



Universidad  
Señor de Sipán

**FACULTAD DE DERECHO Y HUMANIDADES**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE TRABAJO SOCIAL**  
**TESIS**

**“ESTRÉS LABORAL Y ESTRATEGIAS DE  
AFRONTAMIENTO DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA  
DEL SERVICIO DE EMERGENCIA, HOSPITAL II LIMA  
NORTE, CALLAO 2022”**

**PARA OPTAR EL TITULO PROFESIONAL DE  
LICENCIADA EN TRABAJO SOCIAL**

**Autora**

**Bach. Astupuma Estrada, Maritza Lorena**

**<https://orcid.org/0009-0007-2361-5891>**

**Bach. Aguilar Acosta, Monica**

**<https://orcid.org/0009-0000-2782-4526>**

**Asesora**

**Dra. Uriol Castillo, Gaudy Teresa**

**<https://orcid.org/0000-0003-4528-6420>**

**Línea de Investigación**

**Desarrollo humano, comunicación y ciencias jurídicas  
para enfrentar los desafíos globales.**

**Sublínea de Investigación**

**Bienestar y Desarrollo de habilidades para la vida**

**Pimentel – Perú**

**2023**

**“ESTRÉS LABORAL Y ESTRATEGIAS DE AFRONTAMIENTO DEL  
PERSONAL DE ENFERMERÍA DEL SERVICIO DE EMERGENCIA, HOSPITAL II  
LIMA NORTE, CALLAO 2022”**

**Aprobación del Jurado:**

---

Bach. Astupuma Estrada, Maritza Lorena  
**Autora**

---

Bach. Aguilar Acosta Monica  
**Autora**

---

Mg. Uriol Castillo, Gaudy Teresa  
**Asesora**

---

Mg. Uriol Castillo, Gaudy Teresa

**Presidente**

---

Dra. Ramos Santamaria, Mariela Liliana

**Secretaria**

---

Dr. Puicon Llontop, Victor

**Vocal**

### Declaración Jurada de Originalidad

Quienes suscriben la **DECLARACIÓN JURADA**, somos egresadas del Programa de Estudios de Trabajo Social de la Universidad Señor de Sipán S.A.C, declaramos bajo juramento que somos autoras del trabajo titulado:

**“ESTRÉS LABORAL Y ESTRATEGIAS DE AFRONTAMIENTO DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA DEL SERVICIO DE EMERGENCIA, HOSPITAL II LIMA NORTE, CALLAO 2022”**

El texto de mi trabajo de investigación responde y respeta lo indicado en el Código de Ética del Comité Institucional de Ética en Investigación de la Universidad Señor de Sipán (CIEI USS) conforme a los principios y lineamientos detallados en dicho documento, en relación a las citas y referencias bibliográficas, respetando al derecho de propiedad intelectual, por lo cual informo que la investigación cumple con ser inédito, original y autentico.

En virtud de lo antes mencionado, firmo

Astupuma Estrada, Maritza Lorena	DNI: 47351084	
Aguilar Acosta, Monica	DNI: 43702117	

Pimentel, 10 de Marzo del 2023.

## **Dedicatoria**

Este proyecto es una muestra de gratitud hacia DIOS por darme la fuerza y la determinación que necesito para enfrentar cada día. También quiero agradecer a mis padres y hermanas por ser modelos a seguir en mi búsqueda de mi superación, gracias a su amor incondicional.

**Monica**

A mis padres Rosa Estrada y David Astupuma por ser el pilar fundamente en mi vida, sobre todo por inculcarme buenos valores y darme la mejor educación. Les dedico mi proyecto de investigación ya que sin su gran ayuda no habría logrado hasta donde estoy ahora. Tanto como su apoyo moral y asimismo económicamente dado que fue vital para culminar con éxito mi carrera.

**Maritza Lorena**

## **Agradecimiento**

En primer lugar, quiero expresar mi agradecimiento a DIOS por permitirme vivir esta experiencia enriquecedora en nuestra universidad. Estoy agradecido con mi universidad por brindarme la oportunidad de desarrollar mis habilidades y convertirme profesional en el campo que tanto me apasiona. Asimismo, quiero agradecer a cada uno de los profesores que contribuyeron en mi formación integral, lo que ha culminado en la realización de esta tesis, un testimonio de aprendizaje que perdurará en el tiempo y que espero, inspire a futuras generaciones. Por último, agradezco aquellos que estén leyendo este apartado y mi tesis, por permitirme compartir, mis experimentos, investigaciones y conocimientos.

**Monica**

**Maritza Lorena**

## Resumen

El propósito de esta investigación tuvo como objetivo analizar la relación entre Estrés Laboral y Estrategias de Afrontamiento del personal de enfermería del servicio de emergencia, Hospital II Lima Norte, Callao. La metodología utilizada fue enfoque cuantitativo de tipo descriptivo- correlacional no experimental. La población y muestra estuvo conformada por un total de 55 personal de enfermería del servicio de emergencia, entre los 26 y 60 años de edad de los cuales 81,82% son mujeres y el 18,18% son varones se utilizó una encuesta estandarizada para recopilar los datos.

Los instrumentos utilizados fueron dos la escala de Estrés Laboral de la OIT-OMS de Ivancevich Matteson (1989) y Escala de Estrategias de Afrontamiento (CAE) de Bonifacio sandin y paloma chorot (2003). La validez de confiabilidad de los instrumentos fue establecida por tres expertos en el tema con un nivel de validez de 100% ,86.6%, 84 %, respectivamente, lo que determino la aplicabilidad y fiabilidad de las escalas.

Los resultados indican que el nivel de Estrés Laboral del personal de Enfermería es medio con un 69,9%. Las Estrategias de Afrontamiento utilizadas por el personal de enfermería según sus dimensiones son. Búsqueda de apoyo social (5,45%), Reevaluación positiva (47,27%) y Focalizada en la solución del problema (65,45%). Las autoras concluyeron que hay una relación significativa entre el Estrés Laboral y Estrategias de Afrontamiento, lo que significa que a mayor Estrés Laboral mayor será el uso de Estrategias de Afrontamiento.

Palabras claves: Estrés, Laboral, Estrategias, Afrontamiento.

## **Abstract**

The purpose of this research was to analyze the relationship between Work Stress and Coping Strategies of the nursing staff of the emergency service, Hospital II Lima Norte, Callao. The methodology used was a non-experimental descriptive-correlational quantitative approach. The population and sample consisted of a total of 55 nursing personnel from the emergency service, between 26 and 60 years of age, of whom 81.82% are women and 18.18% are men. A standardized survey was used to collect the data.

The instruments used were two: the OIT-WHO Work Stress Scale by Ivancevich Matteson (1989) and the Coping Strategies Scale (CAE) by Bonifacio Sandin and Paloma Chorot (2003). The reliability validity of the instruments was established by three experts in the subject with a validity level of 100%, 86.6%, 84%, respectively, which determined the applicability and reliability of the scales.

The results indicate that the level of Work Stress of the Nursing staff is medium with 69.9%. The Coping Strategies used by the nursing staff according to their dimensions are. Search for social support (5.45%), Positive reassessment (47.27%) and Focused on solving the problem (65.45%). The authors concluded that there is a significant relationship between Job Stress and Coping Strategies, which means that the greater the Job Stress, the greater the use of Coping Strategies.

Keywords: Stress, Labor, Strategies, Coping.

## Índice

<b>Aprobación del Jurado:</b> .....	<b>ii</b>
<b>Declaración Jurada de Originalidad</b> .....	<b>iii</b>
<b>Dedicatoria</b> .....	<b>iv</b>
<b>Agradecimiento</b> .....	<b>v</b>
<b>Resumen</b> .....	<b>vi</b>
<b>Abstract</b> .....	<b>vii</b>
<b>I. INTRODUCCIÓN</b> .....	<b>10</b>
<b>1.1. Realidad Problemática</b> .....	<b>10</b>
<b>1.2. Antecedentes de estudio</b> .....	<b>13</b>
<b>1.3. Teorías relacionadas al tema</b> .....	<b>19</b>
<b>1.4. Formulación del problema</b> .....	<b>25</b>
<b>1.5. Justificación e importancia del estudio</b> .....	<b>25</b>
<b>1.6. Hipótesis</b> .....	<b>26</b>
<b>1.7. Objetivos</b> .....	<b>28</b>
<b>II. MATERIAL Y MÉTODO</b> .....	<b>30</b>
<b>2.1. Tipo y Diseño de Investigación</b> .....	<b>30</b>
<b>2.2. Población y muestra</b> .....	<b>30</b>
<b>2.3. Variables Operacionalización</b> .....	<b>31</b>
<b>2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad</b> ...	<b>32</b>
<b>2.5. Procedimiento de análisis de datos</b> .....	<b>34</b>
<b>2.6. Criterios éticos</b> .....	<b>34</b>
<b>2.7. Criterio de rigor científico</b> .....	<b>34</b>
<b>III. RESULTADOS</b> .....	<b>36</b>
<b>3.1. Resultados en tablas y Figuras</b> .....	<b>36</b>

3.2. Discusión de resultados .....	<del>Índice</del> .....	57
<b>IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....</b>		<b>59</b>
4.1. Conclusiones .....		59
4.2. Recomendaciones .....		60
<b>REFERENCIAS.....</b>		<b>61</b>
<b>ANEXOS.....</b>		<b>63</b>
<b>EVIDENCIAS .....</b>		<b>94</b>

## **I. INTRODUCCIÓN**

La adaptabilidad del individuo en la respuesta psicológica ante alguna situación está articulada por su capacidad para afrontarla. Las llamadas estrategias de afrontamiento se establecen como esfuerzos conductuales, emocionales y mentales para hacer frente a cuestiones específicas, ya sean internas o externas que exceden los medios del sujeto; y estas consisten en estrategias psicosociales contra el estrés en diversas situaciones laborales y situacionales.

Las condiciones que hacen que el aparato cognitivo genere estrategias exitosas están vinculadas con la presencia de ambientes de baja inseguridad o inquietud que permiten al sujeto anticipar soluciones óptimas a los problemas actuales. Sin embargo, situaciones inesperadas o extremas, generan reacciones desadaptativas, pues en esas condiciones el individuo percibe una disminución de sus capacidades.

Todo lo antes mencionada puede llegar a conducir a un desgaste cognoscitivo y, en algunos casos, un gran riesgo de desarrollar depresión o ansiedad.

### **1.1. Realidad Problemática**

Actualmente los problemas de estrés afectan a gran parte de la población, esto no es una problemática exclusiva en el Perú, ni tampoco en algún contexto particular dado que existe en las escuelas, empresas y hospitales donde se manifiestan un índice alto de estrés. Lo cual significa que cada día se anima a las personas a ser más competitivas y a asumir tareas de mayor envergadura en las diversas áreas en los que se desempeñan, creyendo que hacerlo les permitiría lograr lo que se propongan. Se debe agregar que los estados de estrés se inician por este deseo de reaccionar rápidamente a las demandas del entorno, y este deseo se acentúa cuando las demandas del entorno superan la propia capacidad.

Inicialmente el Estrés, se conceptualiza como la reacción adaptativa no específica del organismo ante un hecho de amenaza, desafío, cambio, presión o demanda. Se debe agregar que el estrés laboral es un término utilizado para describir el estrés que se origina en el lugar de trabajo. Cuando las expectativas del trabajo no se corresponden con los recursos, talentos o requisitos de los trabajadores, se habla de las reacciones físicas y emocionales adversas producidas. Así mismo, en función del rendimiento de los empleados, el estrés laboral se considera una problemática de salud pública y laboral, el cual influye en la labor de las instituciones. En los países subdesarrollados, el porcentaje de la población activa que experimenta estrés laboral es significativamente mayor (30%) (Organización Internacional del Trabajo [OIT], 2016).

Se considera que los profesionales de la salud se encuentran entre las categorías más afectadas por el Estrés Laboral. El personal sanitario de los servicios esenciales, en particular las enfermeras, es uno de los grupos con más probabilidades de sufrir estrés laboral (Irasema, Armendáriz & Molina, 2012). Esto se debe en parte a que las tareas que realizan suelen involucrar situaciones complejas y demandantes (Machicado, 2017).

Según Lazarus y Folkman (1997), citados por Felipe y León (2010), las personas responden a las situaciones estresantes desarrollando una serie de mecanismos de afrontamiento basados en las características personales, las expectativas sociales y los recursos disponibles. Estos mecanismos trabajan para restablecer el equilibrio orgánico que se ha visto alterado por las reacciones corporales a las situaciones estresantes. Es importante dejar claro que, dependiendo de las cualidades de la persona, las experiencias previas que haya tenido y las características únicas de la circunstancia, pueden utilizarse varios mecanismos de afrontamiento en una situación dada.

El presente estudio busca establecer la existencia de estrés laboral y las estrategias de afrontamiento más empleados por las enfermeras de emergencia del Hospital II Lima Norte del Distrito del Callao.

Asimismo, determinar cómo influyen en el personal de enfermería dando respuestas al hacer frente, denominadas Estrategias de Afrontamiento al estrés, porque es un proceso que mejora con el tiempo y se ajusta constantemente en respuesta a diversas circunstancias. Es preciso comprender que cada individuo tiene su propia técnica para hacer frente al estrés y establecer su propio Mecanismo de Afrontamiento del Estrés.

Además, remitirse al hecho de que el estrés surge cuando una persona percibe su situación como algo que sobrepasa su capacidad y supone un riesgo para su propia seguridad. Así se realiza la evaluación cognitiva del individuo; no obstante, se considera el componente emocional de la circunstancia. Cunningham, Bennett y Halstead, indican que el proceso conocido como afrontamiento, que se entiende como un esfuerzo conductual y cognitivo dirigido a tolerar, dominar, minimizar, reducir o manejar las demandas internas y externas que se manifiestan y generan estrés. Según (Lazarus y Folkman (1986)).

En conclusión, es importante destacar que el objetivo principal de las estrategias de afrontamiento es mantener el bienestar y reducir el impacto negativo de estrés en el organismo. Por lo tanto, es fundamental comprender como los individuos se enfrentan a situaciones estresantes, ya que esto puede tener implicaciones importantes en la investigación. En este sentido, el estudio de las estrategias de afrontamiento se enfoca en analizar todo aquello que los individuos hacen para hacer frente a los eventos estresantes. Según (Gallego, López, Piñeres, Rativa & Tellez, 2017).

## **1.2. Antecedentes de estudio Investigaciones Mundiales**

Cirami, et al (2020) en su trabajo de tesis Estrategias de Afrontamiento del Estrés Laboral en los trabajadores de la salud en España. Tuvo como objetivo describir las técnicas de afrontamiento del estrés empleadas por los profesionales y evaluar el impacto de dichas técnicas en los niveles de estrés percibidos. El tipo de investigación fue cuantitativa, de tipo teórico y correlacional. Los instrumentos usados fueron dos cuestionarios, Escala de Estrés Percibido y el Brief COPE de Carver (1997) en su versión en español. La población elegida se constituyó por 150 personas que laboran en el contexto salud. El autor concluyo, la existencia de correlación entre los mecanismos de afrontamiento y la sintomatología de estrés ( $\rho=.497$ ,  $p<0.01$ ), y también se demostró que el grupo objeto de estudio utiliza estrategias de evitación con mayor regularidad.

Noris M. (2019), en su trabajo de investigación titulada. Estrés y Estilos de Afrontamiento de Enfermeras en un Hospital de Veracruz, México. Donde su fin fue establecer la relación que existe entre Estrés y Estilos de Afrontamiento de las Enfermeras en un Hospital de Veracruz (México). El estudio fue de naturaleza cuantitativa, transversal, descriptiva y prospectiva. Los instrumentos usados fue la herramienta formulario modelo escala aplicada. La población de estudio consistió en 33 enfermeras con licenciatura. Según las conclusiones del autor, el hospital objeto de estudio presenta niveles moderados de estrés y las enfermeras emplean Estrategias eficaces para afrontar situaciones problemáticas en su trabajo.

Teixeria C. (2016) en su tesis Estrés Laboral y Estrategias de Afrontamiento en los profesionales de enfermería en España. Donde su finalidad fue comparar las diferentes formas en que los técnicos y los auxiliares de enfermería de un Hospital afrontan el estrés laboral y su relación

con factores sociodemográficos. Este estudio fue de tipo cuantitativo, teórico, no experimental y

descriptivo -correlacional. Para recopilar los datos, se utilizaron dos instrumentos: la Job Stress Scale y la Escala Modos de Enfrentamiento de Problemas. La muestra de estudio estuvo conformada principalmente por mujeres auxiliares de enfermería, con una edad promedio de 47,1 años, casadas o en pareja, con un solo empleo y que habían trabajado en el último año. El 17,1% de los participantes presentó un nivel elevado de estrés laboral. La población elegida estuvo conformada por 310 auxiliares y técnicos en trabajadores de un hospital, elegidos a través un muestreo aleatorio simple. La autora concluyo que la relación entre las estrategias de Afrontamiento centradas en problemas y el Estrés Laboral puede mejorar la capacidad de los profesionales de enfermería para gestionar el estrés en el hospital.

### **Investigaciones Regionales**

Restrepo Y. (2021), en su trabajo de tesis cuya finalidad fue medir las estrategias de afrontamiento y los niveles de estrés relacionados con la asistencia sanitaria entre el personal del Hospital la Misericordia de Calarca, se utilizó la metodología cuantitativa, descriptiva no experimental, los instrumentos utilizados fueron dos escalas de estrategia de afrontamiento y del estrés asistencial, la población elegida fueron 30 profesionales de la salud. Llegaron a concluir que la mayoría de los trabajadores experimentaron niveles medios de estrés. Las estrategias de afrontamiento más utilizadas fueron los métodos centrados en las emociones y la negación. Finalmente se encontró una correlación entre estas dos variables.

Gallego L. (2017), en su trabajo de tesis titulado. Estrés Laboral y Estrategias de Afrontamiento en personal de Enfermería de Armenia Colombia. Tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre Estrés Laboral y las Estrategias de Afrontamiento que más fueron usados por las enfermeras. La metodología fue descriptivo y transversal; se empleó la encuesta y como instrumentos aplicados fueron el Inventario de estrategias de afrontamiento CSI creado por

Tobin (1984) y la escala del perfil de estrés de Kenneth y Nowack (2002). La población estaba formada por 25 enfermeras elegidas mediante selección no probabilística en bola de nieve, que eran enfermeras diplomadas y auxiliares de enfermería con edades de 18 y los 55 años. Los resultados fueron los siguientes: El 16% por cuestiones sociales, el 32% por cuestiones medioambientales y el 52% de los enfermeros y auxiliares de enfermería afirman sentirse estresados por cuestiones económicas. Por el contrario, el 72% declaró tener una alta tendencia a evitar interactuar con otras personas en el lugar de trabajo, el 60% declaró tener una alta tendencia a utilizar técnicas de evitación de problemas, el 56% declaró tener una baja tendencia a utilizar técnicas de reestructuración cognitiva, el 64% declaró tener una baja tendencia a criticarse a sí mismo y el 60% de los encuestados declaró utilizar con poca frecuencia técnicas de resolución de problemas para gestionar el estrés. La autora concluyo, la respuesta más común ante situaciones que se consideran peligrosas o amenazantes es ignorar las dificultades, y la respuesta ante el estrés puede ser inadecuada o apropiada dependiendo de la valoración del escenario amenazante.

Salto D. (2017) en su trabajo tesis Estrés Laboral y Estrategias de Afrontamiento en Médicos de Ministerio de Salud Pública del Distrito de Guayas Ecuador. Tuvo como objetivo establecer el nivel de Estrés laboral con las Estrategias de afrontamiento empleadas en médicos del Ministerio de Salud Pública. El tipo de estudio fue de naturaleza cuantitativa, no experimental, transversal y correlacional. Los instrumentos usados fueron la adaptación española del Inventario de Estrategias de Afrontamiento (CSI) de Tobin, Holroyd, Reynolds y Kigal, (1989) y el Inventario de Estrés para Profesionales de la Salud de Wolfgang (IEPS). La población elegida se constituida por 52 médicos. La autora concluyo que, en particular, en las conexiones sociales, los médicos que experimentan altos niveles de estrés creen que estos factores tienen un mayor impacto en su salud. La solución de problemáticas, el apoyo social y la reestructuración cognitiva demostraron ser las

estrategias de afrontamiento empleados con mayor frecuencia. La autocrítica y la reclusión social fueron las estrategias menos empleadas. Por último, se observó una fuerte asociación entre el grado de estrés, los pensamientos depresivos, la desvinculación social y las técnicas de autocrítica.

### **Investigaciones Nacionales**

Villagaray V. (2019) en su trabajo de tesis Estrés Laboral y Estrategias de Afrontamiento del personal de enfermería en la unidad de cuidados intensivos pediátricos del Hospital Nacional de Ayacucho. Tuvo como objetivo establecer la relación que existe entre el Estrés Laboral y las Estrategias de Afrontamiento del personal de enfermería de la Unidad de Cuidados Intensivos Pediátricos de un Hospital. La naturaleza de investigación fue cuantitativa, correlacional y de corte transversal. Los instrumentos empleados fueron el inventario de estrategias de afrontamiento de Tobin, Holroyd, Reynolds y Kigal (1989) y La Escala de Estrés Laboral de Siegrist, J. (1996). Se han sometido a pruebas de fiabilidad utilizando pruebas piloto y pruebas de validez basadas en el juicio de expertos, y han aprobado con puntuaciones de 0,974 y 0,951, respectivamente, lo que indica que son bastante fiables. La población elegida estuvo conformada por 35 colaboradores del personal de enfermería y tras examinar el cumplimiento de los criterios de exclusión/inclusión, se incluirá en la muestra el universo completo; se utilizará un muestreo de conveniencia no probabilístico. La autora concluyó que el grado de estrés laboral y las características asociadas de estrategias de afrontamiento, participación, recompensa y esfuerzo están relacionados con los mecanismos de afrontamiento empleados por los profesionales de enfermería que trabajan en UCI. Los resultados serán muy útiles para desarrollar formas de mejorar la salud de los profesionales a nivel de ocupación, anticipando escenarios estresantes que afectan a su rendimiento profesional, que es la base de la importancia social de los resultados.

Torres M. (2017) en su trabajo de tesis Estrategias de Afrontamiento y Estrés Laboral en Profesionales de Enfermería del Hospital Regional de Moquegua. Tuvo como objetivo identificar la relación entre las estrategias de afrontamiento y el estrés laboral en los profesionales de enfermería. El tipo de estudio fue no experimental, correlacional, prospectivo y transversal. Los instrumentos usados fueron el Cuestionario de Estimación de Afrontamiento de COPE con Alfa de Cronbach 0.77 y la Escala de Evaluación de Estrés de Enfermeras NSS con Alfa de Cronbach superior a 0.76. La población elegida se constituyó por 60 enfermeras. La autora concluyo que, se descubrió una correlación ( $p=0,021$ ) entre estrés laboral y estrategias de afrontamiento entre los miembros del personal de enfermería.

Palacios F. (2017) en su trabajo de investigación Estrés Laboral y Estrategias de Afrontamiento en los trabajadores en el centro de salud Laderas de Chillón. Tuvo como objetivo identificar la relación entre Estrés Laboral y Estrategias de Afrontamiento en los Trabajadores. El estudio fue tipo básico, el diseño de investigación no experimental, correlacional y de corte transversal. Los instrumentos usados validados, uno el cuestionario de afrontamiento del estrés de Sadin y Chorot y sobre estrés laboral de la Organización Internacional del Trabajo, aplicado al personal. La población elegida se constituyó por 40 profesionales. La autora concluyo la existencia de relación inversa ( $-0,472$ ) y significativa ( $p=0,002$ ) entre las estrategias de afrontamiento del personal y el estrés laboral. Las elevadas exigencias laborales del centro de salud eran manejables para el personal que experimentaba un grado adecuado de estrés y disponía a la par una sólida estrategia de afrontamiento.

### **Investigaciones Locales**

Fernández O. (2020), en su trabajo de tesis titulada Estrés en tiempos de covid y Afrontamiento de Enfermeras de Cuidados Intensivos Hospital Naval del Perú. Tuvo como

objetivo establecer la relación entre Estrés en tiempos de Covid y Afrontamiento de Enfermeras. La metodología utilizada fue no experimental, de tipo básico, transversal. Para determinar el nivel de estrés y la variable de afrontamiento, se utilizó un método de encuesta, un cuestionario y el estadístico de fiabilidad Alfa de Cronbach. La encuesta de satisfacción que pregunta sobre el estrés laboral es el método utilizado para recopilar datos. La población estuvo conformada por 40 licenciados. De los cuales la muestra se realizó a 36 trabajadoras. El autor concluyó que los diversos factores que influyen en el desarrollo del estrés, siendo el más frecuente el agotamiento emocional, que repercute en la realización personal, el grado de estrés laboral que experimentan los empleados afecta al rendimiento laboral. Igualmente, la relación fue significativa.

Abregú J. (2019), en su trabajo de tesis Estrategias de Afrontamiento al Estrés Laboral en Enfermeras(os) del servicio de Medicina Hospital Daniel Alcides Carrión. Tuvo como objetivo establecer la relación entre Estrategias de afrontamiento al estrés laboral en enfermeras(os) del servicio de medicina y especialidades. La metodología usada fue de tipo cuantitativo transversal y descriptivo. Los instrumentos usados fueron Cuestionario de Afrontamiento del Estrés (CAE), elaborado por Sandín y Chorot (2003). El Cuestionario de Afrontamiento del Estrés (CAE) fue sometido a pruebas de validez de contenido y recibió una puntuación de validez por juicio de expertos de 97,5 sobre 100. Ningún ítem mejoró el alfa cuando se eliminó de la escala en la prueba estadística alfa de Cronbach, que igualmente arrojó una fiabilidad de 0,834. La población elegida se constituyó por 30 enfermeras(os) del servicio de medicina y especialidades. El resultado fue que el 17% se enfrentaban al estrés sólo a la mitad, el 30% se enfrentaban más al estrés y el 53% de los enfermeros se enfrentaban menos al estrés.

La autora concluyó que la salud del personal de enfermería se ve considerablemente afectada por el escaso grado de afrontamiento del estrés.

Torres A. (2018), en su trabajo de tesis titulada Estrategias de Afrontamiento frente a situaciones de Estrés en Internos de Enfermería del Hospital Daniel Alcides Carrión. Tuvo como objetivo establecer la relación entre los mecanismos de afrontamiento empleados por los internos de enfermería del Hospital Daniel Alcides Carrión para manejar circunstancias desafiantes. La metodología utilizada fue de naturaleza cuantitativa, descriptiva y no experimental. El "Cuestionario de Afrontamiento del Estrés" (CAE), que establecía 3 opciones en una escala tipo Likert donde 0 = Nunca lo usa, 1 = A veces lo usa y 3 = Siempre lo usa, fue administrado a 59 estudiantes en prácticas de enfermería de la población de 70 estudiantes en prácticas de enfermería. Según los resultados, la expresión emocional abierta -un enfoque de afrontamiento desadaptativo utilizado por el 89,8% de los internos de enfermería- fue su primera opción de mecanismo de afrontamiento, mientras que la concentración en la resolución de problemas (49,2%) fue la estrategia adaptativo más utilizado. El autor concluyo que el porcentaje más frecuente fue de los internos de enfermería emplean estrategias de afrontamiento al estrés tanto adaptativas como desadaptativas.

### **1.3. Teorías relacionadas al tema**

#### **Estrés Laboral**

- **Teorías basadas en la respuesta**

Según Manuel Sánchez (2010), cuando un factor interno o externo perturba el organismo, se produce estrés porque el cuerpo responde actuando de manera excepcional para restablecer el equilibrio. Las tres fases del mecanismo SGA (Síndrome General de Adaptación), que componen esta respuesta al estrés, son la fase de fatiga, la fase de resistencia y la reacción de alarma.

La teoría se crea de este modo cuando se altera el equilibrio interno de un organismo y éste responde de forma inusual esforzándose por corregir el desequilibrio. Por lo tanto, la reacción de estrés es inusual, principalmente a nivel fisiológico, requiere esfuerzo y da lugar sensaciones subjetivas de tensión ante cualquier exigencia. De forma similar, una estimulación potente o sostenida puede provocar una hiperactividad homeostática, que causará alteraciones fisiológicas (descargas hormonales, frecuencia cardiaca elevada, etc.)

- **Teorías basadas en el estímulo**

Según Guerrero Barona (1999), A diferencia de las teorías que hacen hincapié en las respuestas, el estrés se describe refiriéndose a factores ambientales externos al sujeto, a menudo conocidos como estresores. Se entiende que éstos modifican el funcionamiento del organismo, y existen dos categorías esenciales de estresores.

**Biológicos:** Son estímulos que, al tener la capacidad de desencadenar alteraciones eléctricas o bioquímicas en el organismo, se convierten en estrés. Algunos ejemplos son la exposición a ruidos fuertes, el consumo de café, etc.

**Psicosociales:** Son circunstancias que no desencadenan por sí mismas la respuesta de estrés, pero a las que la persona interpreta o da un significado en su cabeza que las convierte en estresantes.

Como se mencionó al inicio en psicopatología, el Enfoque Psicosocial o de Acontecimientos Vitales es un paradigma que incluye la teoría basada en estímulos, que ha ganado una tracción significativa en los últimos años.

- **Modelo Cognitivo transaccional**

Según Lazarus y Folkman (1999), en teoría, dos procesos mediadores -la evaluación que hace la persona de la circunstancia en la que se encuentra y la forma en que la afronta- determinan el factor estresante entre la persona y su entorno laboral habitual. De forma similar, alguien sometido a estrés produce dos variaciones: primaria y secundaria. Antes de nada, la persona realiza un análisis de la circunstancia teniendo siempre presente su propio bienestar. En función de los resultados, la persona buscará diversos mecanismos de afrontamiento para la situación actual, con la finalidad de disminuir o incrementar el grado de estrés.

- **Modelo del estrés orientado a la dirección Ivancevich y Matteson**

Según Ivancevich y Matteson (1989) está claro que el estrés procede de diversos elementos, lo que lleva a la conclusión de que los factores estresantes son creados por la forma en que se aplica el sistema de liderazgo, la técnica de recompensa, la estructura de la organización y aspectos internos del puesto. Sin embargo, existen factores extraorganizativos que provocan estrés como consecuencia del entorno que los empleados viven fuera de la organización, como los inconvenientes, la carga de los requisitos legales, el estado de la economía y la esencia de las relaciones familiares, y otros. Los elementos estresantes tienen la tendencia a nublar la percepción y comprensión de un individuo de las circunstancias conflictivas, lo que provoca malestar a nivel conductual, físico y psicológico. Esto causa problemas tanto en aspecto personal del individuo como en la institución en su conjunto.

Como se indicó los individuos tienen formas variadas de ver y apreciar las dificultades, por lo que acorde al tipo de percepción que disponga el sujeto para hacer frente

a los estresores que se desarrollen, así como si tendrá repercusiones buenas o malas dentro de la institución. Será posible formarse la clara impresión cognitiva de que la persona será capaz de afrontar las tensiones y dar solución a problemáticas que puedan surgir de este modo.

### **Estrategias de Afrontamientos**

- **Teorías de los Moldes cognitivos.**

Según Lazarus y Folkman (como citó Martínez, 2012), quien señala que “Cuando se enfrentan a circunstancias estresantes, las personas adaptan sus estrategias cognitivas y conductuales para hacer frente a determinadas demandas externas e internas que se consideran superiores o más allá de su capacidad”. Estos mecanismos o estrategias de afrontamiento se utilizan para hacer frente a los retos y son cruciales para guiar el comportamiento que provoca el estrés. Siendo las causas que producen el estrés, cada uno tiene una manera de manejarlo. El estrés y la salud, la calidad de vida y las creencias religiosas de cada persona están interrelacionados. Las personas motivadas tienen más probabilidades de enfrentarse a sus problemas de frente y encontrar soluciones, al tiempo que disponen de los recursos sociales y monetarios que necesitan para lidiar con el estrés.

Según Amarís & Madariaga (2013) Las estrategias de afrontamiento se consideran habilidades psicológicas utilizadas por la persona para manejar situaciones de estrés. Ayudan a crear, evitar o atenuar conflictos en las personas, atribuyéndoles recompensas personales y reforzándolas, aunque su aplicación no siempre garantice el éxito.

Es importante clarificar que el concepto de estrategias de afrontamiento consiste en comprender que se crea a partir de la interacción cotidiana entre las personas, optando el individuo por aceptarlas o no; esto también ayuda a gestionar las circunstancias para hacer

frente a algunas dificultades que no están dentro de su capacidad para afrontar el problema. Cabe señalar que el afrontamiento es un método para hacer frente a situaciones que provocan estrés en una persona, permitiéndole ignorar, aceptar, minimizar o tolerar cualquier cosa que supere sus capacidades

### **Marco conceptual**

#### **Estrés Laboral**

Es la reacción de una persona ante presiones y expectativas en el trabajo que no se corresponden con sus conocimientos y aptitudes lo que determina la habilidad de afrontar la dificultad (Leka y Griffiths, 2004).

- **Tecnología.**

Son los recursos que la empresa ha puesto a disponibilidad para el desarrollar las actividades, tomando en consideración las necesidades, demandas de mano de obra, y la capacidad para emplear adecuadamente tales recursos. (Suarez, 2013).

- **Influencia de líder**

Este aspecto se centra en cómo las filosofías y prácticas de liderazgo del directivo afectan a los niveles de estrés que sienten los empleados. Tanto la conducta de los empleados como el logro de los objetivos de la organización están influidos por el impacto del líder (Suarez, 2013).

- **Respaldo del grupo**

En función de la perspectiva que tiene el colaborador del apoyo y el respaldo de las personas con las que trabaja, esta dimensión evalúa el grado de estrés generado en el lugar de trabajo. Dicho de otro modo, los empleados tienden a mostrar niveles más bajos de

estrés cuando se sienten más respaldados y apoyados por cada compañero o supervisores (Suarez, 2013).

### **Estrategias de afrontamiento**

Se consideran un conjunto de habilidades adaptativas que ayudan a las personas a hacer frente a las demandas tanto internas como externas. Estas herramientas incluyen tanto las cognitivas como las conductuales (Lazarus y Folkman, 1985).

- **Focalizado en la solución del problema**

Esta estrategia hace referencia a estrategias conductuales y cognitivas que tienen como objetivo intentar analizar qué provocó el problema con el fin de hacerle frente, para ello hay que seguir unos pasos que se analizaron previamente, confeccionar un plan y ejecutarlo, dialogar con los implicados y para buscar una solución, enfrentarse al estresor mediante la realización de varias soluciones concretas posibles (Otero, 2015).

- **Reevaluación positiva**

Consiste en que la persona indique o atribuya al estresor características positivas, como pensar en las cosas buenas de la vida y en el hecho de que hay personas que se preocupan por los demás, en que existen cosas más prioritarias para el sujeto, o en vivir realmente el acontecimiento que inicialmente es percibido negativamente por el sujeto y que ahora es posible convertirlo en una oportunidad (Polaino y Cabanyes, 2003).

- **Búsqueda de apoyo Social**

Consiste en realizar la indagación del apoyo social, donde la persona busca encontrar un sustento mediante otros individuos, como pueden ser los seres más cercanos como lo son la familia o también los que tienen un vínculo amical, y la ayuda que piden ellos puede ser un consejo o algún favor de forma material; este es el motivo por el cuál

surge la existencia de un elevado nivel de estos percances, es un soporte en poder distraerse y en las gratificaciones, de la misma manera el poder resolver problemas de forma práctica (Otero, 2015).

#### **1.4. Formulación del problema**

¿Cuál es la relación que existe entre Estrés Laboral y Estrategias de Afrontamiento del personal de enfermería del servicio de emergencia, Hospital II Lima Norte, Callao 2022?

#### **1.5. Justificación e importancia del estudio**

A nivel Teórico, la investigación pretende conocer la relación entre Estrés Laboral y Estrategias de Afrontamiento del personal de enfermería del servicio de emergencia, Hospital II Lima Norte, Callao 2022. Es por ello que teóricamente nos basamos en determinar las teorías que mayor apego tienen a la realidad del problema para brindar soluciones más apropiadas, dado que es fundamental en la actualidad y aportando a la formulación de estrategias para el personal de enfermería. Por lo tanto, mientras tengan mejores estrategias para hacer frente al estrés, facultará a mejor servicio a los pacientes de esta manera se sentirán satisfechas consigo mismo y con los demás.

A nivel metodológico, Para lograr el objetivo se emplearon instrumentos de medición: Cuestionario de Estrés Laboral (OIT) y el Cuestionario de Afrontamiento del Estrés (CAE). Por lo cual, para la evaluación del estrés laboral y las estrategias de afrontamiento del estrés, han superado las pruebas de fiabilidad y validez. Además, como resultado de este esfuerzo de estudio, siempre estamos buscando los mejores mecanismos de afrontamiento que puedan aplicarse a futuros estudios en situaciones comparables. De este modo es importante conocer las estrategias de afrontamiento para reducir este problema.

A nivel práctico, la investigación cuenta con justificación práctica debido a que el estudio es importante porque pretende ayudar directa e indirectamente a un determinado grupo de individuos, es decir a solucionar problemas ligados al estrés a través de la estrategia de cómo enfrentar. De una manera directa hacia el personal de enfermería del servicio de emergencia y de manera indirecta hacia los pacientes, basándose en la premisa de que el rendimiento mejora con la reducción del estrés.

## **1.6. Hipótesis**

- **Hipótesis General**

H1: Existe relación significativa entre Estrés Laboral y Estrategias de Afrontamiento del personal de enfermería del servicio de emergencia, Hospital II Lima Norte, Callao 2022.

- **Hipótesis Nula**

Ho: No existe relación significativa entre Estrés Laboral y Estrategias de Afrontamiento del personal de enfermería del servicio de emergencia, Hospital II Lima Norte, Callao 2022.

- **Hipótesis Específicas**

Existe relación significativa entre la dimensión de Tecnología y Estrategias de Afrontamiento del personal de enfermería del servicio de emergencia, Hospital II Lima Norte, Callao 2022.

Ho: No existe relación significativa entre la dimensión de Tecnología y Estrategias de Afrontamiento del personal de enfermería del servicio de emergencia, Hospital II Lima Norte, Callao 2022.

Existe relación significativa entre la dimensión de Influencia de líder y Estrategias de Afrontamiento del personal de enfermería del servicio de emergencia, Hospital II Lima Norte, Callao 2022.

Ho: No existe relación significativa entre la dimensión de Influencia de líder y Estrategias de Afrontamiento del personal de enfermería del servicio de emergencia, Hospital II Lima Norte, Callao 2022.

Existe relación significativa entre la dimensión de Respaldo de grupo y Estrategias de Afrontamiento del personal de enfermería del servicio de emergencia, Hospital II Lima Norte, Callao 2022.

Ho: No existe relación significativa entre la dimensión de Respaldo de grupo y Estrategias de Afrontamiento del personal de enfermería del servicio de emergencia, Hospital II Lima Norte, Callao 2022.

Existe relación significativa entre el Estrés Laboral y la dimensión focalizado en la solución del problema del personal de enfermería del servicio de emergencia, Hospital II Lima Norte, Callao 2022.

Ho: No existe relación significativa entre el Estrés Laboral y la dimensión de Focalizado en la solución del problema del personal de enfermería del servicio de emergencia, Hospital II Lima Norte, Callao 2022.

Existe relación significativa entre Estrés Laboral y la dimensión de Reevaluación positiva del personal de enfermería del servicio de emergencia, Hospital II Lima Norte, Callao 2022.

Ho: No existe relación significativa entre Estrés Laboral y la dimensión de Reevaluación positiva del personal de enfermería del servicio de emergencia, Hospital II Lima Norte, Callao 2022.

Existe relación significativa entre Estrés Laboral y la dimensión de Búsqueda de apoyo Social del personal de enfermería del servicio de emergencia, Hospital II Lima Norte, Callao 2022.

Ho: No existe relación significativa entre Estrés Laboral y la dimensión de Búsqueda de apoyo Social del personal de enfermería del servicio de emergencia, Hospital II Lima Norte, Callao 2022.

## **1.7. Objetivos**

### **1.7.1. Objetivo general**

Analizar la relación entre Estrés Laboral y Estrategias de Afrontamiento del personal de enfermería del servicio de emergencia, Hospital II Lima Norte, Callao 2022.

### **1.7.2. Objetivos específicos**

Determinar la relación entre Tecnología y Estrategias de Afrontamiento del personal de enfermería del servicio de emergencia, Hospital II Lima Norte, Callao 2022.

Determinar la relación entre Influencia de líder y Estrategias de Afrontamiento del personal de enfermería del servicio de emergencia, Hospital II Lima Norte, Callao 2022.

Determinar la relación entre Respaldo de grupo y Estrategias de Afrontamiento del personal de enfermería del servicio de emergencia, Hospital II Lima Norte, Callao 2022.

Identificar la relación entre Estrés Laboral y Focalizado en la solución del problema del personal de enfermería del servicio de emergencia, Hospital II Lima Norte, Callao 2022.

Identificar la relación entre Estrés Laboral y Reevaluación positiva del personal de enfermería del servicio de emergencia, Hospital II Lima Norte, Callao 2022.

Identificar la relación entre Estrés Laboral y Búsqueda de apoyo Social del personal de enfermería del servicio de emergencia, Hospital II Lima Norte, Callao 2022.

## **II. MATERIAL Y MÉTODO**

### **2.1. Tipo y Diseño de Investigación**

La presente investigación se encuentra enmarcada en la naturaleza cuantitativa de tipo descriptiva, porque se realizará la recolección de datos basándose en cálculos numéricos con el fin de probar distintas hipótesis. Se muestra un tipo de diseño de correlacional, debido a que se pretende hallar relación entre las variables Estrés Laboral y Estrategias de Afrontamiento, donde se evidencia teóricamente una relación que debe ser demostrada mediante estudio.

No experimental dado que las teorías y los instrumentos aplicables sirven de fundamento a todo estudio, las variables no se alterarán durante el desarrollo de la investigación, es decir, se manejarán como tales (Hernandez,2014). Transversal por que se mide una sola vez las variables.

### **2.2. Población y muestra**

#### **Población**

La población de estudio se constituyó por un total de 55 adultos del personal de enfermería del servicio de emergencia, Hospital II Lima Norte, Callao.

#### **Tamaño de la muestra: 55**

#### **Características de la muestra**

- Edad: 26 - 60 años
- Sexo: mujeres y varones
- Pertenezcan al Hospital II Lima Norte, Callao.

#### **Criterios de inclusión**

- Tener 26 –60años

- Sexo: mujeres y varones
- Radicar en Lima.

### **Criterios de exclusión**

- Menor de 18 años o mayor a 60 años
- No pertenezcan al hospital II Lima Norte, Callao.

### **2.3. Variables Operacionalización**

<b>Variable</b>	<b>Dimensión</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Técnica de recolección de datos</b>
Estrés Laboral	Tecnología	1. Tiempo 10. Conocimiento Técnico 6. Ausencia Técnica	1;6;10	Cuestionario de preguntas  CUESTIONARIO SOBRE ESTRÉS LABORAL DE LA OIT – OMS
	Influencia del Líder	2. Superiores 3. Respeto al superior 5. Bienestar 7. Confianza	2,3,5,7	
	Respaldo del grupo	4. Metas profesionales 9. Ayuda técnica del grupo	7,9	
Estrategias de Afrontamiento	Focalizado en la solución del problema	4. Solución del problema 7. Plan de acciones 10. Investigo el problema 13. Soluciones concretas	4,7,10,13	CUESTIONARIO DE ESTRATEGIAS DE AFRONTAMIENTO (CEA)
	Revaluación positiva	2. Jerarquías 5. Estrategias 8. Aprendizajes	2,5,8	
	Búsqueda de apoyo Social	3. Apoyo 6. Consejos familiares 9. Ayuda de parientes	3,6,9	

## **2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad**

La técnica empleada fue encuesta, que tiene como función recopilar la información de forma estándar de una realidad, según lo que se quiere obtener de las variables del estudio (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

El cuestionario es utilizado como instrumento de recopilación de información, y que se tiene como objetivo principal, el dar a conocer el comportamiento de cada de las variables lo cuál para ello se tuvo que ver la validez del constructo a través de juicio de expertos y se determinó la confiabilidad a través de Alfa de Cronbach, con esa información se pudo llegar al fin que tiene el estudio a realizarse

### **Ficha técnica del instrumento para la variable Estrés Laboral.**

- Nombre: Escala de Estrés Laboral de la OIT-OMS
- Autor: OIT-OMS –Ivancevich & Matteson (1989)
- Adaptación: Ángela Suarez (2013)
- Dimensiones: D1: Tecnología; D2: Influencia de líder; D3: Respaldo de grupo.

### **Validez y confiabilidad del instrumento**

#### **Validez**

La validez del contenido del instrumento se obtuvo a través de lo que comentaron los 3 expertos, se hizo uso del análisis factorial para la validez del instrumento, y los resultados del juicio de expertos arrojó un 97% de validez, y con ello se pudo decir que el instrumento era aplicable (Suarez, 2013).

## **Confiabilidad**

Con respecto al coeficiente de Alpha de Cronbach, que tiene como objetivo ver el nivel de confiabilidad de un instrumento, dio como resultado 0.78, considerando un coeficiente muy alto.

### **Ficha técnica del instrumento para la variable Estrategias de Afrontamiento.**

- Nombre: Escala de estrategias de afrontamiento (CAE)
- Autor: Bonifacio Sandin y Paloma Chorot (2003)
- Dimensiones: D1: Focalizado en la solución del problema; D2: Reevaluación positiva; D3: Búsqueda de apoyo social.

## **Validez y confiabilidad del instrumento**

### **Validez**

De acuerdo con criterios de cinco expertos relacionados con la investigación, el instrumento del estudio se utilizó para realizar comprobaciones de validez de contenido. Los resultados apoyan la validez de contenido del instrumento, que puede deducirse del rango de validez de contenido del instrumento de 0,80 a 1. El CAE 2018 en Perú fue evaluado en validez de contenido por Sotomayor, G. en pasantes de enfermería.

### **Confiabilidad**

Se utilizó la consistencia interna en un estudio piloto para la creación de la investigación con el fin de demostrar la fiabilidad del instrumento. Se utilizó un programa estadístico para determinar el grado de fiabilidad. Se comprobó que el alfa de Cronbach tenía más precisión, y se presentó un valor de ( $\alpha= 0,762$ ) para toda la escala como prueba de una fiabilidad adecuada.

El Coeficiente Alfa de Cronbach fue de 0,74 según Sotomayor, G. hallado en el 2018 en Perú. Se demostró una confiabilidad adecuada con un Alfa de Cronbach de 0,80.

## **2.5. Procedimiento de análisis de datos**

Tras recopilar la información proporcionada por los participantes (datos), se procesó utilizando una hoja de Excel y la presentamos en tablas y figuras de carácter estadístico utilizadas para un análisis más detallado y su interpretación conforme al marco teórico expuesto.

## **2.6. Criterios éticos**

La información obtenida corresponde a la información a recopilar por parte del investigador en la aplicación de la encuesta y los datos anónimos.

Para la realización del actual estudio, se ha asumido que quienes forman parte de la población evaluada en esta investigación han recibido una breve orientación y consentimiento informado (anexo.05) con información sobre el objetivo del estudio, las metodologías a emplear, y los mismos. También se ha asumido que todos los participantes están en uso de sus facultades mentales y que nadie se ha sentido violentado o bajo algún tipo de presión para completar el estudio. Esto es coherente con los criterios de evaluación del enfoque: “Proporcionar al personal de enfermería, a los usuarios o a los participantes en la investigación un consentimiento informado implica no sólo mantener su seguridad, sino también tener en cuenta su autonomía o derecho a tomar sus propias decisiones” (Chávez Santa Cruz y Grimaldo, 2014).

## **2.7. Criterio de rigor científico**

La validez interna propuesta en este estudio se basa en la validez y confiabilidad de los instrumentos utilizados para recolectar datos y el respaldo científico de los métodos utilizados para tratarlos, además de comparar los resultados obtenidos de treinta y cuatro estudios realizados en

estas dos áreas. Además de las investigaciones relacionadas con las variables realizadas, tanto en el país como en el extranjero.

### III. RESULTADOS

#### 3.1. Resultados en tablas y Figuras

*Tabla 1*

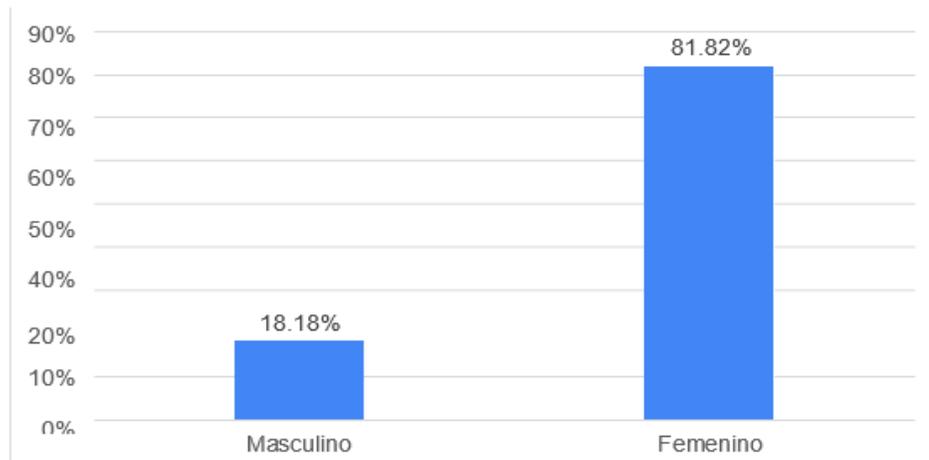
*Distribución numérica y porcentual según el sexo del personal de enfermería del servicio de emergencia, Hospital II Lima Norte, Callao 2022.*

Sexo	N° de Enfermeros	%
Masculino	10	18,18%
Femenino	45	81,82%
Total	55	100,00%

*Nota:* Datos obtenidos del cuestionario aplicados en mayo (2022).

*Figura 1*

*Distribución numérica y porcentual según el sexo del personal de enfermería del servicio de emergencia, Hospital II Lima Norte, Callao 2022.*



*Nota: Tabla 1*

#### **Lectura de resultados**

Como se evidencia en la tabla y figura 1, un 18,18% de la población son de sexo masculino y el 81,82% son de sexo femenino (2022).

## Tabla

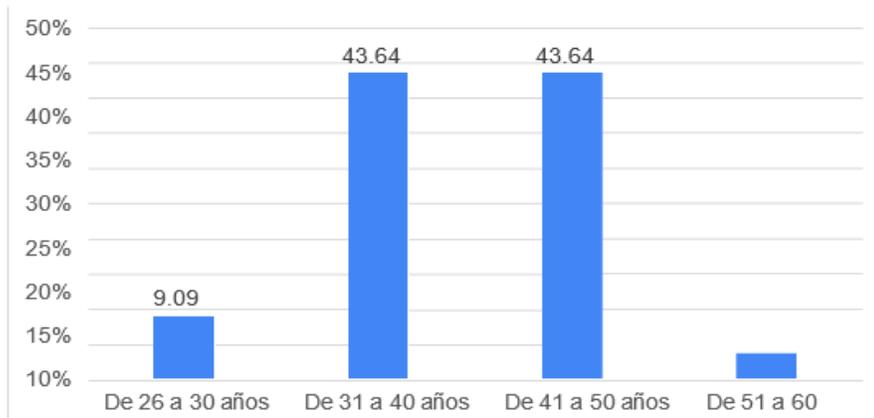
*Distribución numérica y porcentual según edades del personal de enfermería del servicio de emergencia, Hospital II Lima Norte, Callao 2022.*

Edades	N° de Enfermeros	%
De 26 a 30 años	5	9,09%
De 31 a 40 años	24	43,64%
De 41 a 50 años	24	43,64%
De 51 a 60 años	2	3,64%
Total	55	100%

*Nota:* Datos obtenidos del cuestionario aplicados en mayo (2022).

## Figura 2

*Distribución numérica y porcentual según edades del personal de enfermería del servicio de emergencia, Hospital II Lima Norte, Callao 2022.*



*Nota:* Tabla 2

## Lectura de resultados

Con respecto a resultados obtenidos en la tabla y figura 2, podemos visualizar que un 9,09% de la población son de 26 a 30 años, un 43,64% de la población son de 31 a 40 años, un 43,64% de la población son de 41 a 50 años y un 3,64% de la población son de 51 a 60 años (2022).

### Tabla

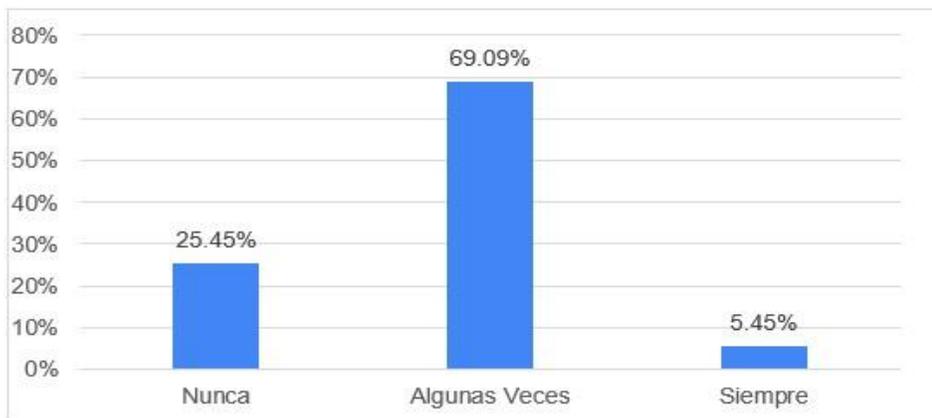
*Distribución numérica y porcentual según si el equipo disponible para llevar a cabo mi trabajo es limitado del personal de enfermería del servicio de emergencia, Hospital II Lima Norte, Callao 2022.*

Escala	N° de enfermeros	%
Nunca	14	25,45%
Algunas Veces	38	69,09%
Siempre	3	5,45%
Total	55	100,00%

*Nota:* Datos obtenidos del cuestionario aplicado en mayo ( 2022).

### Figura 3

*Distribución Numérica y Porcentual según la interrogante si el equipo disponible para llevar a cabo mi trabajo es limitado del personal de enfermería del servicio de emergencia, Hospital II Lima Norte, Callao 2022.*



*Nota:* Tabla 3

### Lectura de resultados

De acuerdo con los resultados obtenidos en la tabla y figura 3, arrojo que un 25, 45% de la población es nunca, un 69,09% de la población es algunas veces y un 5,45% de la población es siempre (2022).

### Tabla

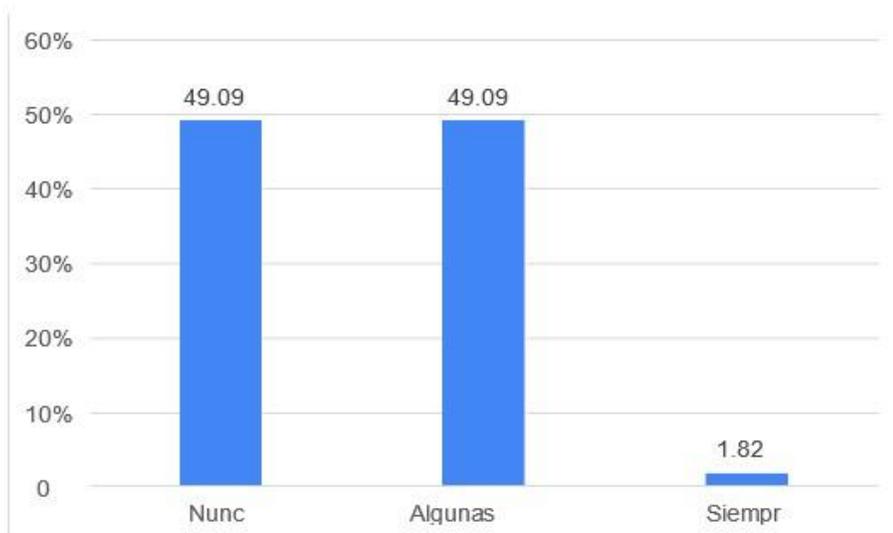
*Distribución numérica y porcentual según, al no tener el conocimiento técnico para competir en la institución me estresa del personal de enfermería del servicio de emergencia, Hospital II Lima Norte, Callao 2022.*

Escala	N° de enfermeros	%
Nunca	27	49,09%
Algunas Veces	27	49,09%
Siempre	1	1,82%
Total	55	100%

*Nota:* Datos obtenidos del cuestionario aplicado en mayo (2022).

### Figura 4

*Distribución Numérica y Porcentual según la interrogante si el no tener el conocimiento técnico para competir en la institución me estresa del personal de enfermería del servicio de emergencia, Hospital II Lima Norte, Callao 2022.*



Nota: Tabla 4

### Lectura de resultados

Como se aprecia en los resultados obtenidos en la tabla y figura 4, arrojo que un 49,09% de la población respondieron nunca, 49,09% de la población respondieron algunas veces y 1,82% de la población siempre (2022).

### Tabla

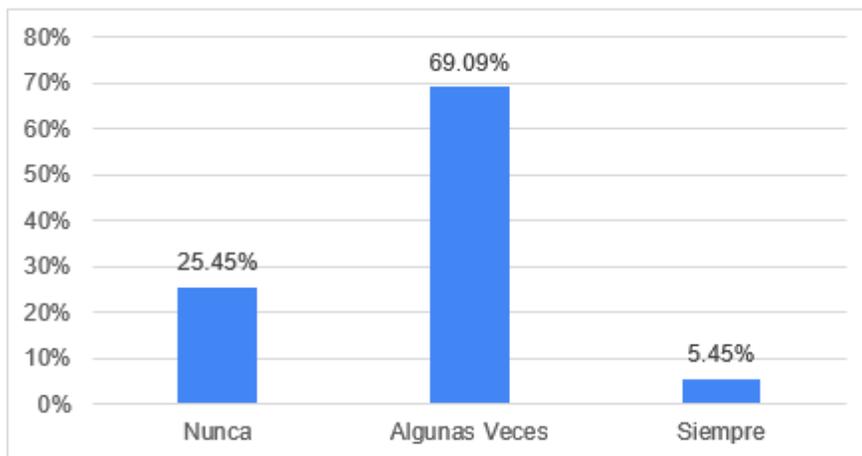
*Distribución numérica y porcentual según al no contar con la tecnología adecuada para hacer un trabajo de calidad me causa estrés del personal de enfermería del servicio de emergencia, Hospital II Lima Norte, Callao 2022.*

Escala	N° de Enfermeros	%
Nunca	14	25,45%
Algunas Veces	38	69,09%
Siempre	3	5,45%
Total	55	100%

*Nota:* Datos obtenidos del cuestionario aplicado en mayo (2022)

### Figura 5

*Distribución Numérica y Porcentual según la interrogante si el no contar con la tecnología adecuada para hacer un trabajo de calidad me causa estrés del personal de enfermería del servicio de emergencia, Hospital II Lima Norte, Callao 2022.*



*Nota:* Tabla 5

### Lectura de resultados

Como se denota en los resultados obtenidos en la tabla y figura 5 sobre, arrojo que un 25,45% de la población respondieron nunca, 69,09% de la población respondieron (2022).

**Tabla**

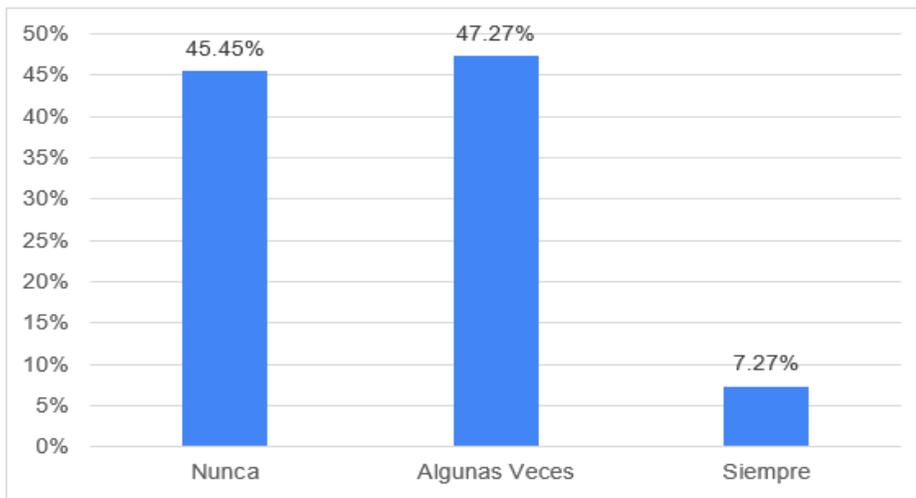
*Distribución numérica y porcentual según si el supervisor no me orienta en el desarrollo de mis funciones del personal de enfermería del servicio de emergencia, Hospital II Lima Norte, Callao 2022.*

Escala	N° de Enfermeros	%
Nunca	25	45,45%
Algunas Veces	26	47,27%
Siempre	4	7,27%
Total	55	100%

*Nota:* Datos obtenidos del cuestionario aplicado en mayo (2022).

**Figura 6**

*Distribución Numérica y Porcentual según la interrogante si el supervisor no me orienta en el desarrollo de mis funciones del personal de enfermería del servicio de emergencia, Hospital II Lima Norte, Callao 2022.*



*Nota:* Tabla 6

**Lectura de resultados**

Como se evidencia en los resultados obtenidos en la tabla y figura 6, arrojo que un 45,45% de la población respondieron nunca, 47,27% de la población respondieron algunas veces y 7,27% de la población siempre (2022).

### Tabla

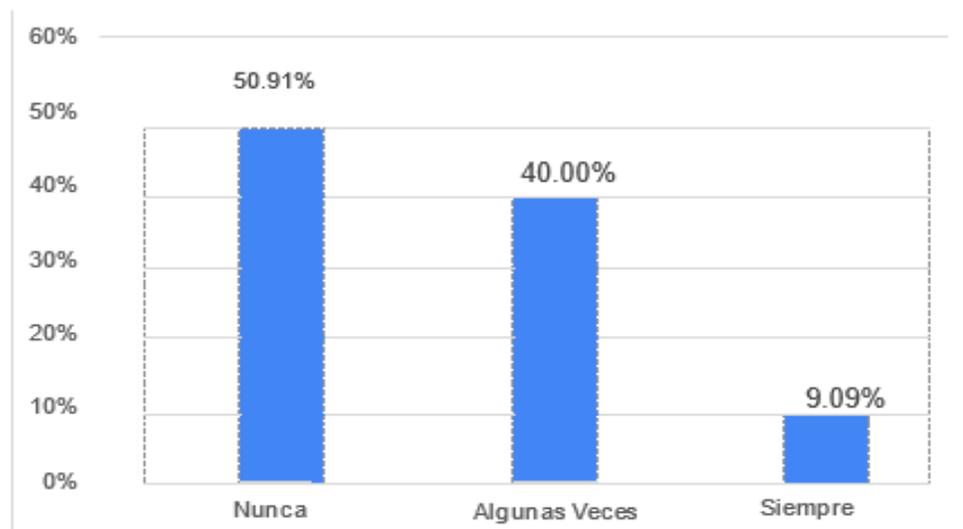
*Distribución numérica y porcentual según si el supervisor no reconoce mi esfuerzo laboral del personal de enfermería del servicio de emergencia, Hospital II Lima Norte, Callao 2022.*

Escala	N° de Enfermeros	%
Nunca	28	50,91%
Algunas Veces	22	40,00%
Siempre	5	9,09%
Total	55	100%

*Nota:* Datos obtenidos del cuestionario aplicado en mayo (2022).

### Figura 7

*Distribución Numérica y Porcentual según la interrogante si el supervisor no reconoce mi esfuerzo laboral del personal de enfermería del servicio de emergencia, Hospital II Lima Norte, Callao 2022.*



*Nota:* Tabla 7

### Lectura de resultado

De acuerdo a los resultados obtenidos en la tabla y figura 7, arrojo que el 50,91% de la población respondieron nunca, 40,00% de la población algunas veces y 9,09% de la población siempre (2022).

### Tabla

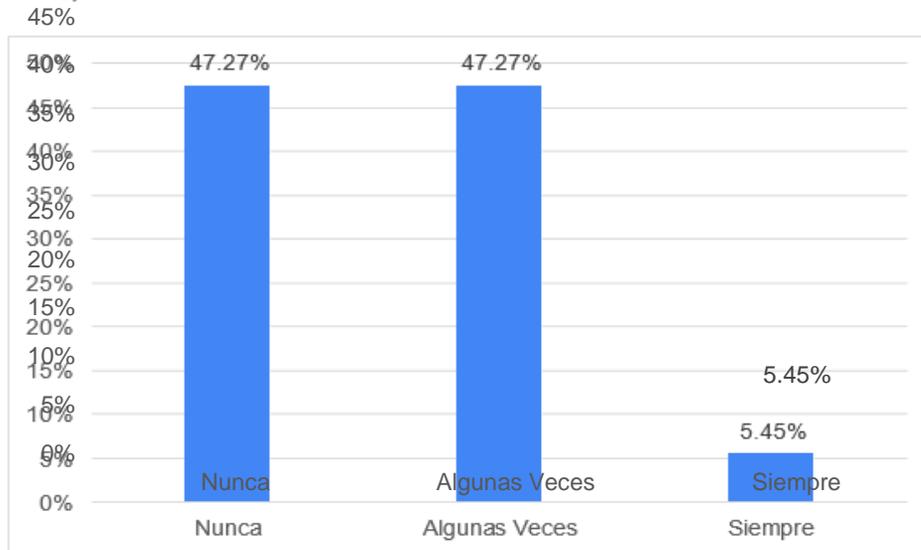
*Distribución numérica y porcentual según si mi supervisor no se preocupa por mi bienestar del personal de enfermería del servicio de emergencia, Hospital II Lima Norte, Callao 2022.*

Escala	N° de Enfermeros	%
Nunca	26	47,27%
Algunas Veces	26	47,27%
Siempre	3	5,45%
Total	55	100%

*Nota:* Datos obtenidos del cuestionario aplicado en mayo (2022).

### Figura 8

*Distribución Numérica y Porcentual según la interrogante si mi supervisor no se preocupa por mi bienestar del personal de enfermería del servicio de emergencia, Hospital II Lima Norte, Callao 2022.*



*Nota:* Tabla 8

### Lectura de resultados

Como se observa en los resultados obtenidos en la tabla y figura 8, arrojó que el 47,27% de la población respondieron nunca, 47,27% de la población algunas veces, 5,45% de la población siempre (2022).

### **Tabla**

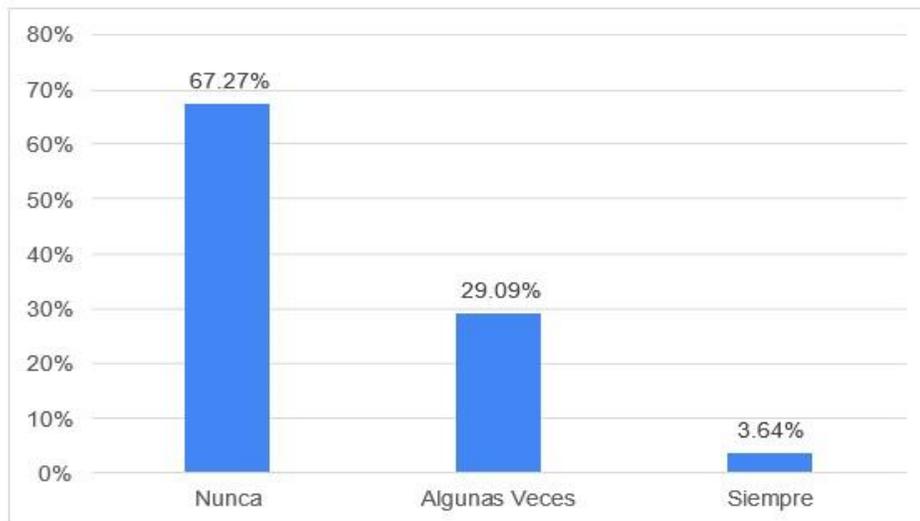
*Distribución numérica y porcentual según si el supervisor no confía en mi desempeño laboral del personal de enfermería del servicio de emergencia, Hospital II Lima Norte, Callao 2022.*

Escala	N° de Enfermeros	%
Nunca	37	67,27%
Algunas Veces	16	29,09%
Siempre	2	3,64%
Total	55	100%

*Nota:* Datos obtenidos del cuestionario aplicado en mayo ( 2022).

### **Figura 9**

*Distribución Numérica y Porcentual según la interrogante si el supervisor no confía en mi desempeño laboral del personal de enfermería del servicio de emergencia, Hospital II Lima Norte, Callao 2022.*



*Nota: Tabla 9*

### **Lectura de resultados**

De acuerdo con los resultados obtenidos en la tabla y figura 9, arrojó que el 67,27% de la población encuestada respondieron nunca, 29,09% de la población algunas veces y 3,64% de la población siempre (2022).

**Tabla 46**

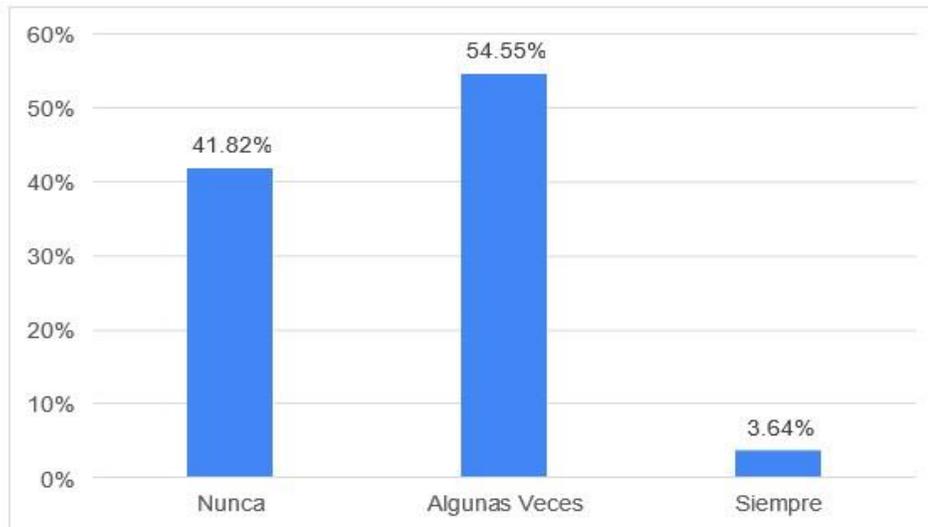
*Distribución numérica y porcentual según si percibo que mi equipo laboral no comparte, ni da el soporte en mis metas profesionales del personal de enfermería del servicio de emergencia, Hospital II Lima Norte, Callao 2022.*

Escala	N° de Enfermeros	%
Nunca	23	41,82%
Algunas Veces	30	54,55%
Siempre	2	3,64%
Total	55	100%

*Nota:* Datos obtenidos del cuestionario aplicado en mayo (2022).

**Figura 10**

*Distribución Numérica y Porcentual según la interrogante si percibo que mi equipo laboral no comparte, ni da el soporte en mis metas profesionales del personal de enfermería del servicio de emergencia, Hospital II Lima Norte, Callao 2022.*



*Nota:* Tabla 10

### **Lectura de resultados**

Según los resultados obtenidos en la tabla y figura 10, arrojó que el 41,82% de la población respondieron nunca, 54,55% de la población algunas veces, 3,64% de la población siempre (2022).

**Tabla 47**

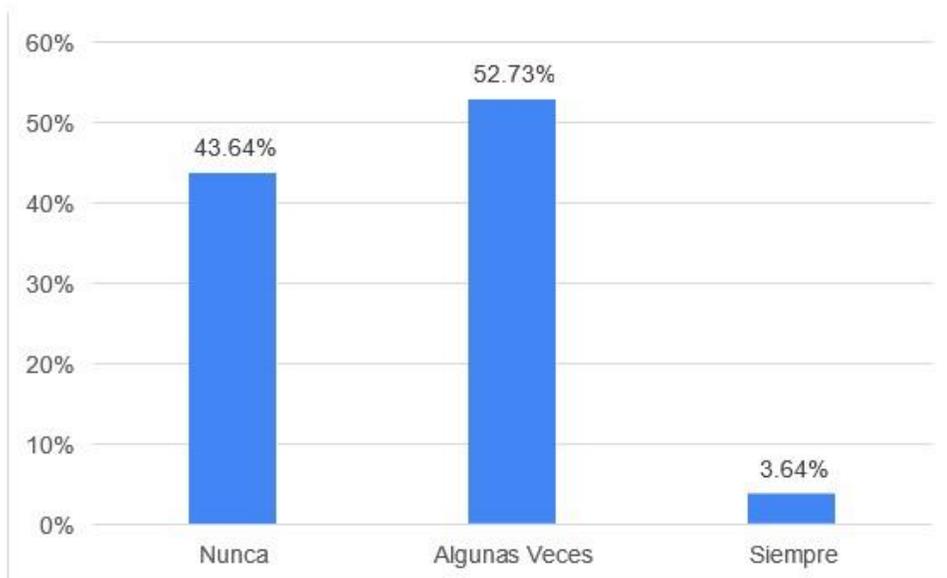
*Distribución numérica y porcentual según si mi equipo no reconoce mis logros laborales del personal de enfermería del servicio de emergencia, Hospital II Lima Norte, Callao 2022.*

Escala	N° de Enfermeros	%
Nunca	24	43,64%
Algunas Veces	29	52,73%
Siempre	2	3,64%
Total	55	100%

*Nota:* Datos obtenidos del cuestionario aplicado en mayo ( 2022).

**Figura 11**

*Distribución Numérica y Porcentual según la interrogante si mi equipo no reconoce mis logros laborales del personal de enfermería del servicio de emergencia, Hospital II Lima Norte, Callao 2022.*



*Nota:* Tabla 11

### **Lectura de resultados**

Como se muestra en los resultados obtenidos en la tabla y figura 11, arrojo que el 43,64% de la población respondieron nunca, 52,73% de la población algunas veces, 3,64% de la población siempre (2022).

## Estrategias de Afrontamiento

**Tabla 12**

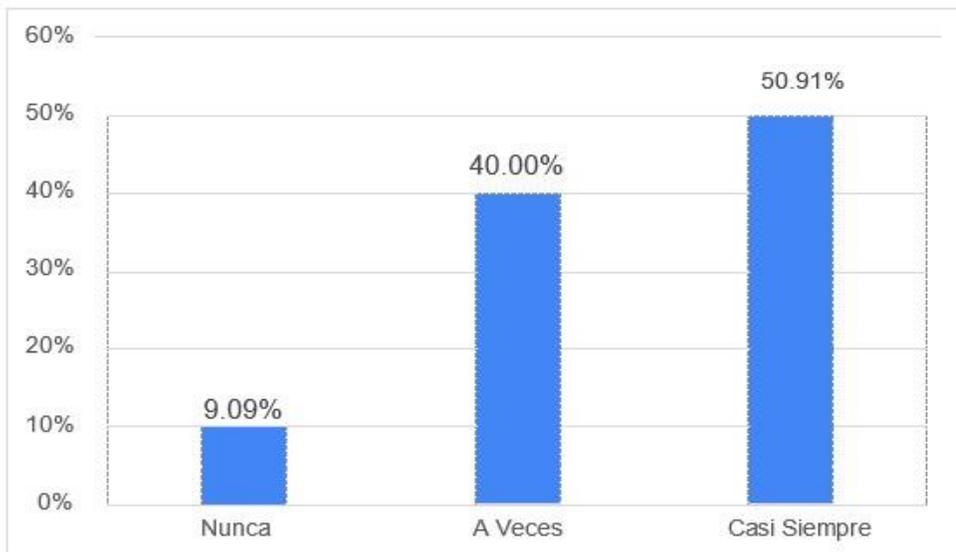
*Distribución numérica y porcentual según si investigo el contexto con las personas involucradas del personal de enfermería del servicio de emergencia, Hospital II Lima Norte, Callao 2022.*

Escala	N° de Enfermeros	%
Nunca	5	9,09%
A Veces	22	40,00%
Casi Siempre	28	50,91%
Total	55	100%

*Nota:* Datos obtenidos del cuestionario aplicado en mayo (2022).

**Figura 12**

*Distribución Numérica y Porcentual según la interrogante si investigo el contexto con las personas involucradas del personal de enfermería del servicio de emergencia, Hospital II Lima Norte, Callao 2022.*



*Nota:* Tabla 12

### Lectura de resultados

Los resultados obtenidos en tabla y figura 12, arrojan que el 9.09% de la población respondieron nunca, 40,00% de la población a veces, 50,91% de la población casi siempre (2022).

**Tabla 13**

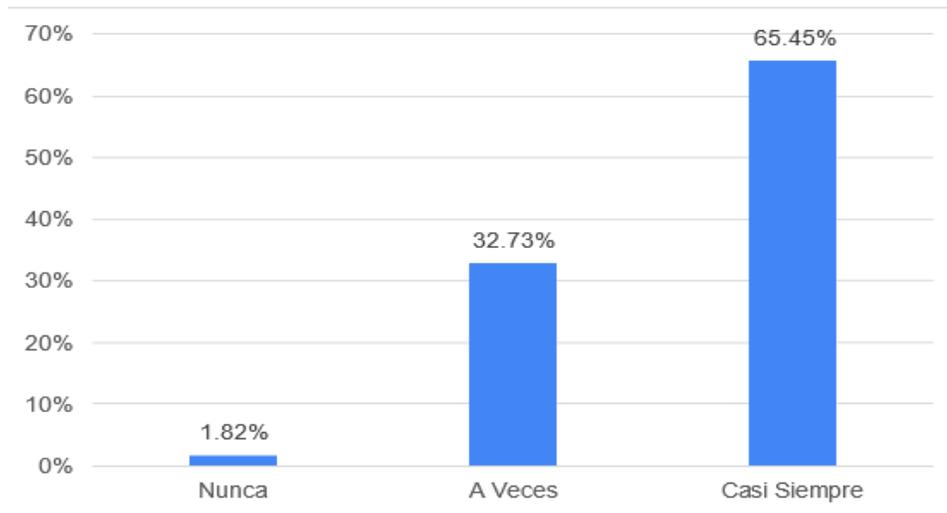
Distribución numérica y porcentual según si analizo las causas, para identificar las soluciones del personal de enfermería del servicio de emergencia, Hospital II Lima Norte, Callao 2022.

Escala	N° de Enfermeros	%
Nunca	1	1,82%
A Veces	18	32,73%
Casi Siempre	36	65,45%
Total	55	100%

*Nota:* Datos obtenidos del cuestionario aplicado en mayo (2022).

**Figura 13**

*Distribución Numérica y Porcentual según la interrogante si analizo las causas, para identificar las soluciones del personal de enfermería del servicio de emergencia, Hospital II Lima Norte, Callao 2022.*



*Nota:* Tabla 13

### **Lectura de resultados.**

De acuerdo a los resultados obtenidos en la tabla y figura 13, arrojo que el 1.82% de la población respondieron nunca, 32,73% de la población a veces, 65,45% de la población casi siempre (2022).

**Tabla 50**

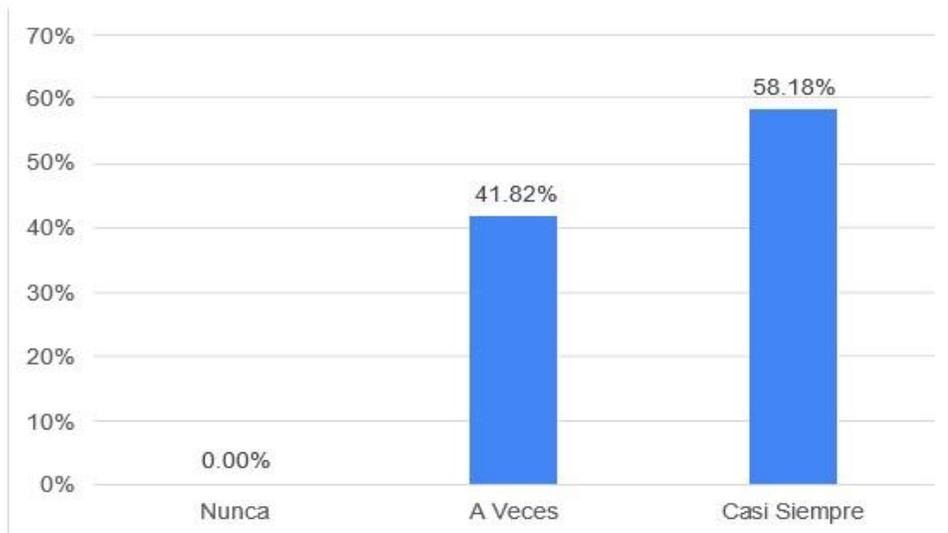
*Distribución numérica y porcentual según si construyo alternativas de solución en función a los recursos que tengo del personal de enfermería del servicio de emergencia, Hospital II Lima Norte, Callao 2022.*

Escala	N° de Enfermeros	%
Nunca	0	0,00%
A Veces	23	41,82%
Casi Siempre	32	58,18%
Total	55	100%

*Nota:* Datos obtenidos del cuestionario aplicado en mayo (2022).

**Figura 14**

*Distribución Numérica y Porcentual según la interrogante si construyo alternativas de solución en función a los recursos que tengo del personal de enfermería del servicio de emergencia, Hospital II Lima Norte, Callao 2022.*



Nota: Tabla 14

### **Lectura de resultados**

Los resultados obtenidos en la tabla y figura 14, arrojo que el 0.00% de la población respondieron nunca, 41,82% de la población a veces, 58,18% de la población casi siempre (2022).

**Tabla 51**

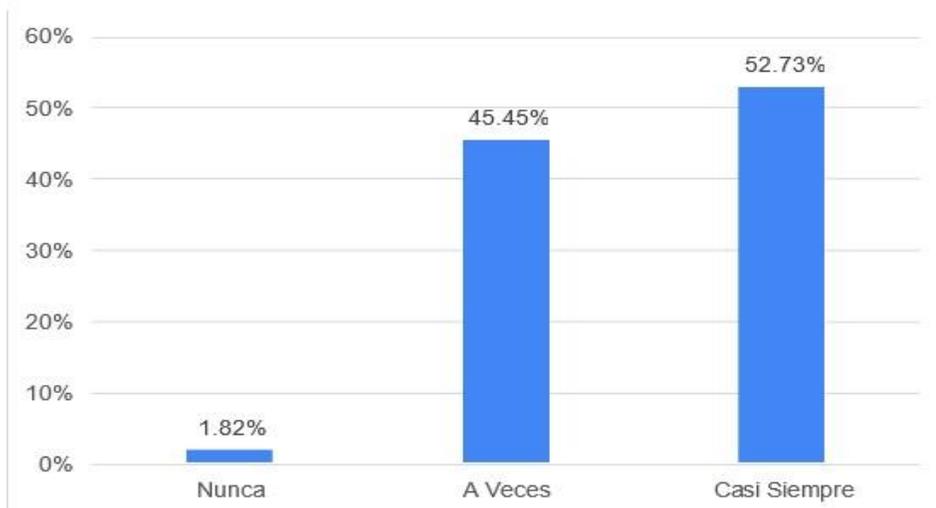
*Distribución numérica y porcentual según si implemento un plan de acción y lo ejecuto del personal de enfermería del servicio de emergencia, Hospital II Lima Norte, Callao 2022.*

Escala	N° de Enfermeros	%
Nunca	1	1,82%
A Veces	25	45,45%
Casi Siempre	29	52,73%
Total	55	100%

*Nota:* Datos obtenidos del cuestionario aplicado en mayo ( 2022).

**Figura 15**

*Distribución Numérica y Porcentual según la interrogante si implemento un plan de acción y lo ejecuto del personal de enfermería del servicio de emergencia, Hospital II Lima Norte, Callao 2022.*



*Nota:* Tabla 15

### **Lectura de resultados**

Como se evidencia en los resultados obtenidos en la tabla y figura 15, se arrojó que el 1,82% de la población respondieron nunca, 45,45% de la población a veces, 52,73% de la población casi siempre (2022).

**Tabla 52**

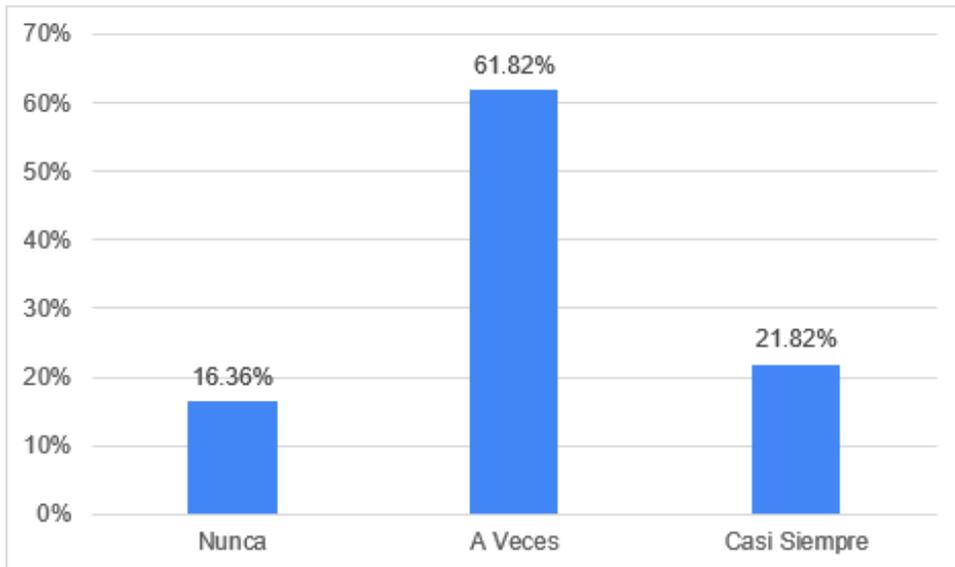
*Distribución numérica y porcentual según si consideras que hay empatía con las jerarquías de tu institución del personal de enfermería del servicio de emergencia, Hospital II Lima Norte, Callao 2022.*

Escala	N° de Enfermeros	%
Nunca	9	16,36%
A Veces	34	61,82%
Casi Siempre	12	21,82%
Total	55	100%

*Nota:* Datos obtenidos del cuestionario aplicado en mayo (2022).

**Figura 16**

*Distribución Numérica y Porcentual según la interrogante si consideras que hay empatía con las jerarquías de tu institución del personal de enfermería del servicio de emergencia, Hospital II Lima Norte, Callao 2022.*



*Nota:* Tabla 16

**Lectura de resultados.**

Los resultados obtenidos en la tabla y figura 16, arrojan que el 16,36% de la población respondieron nunca, 61,82% de la población a veces, 21,82% de la población casi siempre (2022).

**Tabla 53**

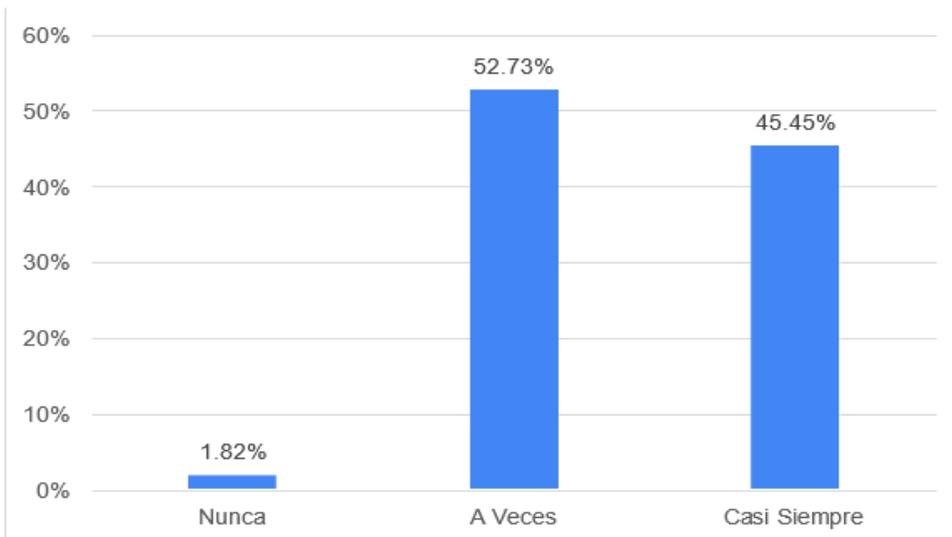
*Distribución numérica y porcentual según si considero que debo crear mis propias estrategias de solución del personal de enfermería del servicio de emergencia, Hospital II Lima Norte, Callao 2022.*

Escala	N° de Enfermeros	%
Nunca	1	1,82%
A Veces	29	52,73%
Casi Siempre	25	45,45%
Total	55	100%

*Nota:* Datos obtenidos del cuestionario aplicado en mayo (2022).

**Figura 17**

*Distribución Numérica y Porcentual según la interrogante si considero que debo crear mis propias estrategias de solución del personal de enfermería del servicio de emergencia, Hospital II Lima Norte, Callao 2022.*



Nota: Tabla 17

**Lectura de resultados.**

De acuerdo a los resultados obtenidos en la tabla y figura 17, arrojo que el 1.82% de la población respondieron nunca, 52,73% de la población a veces, 45,45% de la población casi siempre (2022).

**Tabla 54**

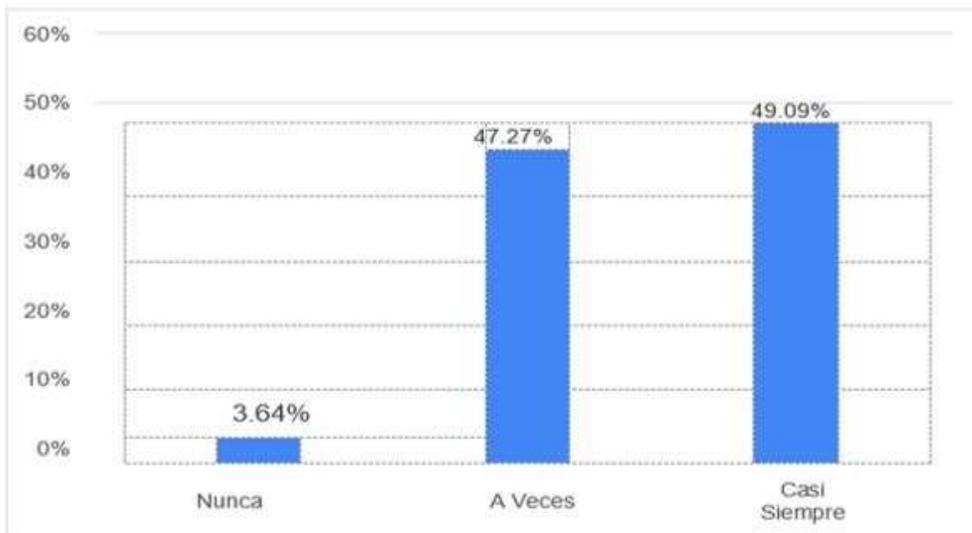
*Distribución numérica y porcentual según si identifico e interiorizo los aprendizajes de la situación o problema del personal de enfermería del servicio de emergencia, Hospital II Lima Norte, Callao 2022.*

Escala	N° de Enfermeros	%
Nunca	2	3,64%
A Veces	26	47,27%
Casi Siempre	27	49,09%
Total	55	100%

*Nota:* Datos obtenidos del cuestionario aplicado en mayo ( 2022).

**Figura 18**

*Distribución Numérica y Porcentual según la interrogante si identifico e interiorizo los aprendizajes de la situación o problema del personal de enfermería del servicio de emergencia, Hospital II Lima Norte, Callao 2022.*



*Nota:* Tabla 18

### **Lectura de resultados**

Los resultados obtenidos en la tabla y figura 18, arrojo que el 3,64% de la población respondieron nunca, 47,27% de la población a veces, 49,09% de la población casi siempre (2022).

**Tabla 55**

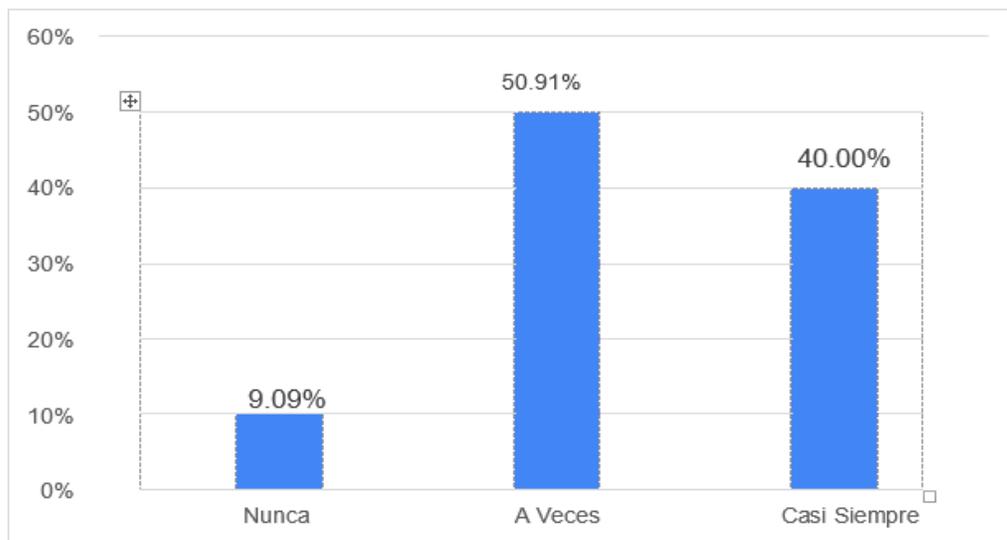
*Distribución numérica y porcentual según si expreso lo que siento y me apoyo con mi equipo del personal de enfermería del servicio de emergencia, Hospital II Lima Norte, Callao 2022.*

Escala	N° de Enfermeros	%
Nunca	5	9,09%
A Veces	28	50,91%
Casi Siempre	22	40,00%
Total	55	100%

*Nota:* Datos obtenidos del cuestionario aplicado en mayo (2022).

**Figura 19**

*Distribución Numérica y Porcentual según la interrogante si expreso lo que siento y me apoyo con mi equipo del personal de enfermería del servicio de emergencia, Hospital II Lima Norte, Callao 2022.*



*Nota:* Tabla 19

### **Lectura de resultados**

Como señalan los resultados obtenidos en la tabla y figura 19, arrojo que el 9,09% de la población respondieron nunca, 50,91% de la población a veces, 40,00% de la población casi siempre (2022).

**Tabla 56**

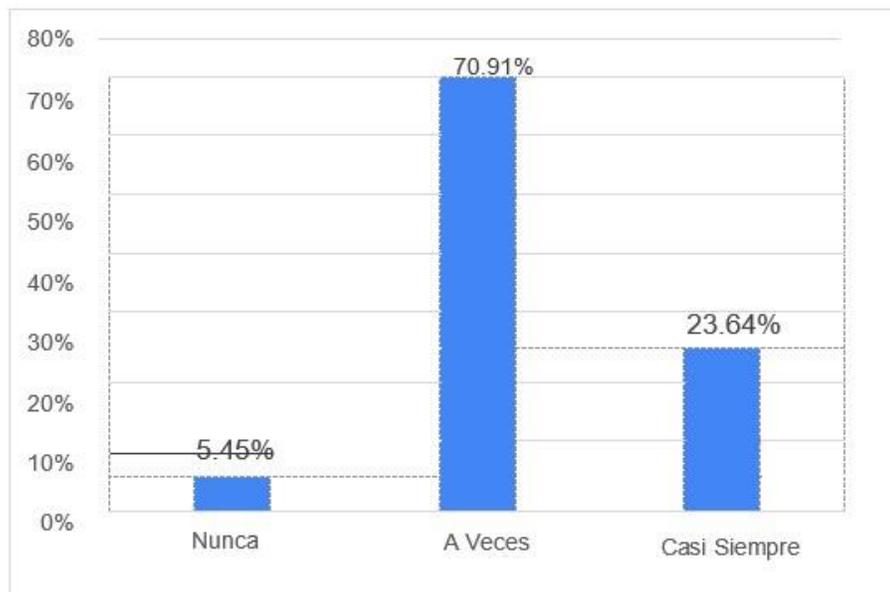
*Distribución numérica y porcentual según si pido el consejo de algún pariente o amigo para afrontar mejor el problema del personal de enfermería del servicio de emergencia, Hospital II Lima Norte, Callao 2022.*

Escala	N° de Enfermeros	%
Nunca	3	5,45%
A Veces	39	70,91%
Casi Siempre	13	23,64%
Total	55	100%

*Nota:* Datos obtenidos del cuestionario aplicado en mayo ( 2022).

**Figura 20**

*Distribución Numérica y Porcentual según la interrogante si pido el consejo de algún pariente o amigo para afrontar mejor el problema del personal de enfermería del servicio de emergencia, Hospital II Lima Norte, Callao 2022.*



*Nota:* Tabla 20

### **Lectura de resultados.**

Como evidencian los resultados obtenidos en la tabla y figura 20, arrojo que el 5,45% de la población respondieron nunca, 70,91% de la población a veces, 23,64% de la población casi siempre (2022).

**Tabla 57**

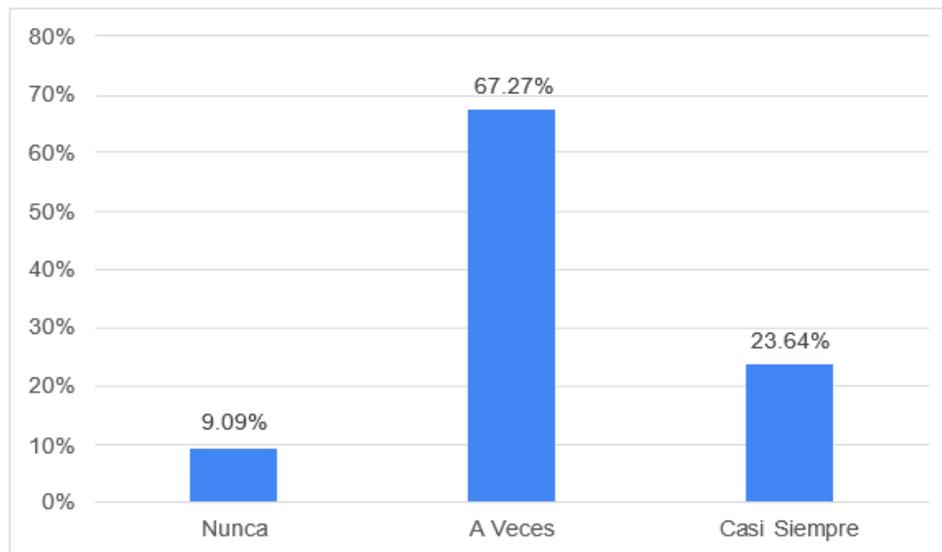
*Distribución numérica y porcentual según si busco a algún familiar que me escuche cuando necesito manifestar mis inquietudes del personal de enfermería del servicio de emergencia, Hospital II Lima Norte, Callao 2022.*

Escala	Nº de Enfermeros	%
Nunca	5	9,09%
A Veces	37	67,27%
Casi Siempre	13	23,64%
Total	55	100%

*Nota: Datos obtenidos del cuestionario aplicado en mayo (2022).*

**Figura 21**

*Distribución Numérica y Porcentual según la interrogante si busco a algún familiar que me escuche cuando necesito manifestar mis inquietudes del personal de enfermería del servicio de emergencia, Hospital II Lima Norte, Callao 2022.*



Nota: Tabla 21

**Lectura de resultados.**

De acuerdo a los resultados obtenidos en la tabla y figura 21, arrojo que el 9,09% de la población respondieron nunca, 67,27% de la población a veces, 23,64 de la población casi siempre (2022).

### **3.2. Discusión de resultados**

El presente estudio tuvo como fin, encontrar la asociación entre las variables de estrés laboral y las estrategias de afrontamiento del personal de enfermería del servicio de emergencia, Hospital II Lima Norte, Callao.

Este objetivo es similar al estudio por Fernández O. (2020), donde se determinó que el nivel de estrés que tenían los trabajadores del Hospital Naval, tenía una relación directa en su desempeño laboral, pero el que más resaltó fue el agotamiento de las emociones e incidiendo en como el personal se realiza en sus metas u objetivos.

Así mismo se relaciona con lo dicho según los resultados obtenidos según (Ivancevich y Matteson, 1989). Se puede ver que debido al estrés del personal es originada por una lista de características, que estas dan origen a factores muy involucrado con el puesto de trabajo, algunos de ellos son el organigrama de la institución, sus estrategias de bonificaciones y recompensas y como se lleva a cabo el liderazgo dentro de la empresa. Esto nos confirma con los estresores que afectan el área de enfermería, lo cual da como acción el malestar a nivel psicológico, físico y lo que es la conducta de los colaboradores, y como consecuencia en el desempeño de las labores. Esto nos confirma en la tabla y figura 7 podemos visualizar los resultados sobre si el supervisor no reconoce mi esfuerzo laboral del personal de enfermería teniendo como respuesta donde el mayor porcentaje nos da el 50% consideran que su supervisor no reconoce su esfuerzo laboral, mientras que el 40% mencionan que algunas veces su supervisor no reconoce su esfuerzo laboral, y por último el 9% del área de enfermería encuestada refleja que siempre el supervisor no reconoce su esfuerzo laboral. Por ende, podemos concluir, que la mayoría de los encuestados consideran que su supervisor no valora su desempeño laboral. Por lo tanto, podemos saber que esto afecta directamente en su desempeño laboral al área de enfermería.

La investigación realizada por Torres A. (2018), donde después de realizar todo su estudio, se dieron como resultado que el personal que estaba realizando su internado de la carrera de enfermería, utilizó como método para afrontar este problema, hizo uso de la expresión emocional abierta (89.8%) y la estrategia adaptativa tuvo una aplicación para dar solución a los problemas (49.2%) por ende el mayor porcentaje de los internos de enfermería emplean estrategias de afrontamiento al estrés tanto adaptativas como desadaptativas. Donde se encontró que está relacionado de manera significativa que para Lazarus y Folkman (1999), uno de los factores de estrés entre el colaborador y el clima laboral, depende mucho de dos cosas, una de ella es como se evalúa el colaborador y como se enfrenta ello. Esto se comprueba con lo encontrado en el presente estudio en donde se encuentra que a más estrategias de afrontamiento menos estrés laboral, esto implica que en el área de enfermería al utilizar más estrategias de afrontamiento dieron estos resultados donde la estrategia más utilizadas fueron búsqueda de apoyo social, Reevaluación positiva y Focalizado en la solución del problema. Así mismo en la tabla y figura 12 podemos visualizar los resultados sobre si investigo el contexto con las personas involucradas teniendo como respuesta que el mayor porcentaje es 50,91% del área de enfermería que casi siempre aplican este afrontamiento.

También en la tabla y figura 21 podemos visualizar los resultados sobre si busco a algún familiar que me escuche cuando necesito manifestar mis inquietudes obteniendo como respuesta con el mayor porcentaje que es 67,27% en el área de enfermería. Por otra parte, estos resultados son similares al estudio realizado por Torres M. (2017), que encontró evidencia de la existencia de una relación directamente proporcional y de estadísticamente significativa entre Estrés Laboral y Estrategias de afrontamiento en la personal enfermería, con un ( $p=0.021$ ).

## **IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

### **4.1. Conclusiones**

En conclusión, del objetivo general, analizar la relación entre Estrés Laboral y Estrategias de Afrontamiento del personal de enfermería, se logró identificar a través del análisis realizado basados en los resultados adquiridos a partir de los instrumentos aplicados la existencia de relación significativa entre Estrategias de Afrontamiento y el Estrés Laboral, en otras palabras, cuanto más estresante era el trabajo, más estrategias de afrontamiento utilizaba el personal de enfermería. Los dos más comunes fueron focalizarse en la solución del problema y buscar apoyo social.

En conclusión, del objetivo específico Identificar la relación entre Estrés Laboral y Focalizado en la solución del problema del personal de enfermería, el grado de estrés laboral es medio con un 69.9%. en otras palabras, la deficiencia generada afecta el rendimiento laboral en el personal de enfermería.

En conclusión, del objetivo específico determinar la relación entre Estrés Laboral y Búsqueda de apoyo Social del personal de enfermería del servicio de emergencia, Hospital II Lima Norte, Callao. El nivel de afrontamiento es medio con un 70.9%.

## **4.2. Recomendaciones**

Según los resultados obtenidos del estudio, se puede sugerir que el personal de enfermería del Hospital II Lima Norte, Callao pudiera beneficiarse de programas preventivos para mejorar sus estrategias de afrontamiento ante el estrés laboral. Estos programas podrían ser implementados por el departamento de recursos humanos del hospital y podrían incluir técnicas de manejo de estrés, entrenamiento en habilidades que propicien la resolución de problemas y fomento de un ambiente laboral saludable. La implementación de estos programas podría ayudar a reducir los niveles de estrés laboral y mejorar el rendimiento laboral del personal de enfermería en el servicio de emergencia del hospital.

Se recomienda que una Trabajadora Social junto al supervisor de Salud, promuevan el uso de Estrategias para entornos estresores, por cual se fomentara talleres directamente dirigidos al personal de enfermería, con el objetivo de fortalecer las Estrategias, que empleen en situaciones de estrés.

Además, para aliviar la duda o el malestar de los profesionales de enfermería, es fundamental desarrollar acuerdos y compromisos horizontales con el apoyo del supervisor del área. Se recomienda que la Trabajadora Social junto con al área de recursos humanos del Hospital II Lima Norte, Callao, para gestionar eficazmente el trabajo bajo presión y esforzarse por asesorar al campo de enfermería que no se requiere sobrecargar ni exigir para poder cumplir con las funciones, que a su vez son informales, deben brindar presentaciones sobre salud ocupacional. los posibles efectos negativos que el estrés podría tener en su vida personal y profesional si eligen vivir con estrés.

## REFERENCIAS

- Chipana M. (2017). Nivel de estrés laboral y estrategias de afrontamiento en enfermeras de un Hospital del MINSA de Chanchamayo, 2016. (Tesis para obtener licenciatura, Universidad Mayor de San Marcos) <https://core.ac.uk/download/pdf/323345018.pdf>
- Gardamino P. (2017). Estrés laboral y clima organizacional en el personal del Hospital Distrital de Chancay, 2019. (Tesis para obtener licenciatura, Universidad César Vallejo). [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/3270/Guardamino\\_CP\\_S.pdf?sequence=6&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/3270/Guardamino_CP_S.pdf?sequence=6&isAllowed=y)
- Palacios, F. (2017). Estrés laboral y estrategias de afrontamiento en los trabajadores en el centro de salud Laderas de Chillón, Puente Piedra, Lima – 2017. (Tesis para obtener maestría, Universidad César Vallejo). [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/12729/Palacios\\_HFD\\_M.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/12729/Palacios_HFD_M.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Saltos, D. (2017). Estrés Laboral y Estrategias de Afrontamiento en Médicos del Ministerio de Salud Pública pertenecientes al Distrito 09D05 del Guayas – Ecuador. (Tesis para obtener licenciatura, Universidad de Guayaquil). <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/25775/1/TESIS%20SALTOS%20ATIE%20NCIA%20DAYANA.pdf>
- Cirami L. (2020). Estrategias de afrontamiento del estrés laboral en trabajadores de la salud y a partir de la pandemia de COVID-19, en España. (Tesis para obtener licenciatura, Universidad de Ciencias Empresariales y Sociales). [file:///C:/Users/hp/Downloads/Dialnet-EstrategiasDeAfrontamientoDelEstresLaboralEnTrabaj-7781473%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/hp/Downloads/Dialnet-EstrategiasDeAfrontamientoDelEstresLaboralEnTrabaj-7781473%20(1).pdf)
- Díaz, M (2022). Estrés laboral y estrategias de afrontamiento en el personal de enfermería durante la COVID-19 del hospital de Paita. (Tesis para obtener maestría, Universidad César Vallejo). Repositorio institucional de la universidad de la Universidad César Vallejo. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/80464/Troncos\\_MBL-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/80464/Troncos_MBL-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Crisanto - CNV-Eraza-OAG-SD (2021). Estrés laboral y estrategias de afrontamiento en tiempos de Covid-19 en el personal de salud hospitalario de Miraflores, 2021. (Tesis Para Obtener El Título Profesional Licenciada en Psicología, Universidad Cesar Vallejo) Repositorio institucional de la universidad de la Universidad César Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/89174>.
- Fernández LOM- SD (2020). Estrés en tiempos de Covid y Afrontamiento de Enfermeras del Servicio de Cuidados Intensivos del Hospital Naval del Perú –

- 2020(Tesis para obtener grado Académico de Maestro en Gestión Pública, Universidad Cesar Vallejo). Repositorio institucional de la universidad de la Universidad César Vallejo. file:///D:/Fernandez\_LOM-SD.pdf
- Troncos \_MBL-SD (2022). Estrés en tiempos de Covid y Afrontamiento de Enfermeras del Servicio de Cuidados Intensivos del Hospital Naval del Perú – 2020 (Tesis para obtener grado Académico de Maestro en Gestión Pública, Universidad Cesar Vallejo). Repositorio institucional de la universidad de la Universidad César Vallejo. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/80464/Troncos\\_MBL-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/80464/Troncos_MBL-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
  - Gallego Echevarría, L. A., López Aguirre, D. C., Piñeres Bejarano, J. E., Rativa Osorio, Y. N., & Téllez De La Pava, Y. V. (2017). El estrés laboral y las estrategias de afrontamiento en personal de enfermería de Armenia, Quindío. Revista Psicología Científica. com. <https://www.psicologiacientifica.com/estres-laboral-estrategias-afrontamiento-personal-enfermeria/>
  - Jinez Mamani, R. N. (2019). Nivel de Estrés Laboral en Profesionales de Enfermería del Hospital III Essalud PUNO – 2019. Puno. [http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/13390/Jinez\\_Mamani\\_Ruth\\_N%C3%A9lida.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/13390/Jinez_Mamani_Ruth_N%C3%A9lida.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
  - Torres Salinas, A. V. (2018). “Estrategias de Afrontamiento Frente a Situaciones de Estrés en Internos de Enfermería en el Hospital Daniel Alcides Carrión, 2018. Callao. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/28166>
  - Abregu Cornelio, J. F. (2019). Estrategia de afrontamiento al estrés laboral en enfermeras(os) del servicio de medicina y especialidades Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión -2019. Callao. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/38301>
  - León Noris, M. L. (2019). Estrés y Estilos de Afrontamiento de Enfermeras de un Hospital en Veracruz (México),2019. Rics Revista Iberoamericana De Las Ciencias De Salud., <https://www.rics.org.mx/index.php/RICS/article/view/56>
  - Restrepo Arcila, Y. F. (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/handle/123456789/5052>
  - Fernández López, O. M. (2020). Estrés en tiempos de Covid y Afrontamiento de Enfermeras del Servicio de Cuidados Intensivos del Hospital Naval del Perú - 2020. Callao. (TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE: Maestro en Gestión Pública), Repositorio institucional de la universidad de la Universidad César Vallejo <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/79684>

## **ANEXOS**

## Resolución de Aprobación de Título



Pimentel, 30 de junio del 2022

**VISTO:**

El oficio N° 0094-2022/FH-DTS-USS de fecha 30 de junio del 2022, presentado por la Escuela Profesional de Trabajo Social, en el cual se establece la procedencia para la aprobación de los proyectos de tesis del CURSO-TALLER ELABORACIÓN DE TRABAJOS DE INVESTIGACIÓN ACTUALIZACIÓN DE TESIS DE PREGRADO Y POSGRADO DE UNIVERSIDADES NO LICENCIADAS, de la escuela profesional de Trabajo Social, Y;

**CONSIDERANDO:**

Que, la Constitución Política del Perú en su Artículo 18° establece que: "La educación universitaria tiene como fines la formación profesional, la difusión cultural, la creación intelectual y artística y la investigación científica y tecnológica (...). Cada universidad es autónoma en su régimen normativo, de gobierno, académico, administrativo y económico. Las universidades se rigen por sus propios estatutos en el marco de la Constitución y de las leyes."

Que, acorde con lo establecido en el Artículo 8° de la Ley Universitaria, Ley N° 30220, "La autonomía inherente a las Universidades se ejerce de conformidad con lo establecido en la Constitución, la presente ley demás normativa aplicable. Esta autonomía se manifiesta en los siguientes regímenes: normativo, de gobierno, académico, administrativo y económico". La Universidad Señor de Sipán desarrolla sus actividades dentro de su autonomía prevista en la Constitución Política del Estado y la Ley Universitaria N° 30220.

Que, acorde con lo establecido en la Ley Universitaria N°30220; indica:

- Artículo N° 6°: Fines de la Universidad, inciso 6.5) "Realizar y promover la investigación científica, tecnológica y humanística la creación intelectual y artística".

Según lo establecido en el Artículo 45° de la Ley Universitaria, Ley N° 30220, "Obtención de Grados y Títulos: Para la obtención de grados y títulos se realiza de acuerdo a las exigencias académicas que cada universidad establezca en sus respectivas normas internas;

Que, el Reglamento de Investigación de la USS Versión 8, aprobado con Resolución de Directorio N°015-2022/PD-USS, señala:

- Artículo 72°: Aprobación del tema de investigación: El Comité de investigación de la escuela profesional eleva los temas del proyecto de investigación y del trabajo de investigación que esté acorde a las líneas de investigación institucional a Facultad para la emisión de la resolución.
- Artículo 73°: Aprobación del proyecto de investigación: El (los) estudiante (s) expone ante el Comité de Investigación de la escuela profesional el proyecto de investigación para su aprobación y emisión de la resolución de facultad.

Que, Reglamento de Grados y Títulos Versión 07 aprobado con resolución de directorio N° 086-2020/PD-USS; señala:

- Artículo 21°: "Los temas de trabajo de investigación, trabajo académico y tesis son aprobados por el Comité de Investigación y derivados a la facultad o Escuela de Posgrado, según corresponda, para la emisión de la resolución respectiva. El periodo de vigencia de los mismos será de dos años, a partir de su aprobación (...).
- Artículo 24°: "La tesis, es un estudio que debe denotar rigurosidad metodológica, originalidad, relevancia social, utilidad teórica y/o práctica en el ámbito de la escuela académica profesional (...)."
- Artículo 25°: "El tema debe responder a alguna de las líneas de investigación institucionales de la USS S.A.C."

Que, visto el oficio N° 0094-2022/FH-DTS-USS de fecha 30 de junio del 2022, en el cual se establece la procedencia para la aprobación de los proyectos de tesis del CURSO-TALLER ELABORACIÓN DE TRABAJOS DE INVESTIGACIÓN ACTUALIZACIÓN DE TESIS DE PREGRADO Y POSGRADO DE UNIVERSIDADES NO LICENCIADAS, de la escuela profesional de Trabajo Social, quienes cumplen con los requisitos, por lo que se debe proceder a su inscripción respectiva con fines de sustentación.

**ADMISIÓN E INFORMES**

881632

COMPUS USS

Escuela

Chiclayo, Pimentel

Chiclayo, Perú

Estando a lo expuesto y en uso de las atribuciones conferidas y de conformidad con las normas y reglamentos vigentes.  
Distribución: Rectorado, Vicerrectorado Académico, Vicerrectorado de Investigación, Decanos de Facultad, Jefes de Oficina, Jefes de Área Archivo.

SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO: APROBAR los PROYECTOS DE TESIS del CURSO-TALLER ELABORACIÓN DE TRABAJOS DE INVESTIGACIÓN ACTUALIZACIÓN DE TESIS DE PREGRADO Y POSGRADO DE UNIVERSIDADES NO LICENCIADAS de la escuela profesional de Trabajo Social, que a continuación se detalla:

N°	APELLIDOS Y NOMBRES	PROYECTOS DE INVESTIGACIÓN
1	AGUILAR TUANAMA DALY JANET	"INFLUENCIA DEL ESTRÉS LABORAL EN EL DESEMPEÑO LABORAL EN TRABAJADORES DEL ÁREA COMERCIAL DE UNA EMPRESA DE SAN ISIDRO, 2022"
2	- CORNEJO MONTERO MARÍA INÉS - LOPEZ TORRES CARMEN ROSA	"INFLUENCIA DE LAS LUDOTECAS COMUNITARIAS EN EL DESARROLLO SOCIOAFECTIVO DE LOS NIÑOS DE LA INSTITUCIÓN MISIÓN REGIONAL CASTILLA PAITA, 2022"
3	- ALEJOS TENORIO SANCHO DÁVILA CYNTHIA - HUACHACA ALVAREZ MIRIAN DENIS	"FUNCIONALIDAD FAMILIAR Y ACTITUDES RESILIENTES EN ESTUDIANTES DEL X CICLO DE TRABAJO SOCIAL DE UNA UNIVERSIDAD PRIVADA DE CHICLAYO 2022"
4	- FLORES DIAZ REBECA ELIZABETH - MONTOYA BARRIENTOS PAMELA NIEVES	"FUNCIONALIDAD FAMILIAR Y AUTOESTIMA EN ESTUDIANTES DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA "INDEPENDENCIA AMERICANA" DE SAN JUAN DE LURIGANCHO, 2022"
5	CARO SANCHEZ ZAMORA CLAUDIA ALEJANDRA	"INFLUENCIA DEL APOYO SOCIAL EN LA SATISFACCIÓN PERSONAL DE LOS ADULTOS MAYORES DEL PROGRAMA AMACHAY DEL DISTRITO DE INDEPENDENCIA, 2021"
6	- BOHORQUEZ ARAUJO RUBI NORA - CRISTOBAL MANSILLA JASMIN YESENIA	"CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN EL ÁREA DE GESTIÓN HUMANA DE UNA EMPRESA PRIVADA DE MAGDALENA DEL MAR, 2022"
7	- FLORES GUEVARA FAWY - MIRANDA PEREIRA ISABEL SARITA	"FUNCIONALIDAD FAMILIAR Y SOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN ESTUDIANTES DEL I Y III CICLO DEL INSTITUTO "LOS MOROCHUCOS", AYACUCHO - 2022"
8	DE LA CRUZ SAJAMI JESSENIA MILAGROS	"MALTRATO INFANTIL Y RELACIONES INTERPERSONALES DE LOS RESIDENTES DEL CENTRO DE ATENCIÓN RESIDENCIAL "SANTA TERESITA DEL NIÑO JESÚS" TINGO MARIA 2021"
9	- ASTUPUMA ESTRADA MARITZA LORENA - AGUILAR ACOSTA MONICA	"ESTRÉS LABORAL Y ESTRATEGIAS DE AFRONTAMIENTO DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA DEL SERVICIO DE EMERGENCIA, HOSPITAL II LIMA NORTE, CALLAO 2022"
10	- ROBLES YUCRA IDA - HINOSTROZA HUAMÁN JACKELIN MILAGROS	"CLIMA LABORAL Y COMPROMISO ORGANIZACIONAL DE LOS COLABORADORES DEL ÁREA DE PRODUCCIÓN DEL LABORATORIO GMPACK SERVICE S.A. LIMA, 2021"
11	BECERRA PINEDA MAGALY ROXANA	"INFLUENCIA DE LA FAMILIA EN LA REINSECCIÓN DE INTERNOS SENTENCIADOS POR EL DELITO DE VIOLACIÓN DEL PENAL DE TACNA 2021"
12	DÍAZ CHUQUIRUNA GLORIA JANETH	"INFLUENCIA DE LOS FACTORES SOCIALES EN LA VIOLENCIA CONTRA LA MUJER DISTRITO DE BAÑOS DEL INCA, CAJAMARCA, 2021"
13	BAYONA GAMBINI ELKE ORTENCIA	"VIOLENCIA DE GÉNERO Y CALIDAD DE VIDA DE LAS FAMILIAS DEL BARRIO 7 DE MARZO DE QUECHCAP, HUARAZ -2022"
14	- GUEVARA CANO HAYDEE KARINA - GIRALDO SANCHEZ JOSSELINE MERCEDES	"VIOLENCIA FAMILIAR Y CALIDAD DE VIDA DE LAS MUJERES EN EL ASENTAMIENTO HUMANO LA FLOR EN CARABAYLLO, 2022"
15	FLORES JUÁREZ ELIZABETH CAROL	"NIVEL DE AUTOESTIMA EN MADRES DE FAMILIA DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA N°118 "MI MUNDO FELIZ", CALLAO 2022"

ARTÍCULO SEGUNDO: DISPONER que las áreas competentes tomen conocimiento de la presente resolución y lo comuniquen a las facultades para la ejecución de la presente investigación.

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE



**Dra. Dioses Lescano Nelly**

Decana de la Facultad de Derecho y Humanidades  
Distribución: Rectorado, Vicerrectorado Académico, Vicerrectorado de Investigación, Decanos de Facultades, Jefes de Área, Archivo.

ADMISION E INFORMES

074 481610 - 074 481632

CAMPUS USS

5, carretera a Pimentel

Chiclayo, Perú



**Mg. Delgado Vega Paula Elena**

Secretaría Académica Facultad de Derecho y Humanidades



## Anexo

### Instrumentos

#### **Ficha técnica del instrumento para la variable Estrés Laboral.**

Nombre: Escala de Estrés Laboral de la OIT-OMS

Autor: OIT-OMS –Ivancevich & Matteson (1989)

Adaptación: Ángela Suarez (2013)

Dimensiones: D1: Tecnología; D2: Influencia de líder; D3: Respaldo de grupo.

#### **Validez y confiabilidad del instrumento**

##### **Validez**

La validez del contenido del instrumento se obtuvo a través de lo que comentaron los 3 expertos, se hizo uso del análisis factorial para la validez del instrumento, y los resultados del juicio de expertos arrojó un 97% de validez, y con ello se pudo decir que el instrumento era aplicable (Suarez, 2013).

##### **Confiabilidad**

Con respecto al coeficiente de Alpha de Cronbach, que tiene como objetivo ver el nivel de confiabilidad de un instrumento, dio como resultado 0.78, considerando un coeficiente muy alto.

Para cada Ítem, indicar con qué frecuencia la condición descrita es una fuente actual de estrés para usted:

Anote 1 si la condición NUNCA es fuente de estrés

Anote 2 si la condición ALGUNAS VECES es fuente de estrés

Anote 3 si la condición SIEMPRE es fuente de estrés

## CUESTIONARIO DE ESTRÉS LABORAL

Tecnología			
1. El equipo disponible para llevar a cabo mi trabajo es limitado.	1	2	3
2. El no tener el conocimiento técnico para competir en la institución me estresa.	1	2	3
3. El no contar con la tecnología adecuada para hacer un trabajo de calidad me causa estrés.	1	2	3
Influencia del Líder			
4. El supervisor no me orienta en el desarrollo de mis funciones	1	2	3
5. El supervisor no me reconoce	1	2	3
6. Mi supervisor no se preocupa por mi bienestar .	1	2	3
7 .El supervisor no confía en mi desempeño laboral	1	2	3
Respaldo de Grupo			
8. Percibo que mi equipo laboral no comparte, ni da el soporte en mis metas profesionales.	1	2	3
9. Mi equipo no reconoce mis logros laborales.	1	2	3

### **Ficha técnica del instrumento para la variable Estrategias de Afrontamiento.**

- Nombre: Escala de Estrategias de Afrontamiento (CAE)
- Autor: Bonifacio Sandin y Paloma Chorot (2003)
- Dimensiones: D1: Focalizado en la solución del problema; D2: Reevaluación positiva; D3: Búsqueda de apoyo social;

### **Validez y confiabilidad del instrumento**

#### **Validez**

De acuerdo con criterios de cinco expertos relacionados con la investigación, el instrumento del estudio se utilizó para realizar comprobaciones de validez de contenido. Los resultados apoyan la validez de contenido del instrumento, que puede deducirse del rango de validez de contenido del instrumento de 0,80 a 1. El CAE 2018 en Perú fue evaluado en validez de contenido por Sotomayor, G. en pasantes de enfermería.

#### **Confiabilidad**

Se utilizó la consistencia interna en un estudio piloto para la creación de la investigación con el fin de demostrar la fiabilidad del instrumento. Se utilizó un programa estadístico para determinar el grado de fiabilidad. Se comprobó que el alfa de Cronbach tenía más precisión, y se presentó un valor de ( $\alpha= 0,762$ ) para toda la escala como prueba de una fiabilidad adecuada.

El Coeficiente Alfa de Cronbach fue de 0,74 según Sotomayor, G. hallado en el 2018 en Perú. Se demostró una confiabilidad adecuada con un Alfa de Cronbach de 0,80.

Para cada Ítem, indicar con qué frecuencia la condición descrita es una fuente actual de estrés

Para usted:

Anote 1: Nunca

Anote 2: A veces

Anote 3: Casi siempre

## CUESTIONARIO DE ESTRATEGIAS DE AFRONTAMIENTO

Focalizado en la solución del problema			
1. Investigo el contexto con las personas involucradas.	1	2	3
2. Analizo las causas, para identificar las soluciones	1	2	3
3. Construyo alternativas de solución en función a los recursos que tengo. .	1	2	3
4. Implemento un plan de acción y lo ejecuto.	1	2	3
Reevaluación positiva			
5. Consideras que hay empatía con las jerarquías de tu institución.	1	2	3
6. Considero que debo crear mis propias estrategias de solución.	1	2	3
7. Identifico e interiorizo los aprendizajes de la situación o problema	1	2	3
Búsqueda de Apoyo Social			
8. Expreso lo que siento y me apoyo con mi equipo.	1	2	3
9. Pido el consejo de algún pariente o amigo para afrontar mejor el problema.	1	2	3
10. Busco a algún familiar que me escuche cuando necesito manifestar mis inquietudes.	1	2	3

## Anexo 4

### Validación de Instrumentos

Solicitud

Estimado (a) señor (a): Marcos Cordova LLontop

Motiva la presente el solicitar su valiosa colaboración en la revisión del instrumento anexo, el cual tiene como objetivo de obtener la validación del instrumento de investigación: CUESTIONARIO que se aplicará para el desarrollo de la tesis con fines de titulación, denominada “Estrés Laboral y Estrategias de Afrontamiento del personal de enfermería del servicio de emergencia, Hospital II Lima Norte, Callao 2022”

Acudo a usted debido a sus conocimientos y experiencias en la materia, los cuales aportarían una útil y completa información para la culminación exitosa de este trabajo de investigación.

Gracias por su valioso aporte y participación.

Atentamente,



-----  
Monica Aguilar Acosta

Dni: 43702117



-----  
Maritza Lorena Astupuma Estrada

Dni: 47351084

## GUÍA JUICIO DE EXPERTOS

### 1. Identificación del Experto

Nombre y Apellidos: Dr. Marcos Cordova LLontop

Centro laboral: Universidad Nacional de Trujillo

Título profesional: Trabajador Social

Grado: Doctor

Mención: Ciencias del Desarrollo Social

Institución donde lo obtuvo: Universidad Nacional de Trujillo

Otros estudios.

### 2. Instrucciones

Estimado(a) especialista, a continuación, se muestra un conjunto de indicadores, el cual tienes que evaluar con criterio ético y estrictez científica, la validez del instrumento propuesto (véase anexo N° 1).

Para evaluar dicho instrumento, marca con un aspa(x) una de las categorías contempladas en el cuadro:

1: Inferior al básico 2: Básico 3: Intermedio 4: Sobresaliente 5: Muy sobresaliente

### 3. Juicio de experto

INDICADORES	CATEGORÍA				
	1	2	3	4	5
1. Las dimensiones de la variable responden a un contexto teórico de forma(visión general)				<b>x</b>	
2. Coherencia entre dimensión e indicadores(visión general)					<b>x</b>
3. El número de indicadores, evalúan las dimensiones y por consiguiente la variable seleccionada(visión general)					<b>x</b>
4. Los ítems están redactados en forma clara y precisa, sin ambigüedades(claridad y precisión)				<b>x</b>	

5. Los ítems guardan relación con los indicadores de las variables(coherencia)				<b>x</b>	
6. Los ítems han sido redactados teniendo en cuenta la prueba piloto(pertinencia y eficacia)				<b>x</b>	
7. Los ítems han sido redactados teniendo en cuenta la validez de contenido				<b>x</b>	
8. Presenta algunas preguntas distractoras para controlar la contaminación de las respuestas(control de sesgo)				<b>x</b>	
9. Los ítems han sido redactados de lo general a lo particular(orden)				<b>x</b>	
10. Los ítems del instrumento, son coherentes en términos de cantidad(extensión)				<b>x</b>	
11. Los ítems no constituyen riesgo para el encuestado(inocuidad)				<b>x</b>	
12. Calidad en la redacción de los ítems(visión general)				<b>x</b>	
13. Grado de objetividad del instrumento (visión general)				<b>x</b>	
14. Grado de relevancia del instrumento (visión general)				<b>x</b>	
15. Estructura técnica básica del instrumento (organización)					<b>x</b>
<b>Puntaje parcial</b>				<b>48</b>	<b>15</b>
<b>Puntaje total</b>	<b>63</b>				

*Nota:* Índice de validación del juicio de experto (Ivje) = [puntaje obtenido / 75]  
x 100=84%.

#### 4. Escala de validación

Muy baja	Baja	Regular	Alta	Muy Alta
00-20 %	21-40 %	41-60 %	61-80%	81-100%
El instrumento de investigación está observado		El instrumento de investigación requiere reajustes para su aplicación		El instrumentode investigación está apto para su aplicación
<b>Interpretación:</b> Cuanto más se acerque el coeficiente a cero (0), mayor error habrá en la validez				

**5. Conclusión general de la validación y sugerencias** (en coherencia con el nivel de validación alcanzado): apto para su aplicación.

#### 6. Constancia de Juicio de experto

El que suscribe, Marcos Cordova Llontop identificado con DNI. N° 03381552 certifico que realicé el juicio del experto al instrumento diseñado por el (los) tesisistas

1. Maritza Lorena Astupuma Estrada

2. Monica Aguilar Acosta

En la investigación denominada “Estrés Laboral y Estrategias de Afrontamiento del personal de enfermería del servicio de emergencia, Hospital II

Lima Norte, Callao 2022”



.....  
Dr. Marcos Cordova Llontop  
DNI. N° 03381552

Solicitud

Estimada Srta: Lizeth Magali Contreras Coveñas:

Motiva la presente el solicitar su valiosa colaboración en la revisión del instrumento anexo, el cual tiene como objetivo de obtener la validación del instrumento de investigación: **CUESTIONARIO** que se aplicará para el desarrollo de la tesis con fines de titulación, denominada **“Estrés Laboral y Estrategias de Afrontamiento del personal de enfermería del servicio de emergencia, Hospital II Lima Norte, Callao 2022”**

Acudo a usted debido a sus conocimientos y experiencias en la materia, los cuales aportarían una útil y completa información para la culminación exitosa de este trabajo de investigación. Gracias por su valioso aporte y participación.

Atentamente



-----  
Monica Aguilar Acosta

Dni: 43702117



-----  
Maritza Lorena Astupuma Estrada

Dni: 47351084

## GUÍA JUICIO DE EXPERTOS

### 1. Identificación del Experto

Nombre y Apellidos: Lizeth Magali Contreras

CoveñasCentro laboral: Mur Wy S.A.C

Título profesional: Trabajador

Social Grado: Licenciada Mención:

Trabajo Social

Institución donde lo obtuvo: Universidad Nacional de

TrujilloOtros estudios:

I. PoLnt of You - Herramienta de Coaching

II. Entrenamiento Desarrollo Personal Nivel Básico y Avanzado  
10/2016 -LIDERATUM

III. Diplomado en Terapia Narrativa PRANAS(CHILE)

IV. Diplomado en: Gestión del Potencial Humano - Nuevas Tendencias -ESAN

V. Terapia Familiar Centrado en Soluciones

IFAMI - Instituto de Capacitación y Desarrollo Familiar

### 2. Instrucciones

Estimado(a) especialista, a continuación, se muestra un conjunto de indicadores, el cual tienes que evaluar con criterio ético y estrictez científica, la validez del instrumento propuesto (véase anexo N° 1).

Para evaluar dicho instrumento, marca con un aspa(x) una de las categorías contempladas en el cuadro:

1: Inferior al básico 2: Básico 3: Intermedio 4: Sobresaliente 5: Muy sobresaliente

### 3. Juicio de experto

INDICADORES	CATEGORÍA				
	1	2	3	4	5
1. Las dimensiones de la variable responden a un contexto teórico de forma(visión general)					x
2. Coherencia entre dimensión e indicadores(visión general)					x
3. El número de indicadores, evalúan las dimensiones y por consiguiente la variable seleccionada(visión general)					x
4. Los ítems están redactados en forma clara y precisa, sin ambigüedades(claridad y precisión)					x
5. Los ítems guardan relación con los indicadores de las variables(coherencia)					x
6. Los ítems han sido redactados teniendo en cuenta la prueba piloto(pertinencia y eficacia)					x
7. Los ítems han sido redactados teniendo en cuenta la validez de contenido					x
8. Presenta algunas preguntas distractoras para controlar la contaminación de las respuestas(control de sesgo)					x
9. Los ítems han sido redactados de lo general a lo particular(orden)					x
10. Los ítems del instrumento, son coherentes en términos de cantidad(extensión)					x
11. Los ítems no constituyen riesgo para el encuestado(inocuidad)					x
12. Calidad en la redacción de los ítems(visión general)					x
13. Grado de objetividad del instrumento (visión general)					x
14. Grado de relevancia del instrumento (visión general)					x

15. Estructura técnica básica del instrumento (organización)					<b>x</b>
<b>Puntaje parcial</b>					<b>75</b>

<b>Puntaje total</b>	<b>75</b>
----------------------	-----------

*Nota:* Índice de validación del juicio de experto (Ivje) = [puntaje obtenido / 75]  
x 100=100

#### 4. Escala de validación

Muy baja	Baja	Regular	Alta	Muy Alta
00-20 %	21-40 %	41-60 %	61-80%	81-100%
El instrumento de investigación está observado			El instrumento de investigación requiere reajustes para su aplicación	El instrumentode investigación está apto para su aplicación
<b>Interpretación:</b> Cuanto más se acerque el coeficiente a cero (0), mayor error habrá en la validez				

#### 5. Conclusión general de la validación y sugerencias (en coherencia con el nivel de validación alcanzado):

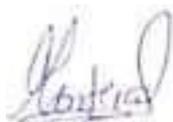
Considero que el instrumento de investigación se encuentra apto para su aplicación, responde a los indicadores con un puntaje adecuado.

## 6. Constancia de Juicio de experto

El que suscribe, **Lizeth Magali Contreras Coveñas**, identificado con DNI. N° 41464535 certifico que realicé el juicio del experto al instrumento diseñado por el (los) tesisistas

1. Maritza Lorena Astupuma Estrada
2. Mónica Aguilar Acosta

En la investigación denominada “Estrés Laboral y Estrategias de Afrontamiento del personal de enfermería del servicio de emergencia, Hospital II Lima Norte, Callao 2022”



.....  
Lic. Lizeth Magali Contreras Coveñas

DNI: 41464535

Solicitud

Estimado: Manuel Alfonso Lavado Ibañez

Motiva la presente el solicitar su valiosa colaboración en la revisión del instrumento anexo, el cual tiene como objetivo de obtener la validación del instrumento de investigación: **CUESTIONARIO** que se aplicará para el desarrollo de la tesis con fines de titulación, denominada **“Estrés Laboral y Estrategias de Afrontamiento del personal de enfermería del servicio de emergencia, Hospital II Lima Norte, Callao 2022”**

Acudo a usted debido a sus conocimientos y experiencias en la materia, los cuales aportarían una útil y completa información para la culminación exitosa de este trabajo de investigación. Gracias por su valioso aporte y participación.

Atentamente



-----  
Monica Aguilar Acosta

Dni: 43702117



-----  
Maritza Lorena Astupuma Estrada

Dni: 47351084

## GUÍA JUICIO DE EXPERTOS

### 1. Identificación del Experto

Nombre y Apellidos: Manuel Alfonso Lavado Ibañez

Centro laboral: Universidad Nacional de Trujillo Título profesional: Antropólogo Social

Grado: Doctor

Mención: Ciencias del Desarrollo Social

Institución donde lo obtuvo: Universidad Nacional de Trujillo

Otros estudios:

### 2. Instrucciones

Estimado(a) especialista, a continuación, se muestra un conjunto de indicadores, el cual tienes que evaluar con criterio ético y estrictez científica, la validez del instrumento propuesto (véase anexo N° 1).

Para evaluar dicho instrumento, marca con un aspa(x) una de las categorías contempladas en el cuadro:

1: Inferior al básico 2: Básico 3: Intermedio 4: Sobresaliente 5: Muy sobresaliente

### 3. Juicio de experto

INDICADORES	CATEGORÍA				
	1	2	3	4	5
1. Las dimensiones de la variable responden a un contexto teórico de forma(visión general)				X	
2. Coherencia entre dimensión e indicadores(visión general)				x	
3. El número de indicadores, evalúan las dimensiones y por consiguiente la variable seleccionada(visión general)				x	
4. Los ítems están redactados en forma clara y precisa, sin ambigüedades(claridad y precisión)				x	

5. Los ítems guardan relación con los indicadores de las variables(coherencia)					X
6. Los ítems han sido redactados teniendo en cuenta la prueba piloto(pertinencia y eficacia)					X
7. Los ítems han sido redactados teniendo en cuenta la validez de contenido					X
8. Presenta algunas preguntas distractoras para controlar la contaminación de las respuestas(control de sesgo)				X	
9. Los ítems han sido redactados de lo general a lo particular(orden)					X
10. Los ítems del instrumento, son coherentes en términos de cantidad(extensión)					X
11. Los ítems no constituyen riesgo para el encuestado(inocuidad)				X	
12. Calidad en la redacción de los ítems(visión general)				X	
13. Grado de objetividad del instrumento (visión general)				X	
14. Grado de relevancia del instrumento (visión general)					X
15. Estructura técnica básica del instrumento (organización)					X
<b>Puntaje parcial</b>					
<b>Puntaje total</b>	<b>65</b>				

Nota: Índice de validación del juicio de experto (Ivje) = [puntaje obtenido / 75]  
x 100=86.6

#### 4. Escala de validación

Muy baja	Baja	Regular	Alta	Muy Alta
00-20 %	21-40 %	41-60 %	61-80%	81-100%
El instrumento de investigación está observado		El instrumento de investigación requiere reajustes para su aplicación		El de instrumento de investigación está apto para su aplicación
<b>Interpretación:</b> Cuanto más se acerque el coeficiente a cero (0), mayor error habrá en la validez				

**5. Conclusión general de la validación y sugerencias** (en coherencia con el nivel de validación alcanzado):

Apto para su aplicación.

#### 6. Constancia de Juicio de experto

El que suscribe, **Manuel Alfonso Lavado Ibañez** identificado con DNI. N° 18010735 certifico que realicé el juicio del experto al instrumento diseñado por el (los) tesisistas

1. Maritza Lorena Astupuma Estrada

2. Monica Aguilar Acosta

En la investigación denominada “Estrés Laboral y Estrategias de afrontamiento del personal de enfermería del servicio de emergencia, Hospital II Lima Norte, Callao 2022”



.....  
**Dr. Manuel Alfonso Lavado Ibañez**

DNI N° 18010735

## Anexo 5

### Consentimiento Informado

Estimada participante para hacerle de conocimiento que se va llevar a cabo el proyecto de investigación titulado " Estrés Laboral y Estrategias de Afrontamiento del personal de enfermería del servicio de emergencia, Hospital II Lima Norte, Callao 2022, dirigido por los bachilleres en la carrera de Trabajo social Astupuma Estrada Maritza Lorena y Aguilar Acosta Monica.

Te pedimos por favor que contestes de forma honesta dos cuestionarios, te tomará aproximadamente 15 minutos los enunciados. Todos los datos que recabemos serán anónimos y confidenciales, no solicitamos ningún dato de identificación personal.

Tu participación es voluntaria, solo consiste en que respondas los cuestionarios, no hay un beneficio directo por tu participación en el estudio.

Si tienes alguna duda puedes comunicarte con las investigadoras al número 960623544 - 992112993

He leído el consentimiento informado estoy de acuerdo en participar

Si ( )            No ( )

### II. Datos informativos

Lugar y fecha:

Sexo:

Edad:

## Anexo 6

### Matriz de Consistencia

**Título:** “Estrés Laboral y Estrategias de Afrontamiento del personal de Enfermería del servicio de emergencia, Hospital II Lima Norte, Callao2022”

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	METODOLOGÍA
<p><b>Pregunta General:</b></p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre Estrés Laboral y Estrategias de Afrontamiento del personal de Enfermería del servicio de Emergencia, Hospital II Lima</p>	<p><b>1. Objetivo general</b></p> <p>Analizar la relación entre Estrés Laboral y Estrategias de Afrontamiento del personal de enfermería del servicio de emergencia, Hospital II Lima Norte, Callao 2022.</p> <p><b>2. Objetivos específicos</b></p> <p>Determinar la relación entre Tecnología y Estrategias de Afrontamiento del personal</p>	<p><b>1. Hipótesis General:</b></p> <p>Existe relación significativa entre Estrés Laboral y Estrategias de Afrontamiento del personal de enfermería del servicio de emergencia, Hospital II Lima Norte, Callao 2022.</p> <p><b>2. Hipótesis Específico:</b></p> <p>Existe relación significativa entre la dimensión de Tecnología y Estrategias de</p>	<p><b>VARIABLE 1</b></p> <p>Estrés Laboral</p> <p><b>INDICADORES</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>o Tiempo</li> <li>o Conocimiento Técnico</li> <li>o Ausencia Técnica</li> </ul>	<p><b>Tipo de investigación:</b></p> <p>Aplicativo y enfoque cuantitativo</p> <p><b>Diseño de investigación:</b></p> <p>Investigación no experimental de tipo correlacional.</p> <p><b>Población y muestra:</b></p> <p>Población de 55 personal de Enfermería del servicio de emergencia, Hospital II Lima Norte, Callao 2022.</p>

<p>Norte, Callao 2022?</p>	<p>de enfermería del servicio de emergencia, Hospital II Lima Norte, Callao 2022.</p> <p>Determinar la relación entre Influencia de líder y Estrategias de Afrontamiento del personal de enfermería del servicio de emergencia, Hospital II Lima Norte, Callao 2022.</p> <p>Determinar la relación entre Respaldo de grupo y Estrategias de Afrontamiento del personal de enfermería del servicio de emergencia, Hospital II Lima Norte, Callao 2022.</p> <p>Identificar la relación entre Estrés laboral y Focalizado en la solución del problema del personal de enfermería del servicio de</p>	<p>Afrontamiento del personal de enfermería del servicio de emergencia, Hospital II Lima Norte, Callao 2022.Ho: No existe relación significativa entre la dimensión de Tecnología y Estrategias de Afrontamiento del personal de enfermería del servicio de emergencia, Hospital II Lima Norte, Callao 2022.</p> <p>Existe relación significativa entre la dimensión de Influencia de líder y Estrategias de Afrontamiento del personal de enfermería del servicio de emergencia, Hospital II Lima Norte, Callao 2022.</p> <p>Ho: No existe relación significativa entre la dimensión de Influencia de líder y</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Superiores</li> <li>○ Respeto al superior</li> <li>○ Bienestar</li> <li>○ Confianza</li> <li>○ Metas profesionales</li> <li>○ Ayuda técnica del grupo</li> </ul>	<p>La muestra de 55 personal de Enfermería del servicio de emergencia, Hospital II Lima Norte, Callao 2022.</p>
----------------------------	---	--	---	---

	<p>emergencia, Hospital II Lima Norte, Callao 2022.</p> <p>Identificar la relación entre Estrés Laboral y Reevaluación positiva del personal de enfermería del servicio de emergencia, Hospital II Lima Norte, Callao 2022.</p> <p>Identificar la relación entre Estrés Laboral y Búsqueda de apoyo Social del personal de enfermería del servicio de emergencia, Hospital II Lima Norte, Callao 2022.</p>	<p>Estrategias de Afrontamiento del personal de enfermería del servicio de emergencia, Hospital II Lima Norte, Callao 2022.</p> <p>Existe relación significativa entre la dimensión de Respaldo de grupo y Estrategias de Afrontamiento del personal de enfermería del servicio de emergencia, Hospital II Lima Norte, Callao 2022.</p> <p>Ho: No existe relación significativa entre la dimensión de Respaldo de grupo y Estrategias de Afrontamiento del personal de enfermería del servicio de</p>	<p><b>VARIABLE 2</b></p> <p>Estrategias de Afrontamiento</p> <p><b>INDICADORES</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>o Solución del problema</li> <li>o Plan de acciones</li> <li>o Investigo el problema</li> <li>o Soluciones concretas</li> <li>o Jerarquías</li> <li>o Estrategias</li> </ul>	
--	--	---	--	--

		<p>emergencia, Hospital II Lima Norte, Callao 2022.</p> <p>Existe relación significativa entre el Estrés Laboral y la dimensión focalizado en la solución del problema del personal de enfermería del servicio de emergencia, Hospital II Lima Norte, Callao 2022.</p> <p>Ho: No existe relación significativa entre el Estrés Laboral y la dimensión de Focalizado en la solución del problema del personal de enfermería del servicio de emergencia, Hospital II Lima Norte, Callao 2022.</p> <p>Existe relación significativa entre el Estrés Laboral y la dimensión de</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>o Aprendizajes</li> <li>o Apoyo</li> <li>o Consejos familiares</li> <li>o Ayuda de parientes</li> </ul>	
--	--	--	--	--

		<p>Reevaluación positiva del personal de enfermería del servicio de emergencia, Hospital II Lima Norte, Callao 2022.</p> <p>Ho: No existe relación significativa entre el Estrés Laboral y la dimensión de Reevaluación positiva del personal de enfermería del servicio de emergencia, Hospital II Lima Norte, Callao 2022.</p> <p>Existe relación significativa entre el Estrés Laboral y la dimensión de Búsqueda de apoyo Social del personal de enfermería del servicio de emergencia, Hospital II Lima Norte, Callao 2022.</p>		
--	--	--	--	--

		Ho: No existe relación significativa entre el Estrés Laboral y la dimensión de Búsqueda de apoyo Social del personal de enfermería del servicio de emergencia, Hospital II Lima Norte, Callao 2022.		
--	--	---	--	--

## EVIDENCIAS

### Encuesta

\*Obligatorio

#### Consentimiento informado

Estimados(as) participantes,

Reciban nuestro más cordial saludo. De parte de Mónica Aguilar Acosta y Maritza Lorena Astupuma Estrada Somos bachilleres en Asistente Social de la Universidad del Señor de Sipán. En esta oportunidad nos encontramos realizando un Proyecto de investigación titulado "Estrés Laboral y Estrategias de Afrontamientos en el personal de Enfermería de Emergencia del Hospital II Lima Norte, Callao 2022. Te pedimos por favor que contestes de forma honesta dos cuestionarios, te tomará aproximadamente 15 minutos los enunciados. La información será usada solo para la presente investigación y es de forma anónima, los datos que usted nos brinde no serán proporcionados a ninguna otra persona ajena a la investigación.

Dejo constancia de haber sido informada(o) del propósito de la investigación, así como de los objetivos por parte de las investigadoras. Sé que mi participación es voluntaria y que los datos que se obtengan se manejen confidencialmente. Por todo lo anterior doy mi consentimiento voluntario para participar del presente estudio.

#### Estrés Laboral

Para cada ítem, indicar con que frecuencia la condición descrita es una fuente actual de estrés para usted

Anote 1 si la condición NUNCA es fuente de estrés

Anote 2 si la condición ALGUNAS VECES es fuente de estrés

Anote 3 si la condición SIEMPRE es fuente de estrés.

El equipo disponible para llevar a cabo mi trabajo es limitado \*

1. NUNCA

2. ALGUNAS VECES

3. SIEMPRE

El equipo disponible para llevar a cabo mi trabajo es limitado \*

- 1.NUNCA
- 2.ALGUNAS VECES
- 3.SIEMPRE

El no tener el conocimiento técnico para competir en la empresa me estresa \*

- 1.NUNCA
- 2.ALGUNAS VECES
- 3.SIEMPRE

El no contar con la tecnología adecuada para hacer un trabajo de calidad me causa estrés \*

- 1.NUNCA
- 2.ALGUNAS VECES
- 3.SIEMPRE

El supervisor no me orienta en el desarrollo de mis funciones \*

- 1.NUNCA
- 2.ALGUNAS VECES
- 3.SIEMPRE

El supervisor no me reconoce \*

- 1.NUNCA
- 2.ALGUNAS VECES
- 3.SIEMPRE

Mi supervisor no se preocupa por mi bienestar \*

- 1.NUNCA
- 2.ALGUNAS VECES
- 3.SIEMPRE

El supervisor no confía en mi desempeño laboral \*

- 1.NUNCA
- 2.ALGUNAS VECES
- 3.SIEMPRE

Percibo que mi equipo laboral no comparte, ni da el soporte en mis metas profesionales \*

- 1.NUNCA
- 2.ALGUNAS VECES
- 3.SIEMPRE

Mi equipo no reconoce mis logros laborales \*

- 1.NUNCA
- 2.ALGUNAS VECES
- 3.SIEMPRE

#### ESTRATEGIAS DE AFRONTAMIENTOS

Para cada ítem, indicar cómo se ha comportado habitualmente ante situaciones de estrés usted.

Anote 1: Nunca

Anote 2: A veces

Anote 3: Casi siempre

Investigo el contexto con las personas involucradas \*

- 1.NUNCA
- 2.ALGUNAS VECES
- 3.SIEMPRE

Analizo las causas, para identificar las soluciones \*

- 1.NUNCA
- 2.ALGUNAS VECES
- 3.SIEMPRE

Construyo alternativas de solución en función a los recursos que tengo \*

- 1.NUNCA
- 2.ALGUNAS VECES
- 3.SIEMPRE

Implemento un plan de acción y lo ejecuto \*

- 1.NUNCA
- 2.ALGUNAS VECES
- 3.SIEMPRE

Consideras que hay empatía con las jerarquías de tu empresa \*

- 1.NUNCA
- 2.ALGUNAS VECES
- 3.SIEMPRE

Considero que debo crear mis propias estrategias de solución \*

- 1.NUNCA
- 2.ALGUNAS VECES
- 3.SIEMPRE

Identifico e interiorizo los aprendizajes de la situación o problema \*

- 1.NUNCA
- 2.ALGUNAS VECES
- 3.SIEMPRE

Expreso lo que siento y me apoyo con mi equipo \*

- 1.NUNCA
- 2.ALGUNAS VECES
- 3.SIEMPRE

Pido el consejo de algún pariente o amigo para afrontar mejor el problema \*

- 1.NUNCA
- 2.ALGUNAS VECES
- 3.SIEMPRE

Busco a algún familiar que me escuche cuando necesito manifestar mis inquietudes.\*

- 1.NUNCA
- 2.ALGUNAS VECES
- 3.SIEMPRE

Gracias Por Participar

NOMBRE DEL TRABAJO

**“ESTRÉS LABORAL Y ESTRATEGIAS DE AFRONTAMIENTO DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA DEL SERVICIO DE EMERGENCIA**

AUTOR

**Astupuma Estrada Maritza Loren Aguilar Acosta Monica**

RECUENTO DE PALABRAS

**8176 Words**

RECUENTO DE CARACTERES

**43946 Characters**

RECUENTO DE PÁGINAS

**51 Pages**

TAMAÑO DEL ARCHIVO

**1.3MB**

FECHA DE ENTREGA

**Mar 11, 2023 2:18 PM GMT-5**

FECHA DEL INFORME

**Mar 11, 2023 2:19 PM GMT-5**

### ● 25% de similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base de datos

- 23% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 21% Base de datos de trabajos entregados
- 8% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

### ● Excluir del Reporte de Similitud

- Material bibliográfico
- Coincidencia baja (menos de 8 palabras)
- Material citado