EJECUTIVO
Unidad de Registro de Grados y Títulos
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria - Sunedu

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu (www.sunedu.gob.pe), utilizando lectora de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° Ley N° 27269 - Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.

(*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.

(*****) La falta de información de este campo, no involucra por sí misma un error o la invalidez de la inscripción del grado y/o título, puesto que, a la fecha de su registro, no era obligatorio declarar dicha información. Sin perjuicio de lo señalado, de requerir mayor detalle, puede contactarnos a nuestra central telefónica: 01 500 3930, de lunes a viernes, de 08:30 a.m. a 4:30 p.m.

Anexo 7

Confiabilidad con Alpha Cronbach del cuestionario nivel estrés laboral

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Valido	15	100,0
	Excluido	0	,0
	Total	15	100,0

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,881	22

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Correlación múltiple al cuadrado	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
V1	69,9000	520,507	,699	,872	,860
V2	71,5667	528,116	,532	,787	,865
V3	71,1667	508,351	,733	,889	,858
V4	71,3667	511,620	,673	,961	,860
V5	70,0667	517,789	,713	,926	,860
V6	70,7333	495,651	,800	,945	,855
V7	70,1333	514,326	,703	,967	,859
V8	71,4000	497,007	,767	,971	,856
V9	71,5000	501,362	,781	,940	,856
V10	73,3000	544,631	,424	,848	,868
V11	71,8667	517,982	,636	,927	,861
V12	71,8333	508,626	,708	,899	,859
V13	73,6000	566,248	,236	,892	,873
V14	71,6000	508,662	,659	,927	,860
V15	69,6667	558,782	,310	,939	,871
V16	69,9000	548,024	,374	,932	,870
V17	70,0000	558,483	,253	,893	,873
V18	69,9667	580,930	,020	,520	,879
V19	69,4667	581,223	,036	,907	,877
V20	70,3000	573,734	,061	,938	,881
V22	70,5000	596,121	-,134	,879	,887

Anexo 8

BASE DE DATOS DE LA PRUEBA PILOTO ESTRÉS LABORAL

N°	Desgaste emocional									Despersonalización					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	1	4	1	2	2	2	5	1	4	2	4	4	3	4	2	2	1	4	3	2	1	4
2	3	3	1	2	4	4	2	4	5	4	2	4	3	4	4	5	5	2	5	1	5	1
3	4	2	5	4	4	2	4	3	1	5	5	4	1	1	5	3	3	1	2	4	3	1
4	2	2	5	2	5	3	5	3	2	4	2	3	5	1	1	1	5	1	4	1	3	5
5	1	3	4	4	2	4	2	2	4	3	5	4	5	5	5	1	4	5	5	3	2	2
6	3	1	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	3	2	2	5	4	2	2	5	3	5
7	4	2	4	3	5	2	1	1	3	4	5	3	3	4	1	1	3	1	4	1	1	1
8	2	5	4	5	2	1	4	4	5	3	4	4	2	1	2	4	2	5	3	4	1	4
9	5	1	2	1	5	2	3	4	5	2	3	2	3	4	4	2	5	1	1	3	5	5
10	5	3	1	5	5	5	1	2	1	4	5	2	1	1	2	5	3	3	2	5	5	2
11	5	2	1	4	5	4	5	4	1	5	1	1	4	5	2	5	5	4	3	1	5	1
12	5	1	3	5	5	5	1	1	4	5	2	1	3	1	4	3	3	3	3	1	2	2
13	5	3	5	1	1	3	2	4	3	4	4	2	1	1	2	1	5	3	1	2	4	5
14	2	2	4	5	1	4	3	5	2	2	2	4	2	1	3	3	4	5	3	3	4	1
15	2	1	2	3	2	2	1	2	3	1	5	3	5	1	4	3	5	1	5	4	3	3

Anexo 9

Base de datos estadísticos de la investigación

Variable estrés laboral

ESTRÉS LABORAL																											
N°	Desgaste Emocional							Despersonalización								Realización Personal							SUMA	D1	D2	D3	
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22					
1	2	5	4	3	2	4	3	1	4	4	3	4	3	3	3	2	5	4	3	2	4	3	71	23	25	23	
2	4	4	2	5	3	1	4	1	2	5	4	3	1	1	4	4	4	2	5	3	1	4	67	23	21	23	
3	1	1	2	1	2	2	1	2	1	1	1	1	2	3	1	1	1	2	1	2	2	1	32	10	12	10	
4	2	1	2	2	1	1	2	2	4	1	3	2	5	5	2	2	1	2	2	1	1	2	46	11	24	11	
5	5	3	3	4	5	5	2	5	3	3	4	3	5	4	4	5	3	3	4	5	5	2	85	27	31	27	
6	5	1	4	1	4	1	1	2	2	1	1	2	5	4	2	5	1	4	1	4	1	1	53	17	19	17	
7	1	4	4	4	5	1	2	1	1	1	2	2	4	2	5	1	4	4	4	5	1	2	60	21	18	21	
8	4	4	3	3	2	4	1	5	5	5	2	1	5	5	3	4	4	3	3	2	4	1	73	21	31	21	
9	1	1	1	1	2	3	1	2	2	1	2	1	2	3	1	1	1	1	1	2	3	1	34	10	14	10	
10	2	5	2	4	1	4	3	1	3	5	1	1	5	4	5	2	5	2	4	1	4	3	67	21	25	21	
11	1	1	2	1	2	3	1	2	2	1	2	1	2	3	1	1	1	2	1	2	3	1	36	11	14	11	
12	1	3	5	3	2	3	2	1	2	4	4	5	5	4	4	1	3	5	3	2	3	2	67	19	29	19	
13	5	3	5	1	3	1	1	2	5	3	5	2	5	3	5	5	3	5	1	3	1	1	68	19	30	19	
14	2	3	2	3	3	4	1	2	5	5	5	1	4	3	2	2	3	2	3	3	4	1	63	18	27	18	
15	3	1	3	5	2	5	2	1	1	5	2	5	4	3	2	3	1	3	5	2	5	2	65	21	23	21	
16	2	2	2	5	4	3	5	2	5	3	2	5	5	2	3	2	2	2	5	4	3	5	73	23	27	23	
17	1	1	1	1	2	3	1	2	2	1	2	1	2	3	1	1	1	1	1	2	3	1	34	10	14	10	
18	5	3	3	4	5	5	2	5	3	2	4	3	5	4	4	5	3	3	4	5	5	2	84	27	30	27	
19	2	4	4	3	3	4	2	3	1	5	2	2	3	5	1	2	4	4	3	3	4	2	66	22	22	22	
20	3	3	3	3	3	4	4	5	2	2	2	3	3	2	1	3	3	3	3	3	4	4	66	23	20	23	
21	3	3	5	2	5	1	4	4	2	3	3	2	5	4	3	3	3	5	2	5	1	4	72	23	26	23	
22	1	1	1	1	2	3	1	2	2	1	2	1	2	3	1	1	1	1	1	2	3	1	34	10	14	10	
23	4	4	2	5	2	5	4	2	2	1	4	4	2	2	2	4	4	2	5	2	5	4	71	26	19	26	
24	2	5	4	3	2	4	3	1	4	4	3	4	3	3	3	2	5	4	3	2	4	3	71	23	25	23	
25	4	4	2	5	3	1	4	1	2	5	4	3	1	1	4	4	4	3	5	3	3	4	70	23	21	26	
26	1	1	2	1	2	2	1	2	1	1	1	1	2	3	1	1	1	2	1	2	2	1	32	10	12	10	
27	2	1	2	2	1	1	2	2	4	2	3	2	5	5	2	2	1	2	2	1	1	2	47	11	25	11	
28	5	3	3	4	5	5	2	5	3	2	4	3	5	4	4	5	3	3	4	5	5	2	84	27	30	27	
29	5	1	4	1	4	1	1	2	2	1	1	2	5	4	2	5	1	4	1	4	1	1	53	17	19	17	
30	1	4	4	4	5	1	2	1	1	1	2	2	4	2	5	1	4	4	4	5	1	2	60	21	18	21	
31	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	2	3	5	5	1	5	5	5	5	5	5	1	93	31	31	31	
32	1	1	1	1	2	3	1	2	2	1	2	1	2	3	1	1	1	1	1	2	3	1	34	10	14	10	
33	2	5	2	4	1	4	3	1	3	5	1	1	5	4	5	2	5	2	4	1	4	3	67	21	25	21	

34	1	1	2	1	2	3	1	2	2	1	2	1	2	3	1	1	1	2	1	2	3	1	36	11	14	11
35	1	3	5	3	2	3	2	1	2	4	4	5	2	4	2	1	3	5	3	2	3	2	62	19	24	19
36	5	5	5	5	5	1	1	2	3	3	5	2	2	3	5	5	5	5	5	5	1	1	79	27	25	27
37	2	3	2	3	3	4	1	2	5	5	5	1	4	3	2	2	3	2	3	3	4	1	63	18	27	18
38	3	1	3	5	2	5	2	1	1	5	2	5	4	3	2	3	1	3	5	2	5	2	65	21	23	21
39	5	2	5	5	4	3	5	2	5	3	2	5	5	2	3	5	2	5	5	4	3	5	85	29	27	29
40	1	1	1	1	2	3	1	2	2	1	2	1	2	3	1	1	1	1	1	2	3	1	34	10	14	10
41	5	3	3	4	5	5	2	5	3	2	1	1	1	1	1	5	3	3	4	5	5	2	69	27	15	27
42	2	4	4	3	3	4	2	3	1	5	2	2	3	5	1	2	4	4	3	3	4	2	66	22	22	22
43	3	3	3	3	3	4	4	5	2	2	2	3	3	2	1	3	3	3	3	3	4	4	66	23	20	23
44	3	3	5	2	5	1	4	4	2	3	3	2	5	4	3	3	3	5	2	5	1	4	72	23	26	23
45	2	5	4	3	2	4	3	1	4	4	3	4	3	3	3	2	5	4	3	2	4	3	71	23	25	23
46	2	5	4	3	2	4	3	1	4	4	3	4	3	3	3	2	5	4	3	2	4	3	71	23	25	23
47	4	4	2	5	3	1	4	1	2	5	4	3	1	1	4	4	4	2	5	3	1	4	67	23	21	23
48	1	1	2	1	2	2	1	2	1	1	1	1	2	3	1	1	1	2	1	2	2	1	32	10	12	10
49	2	1	2	2	1	1	2	2	4	1	3	2	5	5	2	2	1	2	2	1	1	2	46	11	24	11
50	5	3	3	4	5	5	2	5	3	3	4	3	5	4	4	5	3	3	4	5	5	2	85	27	31	27
51	5	1	4	1	4	1	1	2	2	1	1	2	5	4	2	5	1	4	1	4	1	1	53	17	19	17
52	1	4	4	4	5	1	2	1	1	1	2	2	4	2	5	1	4	4	4	5	1	2	60	21	18	21
53	4	4	3	3	2	4	1	5	5	5	2	1	5	5	1	4	4	3	3	2	4	1	71	21	29	21
54	1	1	1	1	2	3	1	2	2	1	2	1	2	3	1	1	1	1	1	2	3	1	34	10	14	10
55	2	5	2	4	1	4	3	1	3	5	1	1	5	4	5	2	5	2	4	1	4	3	67	21	25	21
56	2	5	2	4	1	4	3	1	3	5	1	1	5	4	5	2	5	2	4	1	4	3	67	21	25	21

