



**Universidad
Norbert Wiener**

**UNIVERSIDAD PRIVADA NORBERT WIENER
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD**

**PROGRAMA DE SEGUNDA ESPECIALIDAD EN
ENFERMERÍA EN SALUD OCUPACIONAL**

**“NIVEL DE ESTRÉS Y CONDICIONES LABORALES EN EL
PERSONAL QUE TRABAJA EN AMBULANCIAS DE UNA EMPRESA
PARTICULAR - LIMA 2020”.**

**TRABAJO ACADÉMICO PARA OPTAR EL TÍTULO DE ESPECIALISTA EN
ENFERMERÍA EN SALUD OCUPACIONAL**

PRESENTADO POR:

Lic. MANRIQUE MENDOCILLA, YOCIAN DIANA CAROLINA

CÓDIGO ORCID: 0000-0001-7272-8955

ASESOR:

Mg. ARÉVALO MARCOS, RODOLFO

CÓDIGO ORCID: 000-0002-4633-2997

LIMA – PERÚ

2020

ÍNDICE

	Pág.
ÍNDICE	02
I. INTRODUCCIÓN	03
II. MATERIALES Y MÉTODOS	10
2.1. Enfoque y diseño de investigación	10
2.2. Población, muestra y muestreo	10
2.3. Variable(s) de estudio	11
2.4. Técnica e instrumento de medición	11
2.5. Procedimiento para recolección de datos	13
2.6. Métodos de análisis estadístico	13
2.7. Aspectos éticos	14
III. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS DEL ESTUDIO	16
3.1. Cronograma de actividades	16
3.2. Recursos financieros	17
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	18
ANEXOS	22
Anexo A: Operacionalización de la variable o variables	23
Anexo B: Instrumentos de recolección de datos	25
Anexo C: Consentimiento informado y/o Asentimiento informado	28

I. INTRODUCCIÓN

Los cambios tecnológicos y sociopolíticos en la sociedad actual han generado muchas variaciones en la vida ocupacional y personal, acarreando como consecuencias, problemas de estrés en el trabajador. El estrés concomitante con el puesto de trabajo, es una agrupación de diferentes respuestas que se dan cuando hay una inestabilidad entre las demandas ocupacionales y los recursos del medio con los que tiene que contar el trabajador. Para la Unión Europea el estrés en el trabajador es una situación de mucha preocupación a nivel mundial, considerándola como la nueva "plaga del siglo actual XXI" (1).

Estudios realizados por la (OIT), considera que el estrés influye negativamente en la salud física y psicológica de los trabajadores como también para la productividad de las entidades para los que laboran, pues un trabajador estresado concurrentemente suele enfermarse, tener poca productividad y poca motivación incrementándose los costos para las entidades con aproximadamente, dos millones de dólares al año, por las ausencias laborales y gastos médicos. También detalló en su investigación que una adecuada organización y gestión del trabajo son algunas de las formas más oportunas para prevenir el estrés (2).

En Chile se evidencia que los trabajadores con bajos ingresos salariales que están expuestos a situaciones de estrés laboral, tiene mas riesgo que padecer síntomas mentales como el estrés y depresión. Po otro lado se reportan casos en Colombia y Perú donde se evidencian acontecimientos de estrés, que a la larga se convierten en el síndrome de burnout, definida como la consecuencia de un nivel de estrés laboral alto. También se pone en énfasis que los trabajadores que realizan actividades en el ámbito de la salud presentan niveles altos de estrés debido a circunstancias emocionales, especialmente en aquellos trabajadores que laboran en áreas de emergencia y con ambientes inadecuadas (3).

En el mismo contexto, las condiciones del medio laboral cumplen un rol fundamental, pues tiene una relación relevante con algunos elementos sociales, administrativos y físicos que suelen ser alterados durante la jornada laboral provocando ambientes inadecuados, perturbaciones físicas, insatisfacción laboral y alteraciones psicológicas en el personal de salud. Muchas veces las entidades de salud son ambientes causantes de estrés debido a las altas demandas de atenciones y a las medidas ineficaces de afrontamiento de los servicios de gestión en salud (4).

El proyecto de investigación se sustentará en el Modelo de estrés y coping de Lazarus y Folkman, realizado por los mismos autores, ellos sostienen una perspectiva, interaccionista e cognitiva entre el ambiente y la persona, considerando que la salud psicológica del trabajador esta influenciada por su medio de trabajo. Este modelo hace referencia al estrés, dándole la importancia a las estrategias de afrontamiento o coping. Los autores la definen como “los esfuerzos cognitivos y conductuales, que están constantemente variando y que se desarrollan para controlar las demandas externas o internas, que son amenazantes en la persona” Otro punto de vista en este modelo es el de “evaluación”. El modelo contiene tres tipos de evaluación cognitiva: La evaluación primaria, es aquella valoración subjetiva que la persona realiza, sobre sus exigencias laborales que se le puedan presentar y que muchas veces pueden ser estas demandas un reto. La evaluación secundaria, es aquella valoración en el que la persona realiza, sobre los recursos para enfrentarse a una situación de amenaza. La evaluación terciaría, es aquella en la que la persona hace sobre las situaciones de estrés, afrontándolas de dos maneras de ser controlado, de manera eficaz e ineficaz. El estrés se clasifica de diferentes formas; **Estrés positivo**; Es cuando la persona interactúa con su estresor manteniendo la mente creativa. **Estrés negativo**; Es cuando el estrés provoca un aumento de tareas no asimilable. **Estrés agudo**: Es cuando las presiones del pasado se adelantan a las exigencias del futuro. **Estrés crónico**: Es constantemente, año tras año, deteriora el cuerpo, la mente y la vida, la persona. **Estrés laboral**: Se da por causa del trabajo, dañando la salud física, mental del trabajador y la productividad de la empresa, trayendo como consecuencia el

síndrome de Burnout. "burnout" ha sido delimitado por distintas formas siendo la mas clara, la de Maslach y Jackson; basada en tres dimensiones, **Agotamiento emocional**; caracterizada por fatiga y cansancio. **Despersonalización**; se define como el desarrollo de actitudes y sentimientos negativos hacia otras personas. **Falta de realización personal**; Definida como la búsqueda de la excelencia de una persona relacionado con la realización de una tarea (5).

La OIT ha considerado que las **condiciones laborales** son un conjunto de características y/o situaciones de tipo material, físico, económico, social, político y psicológico donde se realizan las actividades y vinculaciones de trabajo. Una característica resaltante del ambiente de trabajo contemporáneo es el continuo, precoz, e intenso cambio económico, tecnológico social y político del marco de actividad laboral. Para ello posee gran gama de criterios para clasificar las condiciones labores. Existen dimensiones fundamentales. **Condición física**; se refiere a las condiciones del medio ambiente: La iluminación, los ruidos, la sensación térmica, recursos de tipo físico y material; Es común saber que la infraestructura de un establecimiento y la misma organización en la parte laboral condicionan de manera constante las distancias que el personal de salud debe realizar. **Condición psicológica**; A diario se demanda un elevado esfuerzo físico, considerado como factor que predispone al trabajador un mejor manejo de la parte mental; siendo nombrado como carga mental. **Condición social**; Las relaciones con el entorno de trabajo, son muy importantes para que se pueda realizar un desarrollo íntegro del individuo. (6).

En cuanto a los antecedentes internacionales tenemos a Sarsosa K, Charria V; en Colombia, sus resultados fueron que el profesional asistencial de las entidades de salud, presento un nivel alto de estrés específicamente relacionados con síntomas intelectuales, laborales y fisiológicos. El predominio del estrés laboral en el personal podría relacionarse con las condiciones laborales, sus funciones y al contacto continuo a enfermedades contagiosas propias de las entidades de salud (7).

Preciado N; en Colombia, sus resultados fueron que el personal prehospitalario utiliza de manera continua habilidades de afrontamiento positivo orientadas a la modificación de situaciones conflictivas, cambiando de manera eficaz la situación hostil en las personas, aportando de manera positiva a su vida. Otra habilidad utilizada es la expresión emocional abierta, que se consideró como una habilidad negativa, como son la ira, y la tristeza frente a situaciones adversas (8).

C Carrillo, et al; en España, sus resultados fueron que el personal de enfermería percibió un nivel moderado de agentes estresante laborales a comparación del personal auxiliar. Uno de los agentes estresantes fue un deficiente control en la toma de decisiones por parte del personal, acompañado a la demanda de instruirse constantemente en nuevas actividades. Además, se resalta la importancia del apoyo y el compañerismo, considerado positivo por el personal de trabajo (9).

Arcilla J, Ortiz O, Valencia J; en Colombia sus resultados fueron que el personal de salud está constantemente expuesto a distintos agentes de riesgo condicionándolos a padecer múltiples enfermedades generando una labor deficiente. Además, la carga laboral diaria y la misma institución permiten el desgaste emocional de su personal, conllevando a la adquisición de hábitos negativos. Por lo tanto, es necesario establecer medidas adecuadas en el personal que permitan calidad de vida (10).

Berdugo S, García D, Molinares D, Movilla A, Pérez S; en Colombia, Sus resultados fueron que el personal de enfermería presentó condiciones laborales deficientes debido a que no contaban con los equipos e insumos necesarios sumados a la alta demanda de pacientes durante su jornada de trabajo, que con el transcurrir del tiempo les provocaron problemas psicosociales como fatiga, estrés y burnout, los cuales no permiten desarrollar ni implementar un trabajo digno a favor de la comunidad (11).

En cuanto a los antecedentes a nivel nacional Ortega J, Quispe, Masias O.; en Arequipa sus resultados fueron que el personal de salud evaluado presentó niveles altos de estrés. Se consideró que el nivel de satisfacción de los estudiados

manifestó una inclinación no favorable, provocando un ambiente de trabajo hostil. También se visualizó en los evaluados el predominio de un nivel bajo en cuanto al bienestar psicológico. Finalizando con una interrelación de las variables estrés laboral, satisfacción laboral y el bienestar psicológico (12).

Katty S; En Lima sus resultados fueron el predominio del estrés laboral en el personal asistencial pre hospitalario joven, debido a su inexperiencia. El tener menos tiempo de servicio, disminuye el riesgo de padecer estrés laboral debido a que el personal no tiene mas de 2.5 años de servicio. A menor cantidad de atenciones del personal prehospitalario existe menor riesgo de estrés laboral a comparación del personal que tiene mayor cantidad de atenciones (13).

Chepe H; en Lima sus resultados con respecto al nivel de estrés laboral en las enfermeras predominó un nivel de estrés bajo. Las dimensiones de agotamiento emocional y realización personal las enfermeras manifestaron una inconformidad moderada. Para la dimensión despersonalización no significa problema. Respecto a las condiciones laborales se evidenció un nivel adecuado. Su dimensión factores medio ambientales prevalece con niveles adecuados (14).

Morales G; en Lima sus resultados En cuanto al nivel de estrés en las enfermeras, predominó el nivel medio. En cuanto al estado civil, se evidenció que las enfermeras casadas presentaron un nivel de estrés alto; a diferencia de las solteras que presentaron un nivel de estrés medio. En la dimensión cansancio emocional, se evidenció un nivel de estrés medio; en la dimensión despersonalización predominó un nivel medio y en la dimensión realización personal un nivel bajo de estrés (15).

Ore E y Soto C; en Lima, sus resultados fueron que el personal de enfermería tuvo un nivel de satisfacción medio- alto pero bajo con respecto a satisfacción personal por otro lado obtuvo resultados en cuanto a su variable condiciones de trabajo, que dicho personal mantenía un nivel regular de condiciones laborales, encontró también que existe relación entre sus variables satisfacción laborales y condiciones de trabajo; a mejores condiciones que tenga el personal mejor satisfacción tuvo (16).

El personal asistencial: médicos, enfermeras o paramédicos y choferes están enfrentando día a día ha actividades de carga mental, pues tienen mucha responsabilidad en cada situación de urgencia o emergencia, donde requieren de muchas destrezas y habilidades para proteger la vida, también deben accionar con bastante tranquilidad y calma frente al ambiente social y familiar que aguardan de ellos respuestas rápidas y exitosas, Por ello el estrés es un factor permanente y constante sumado a las largas jornadas de trabajo, de 12-15-17 a 24 horas.

En el área pre hospitalaria se realizan atenciones directas de pacientes por parte del personal de salud, en ambientes externos al del hospital; estas emergencias o urgencias, son atenciones en situ y consisten en la estabilización del herido para luego trasladarlo a un establecimiento de salud, en el que se brindará atención secundaria, por lo tanto, estas atenciones son de suma importancia ya que muchas veces durante este proceso se realizan procedimientos enfocados a preservar la vida de los heridos y donde el personal de salud se expone a muchos riesgos (17).

Partiendo de este acto se considera de conveniencia del porqué se propone esta investigación, la cual responde a la exigencia de calcular cuantitativamente el nivel de estrés relacionado a las condiciones laborales en el personal que labora en ambulancias.

Este estudio tendrá como propósito, la toma de medidas correctivas de naturaleza preventiva, una vez terminada la investigación que se pretende hacer, tales medidas nos llevara a la reducción del estrés en el personal que labora en ambulancia de una empresa particular, así como la promoción de ambientes laborales óptimos para dicho personal encuentre entrenado y en las mejores condiciones laborales para ofrecer una atención superior y prevenir lesiones o complicaciones a sus pacientes, todo ello también beneficiara a los familiares de los trabajadores/as y la comunidad en general. Por lo anteriormente expuesto consideramos que el estudio que nos proponemos realizar esta completamente justificado.

Este trabajo de investigación tiene por objetivo determinar la relación entre el nivel de estrés y condiciones laborales en el personal que trabaja en ambulancias de una empresa particular, Lima 2020.

Asimismo los objetivos siguientes

- ✓ Identificar la relación entre el nivel de estrés y la dimensión física de las condiciones laborales en el personal que trabaja en ambulancias de una empresa particular, Lima 2020.
- ✓ Identificar la relación entre el nivel de estrés y la dimensión psicológica de las condiciones laborales en el personal que trabaja en ambulancias de una empresa particular, Lima 2020.
- ✓ Identificarla relación entre el nivel de estrés y la dimensión social de las condiciones laborales en el personal que trabaja en ambulancias de una empresa particular, Lima 2020.

II. MATERIALES Y MÉTODOS

2.1 Enfoque y diseño de investigación

Esta investigación, estará basada en un enfoque cuantitativo, pues se medirán las variables estudiadas y en cuanto al diseño, es una investigación no experimental puesto que no se manipularán deliberadamente las variables; es de corte transversal ya que se recolectaran los datos en un momento específico y es correlacional porque se buscará una relación entre las dos variables estudiadas (18).

1.2 Población, muestra y muestreo

En cuanto a la población, estará constituida por todos los 40 trabajadores, durante los meses setiembre - noviembre del 2020 dentro de ellos; médicos, enfermeros, paramédicos y choferes de una empresa particular de Lima.

Los participantes serán seleccionadas de acuerdo con los criterios de inclusión y exclusión propuestos en la investigación.

Dentro de los criterios de inclusión, serán los siguientes:

Trabajadores, que tengan laborando mínimo 3 meses en la empresa, programados durante los meses propuestos y que acepten participar en la investigación.

Los criterios de exclusión serán: trabajadores que estén de vacaciones, ni con descanso medico ni Trabajadores nuevos

2.3 Variable de estudio

Variable: Nivel de estrés

Definición conceptual de variable: Producto de la interacción del ambiente y la persona. Evaluándolo como algo peligroso, sobrepasando sus recursos debido al aumento de roles y tareas interpersonales que ponen en riesgo su vida (5).

Definición operacional de variable: Producto de la interacción del ambiente y el personal que trabaja en ambulancias de una empresa particular, Lima 2020. Evaluándolo como algo peligroso, sobrepasando sus recursos debido al aumento de roles y tareas interpersonales que ponen en riesgo su vida.

Variable: Condiciones laborales

Definición conceptual de variable: Conjunto de características y/o situaciones de tipo material, físico, económico, social, político y psicológico donde se realizan las actividades vinculadas al trabajo (6).

Definición operacional de variable: Conjunto de características y/o situaciones de tipo material, físico, económico, social, político y psicológico donde el personal que trabaja en ambulancias de una empresa particular, Lima 2020 realiza sus actividades vinculadas al trabajo.

2.4 Técnica e instrumento de medición

Para medir la primera variables nivel de estrés en el personal que trabaja en ambulancia de una empresa particular. La técnica que se usará es una encuesta mediante la aplicación de un cuestionario del autor Maslach, mediante el, se obtendrán los datos de forma óptima y eficaz. El instrumento tiene mucha validez y confiabilidad al 0.9, constará de 22 ítems, obteniendo un puntaje según sus tres dimensiones, para luego finalizar con un nivel de estrés clasificado; bajo, medio y alto VER EN EL ANEXO B

NIVEL DE ESTRÉS GENERAL

- Bajo: 0-101 puntos
- Medio: 102-117 puntos
- Alto: 118-132 puntos

VALOR	ESCALA DE MEDICIÓN
0	Percepción según la opinión del trabajador: Nunca
1	Percepción según la opinión del trabajador: Pocas veces al año
2	Percepción según la opinión del trabajador: Una vez al año o menos
3	Percepción según la opinión del trabajador: Una vez al mes o menos
4	Percepción según la opinión del trabajador: Una vez a la semana
5	Percepción según la opinión del trabajador: Pocas veces a la semana
6	Percepción según la opinión del trabajador: Todas los días

SEGÚN DIMENSIONES

DIMENSIÓN CLASIFICACIÓN	AGOTAMIENTO EMOCIONAL	DESPERSONALIZACIÓN	REALIZACIÓN PERSONAL
Bajo	47- 54 puntos	29-30 puntos	0 -18 puntos
Medio	39 - 46 puntos	24-28 puntos	19-29 puntos
Alto	0-38 puntos	0-23 puntos	30-48 puntos

Por otro lado para evaluar la segunda variable, que es condiciones laborales se analizará mediante frecuencias relativas y absolutas, según sus tres dimensiones: Bueno, regular y malo. Mediante el cual se tomará como punto básico, los puntajes máximo y mínimo, las condiciones del trabajo, se harán de a cuerdo a la sumatoria de las dimensiones, 75 puntos como máximo y 15 puntos como mínimo. Se empleo una prueba piloto para obtener el grado de confiabilidad de 0.85 VER EN EL ANEXO C

SEGÚN DIMENSIONES			
	BUENO	REGULAR	MALO
FÍSICA	19-25 puntos	12-18 puntos	5-11 puntos
PSICOLÓGICA	22-30 puntos	14-21 puntos	6-13 puntos
SOCIAL	16-20 puntos	10-15 puntos	4-9 puntos

CONDICIONES LABORALES

- **BUENO:** 56-75
- **REGULAR:** 36-55
- **MALO:** 15-35

VALOR	ESCALA DE MEDICIÓN
1	Totalmente desacuerdo con la opinión del trabajador
2	Pocas veces acuerdo con la opinión del trabajador
3	Indiferente a la opinión del trabajador
4	Mayormente acuerdo con la opinión del trabajador
5	totalmente acuerdo con la opinión del trabajador

2.5 Procedimiento para recolección de datos

Autorización y coordinaciones previas para recolección de datos

Al iniciar esta recolección de los datos, se realizarán las gestiones referidas a las autorizaciones para acceder a la empresa particular. Se tramitará la carta de presentación de la universidad, con ella se acudiría a la empresa, para obtener el permiso de ejecución del proyecto.

Aplicación de instrumento(s) de recolección de datos

Esta recolección de los datos se efectuada en, los meses setiembre-noviembre del presente año, 2020. De lunes domingo. Se acudiría en forma regular a la empresa

durante los turnos regulares de la investigadora, la aplicación de los instrumentos tomará un tiempo de 20 min por cada trabajador.

2.6 Métodos de análisis estadístico

Los datos obtenidos serán ingresados a una tabla matriz el software estadístico SPSS 26.0., este proceso se realizara cuidadosamente para así evitar errores y valores perdidos al momento del análisis. Al ser un estudio descriptivo - correlacional, se utilizará el análisis de datos principalmente estadísticos de tipo descriptiva.

Para el análisis de datos, se realizaran gráficos y tablas para que posteriormente sean descritas permitiendo la discusión del estudio respectivo. También se buscará la relación de ambas variables, usando el Chi cuadrado.

2.7 Aspectos éticos

Se tomará en cuenta la protección de los trabajadores que participen en la investigación y los principios de la justicia, la autonomía, la no maleficencia y la beneficencia, así mismo se aplicara el consentimiento informado previa información clara dada al personal participante. A continuación, se describe los principios bioéticos.

Principio de autonomía

Este principio será estrictamente aplicado en este estudio pues se respetará sus decisiones y libre voluntad de participación del personal que trabaja en ambulancias de una empresa particular. A cada uno de ellos se les hará conocer el fin que tuvo el estudio y luego se solicitará también el consentimiento informado para que su participación sea adecuada y regular en el estudio.

Principio de beneficencia

Al personal que trabaja en ambulancias de una empresa particular, se le explicará sobre la importancia que se obtendrá con los resultados de este estudio. Al determinar la relación entre ambas variables, nos permitirá orientar mejores estrategias educativas y sanitarias para este grupo vulnerable.

Principio de no maleficencia

Se explicará a cada uno del personal que trabaja en ambulancias de una empresa particular, que no implica ningún riesgo a su salud e integridad individual ni la de sus integrantes participar en este estudio.

Principio de justicia

Todo el personal que trabaja en ambulancia de una empresa particular, serán tratados con mucho respeto y cordialidad, así mismo se tratará a todos por igual, sin discriminaciones ni preferencias (19).

III. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS DEL ESTUDIO

3.1 Cronograma de actividades

ACTIVIDADES	2020																			
	AGOSTO				SETIEMBRE				OCTUBRE				NOVIEMBRE				DICIEMBRE			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Identificación del Problema	X	X	X																	
Búsqueda bibliográfica		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X				
Situación problemática, marco teórico referencial y antecedentes						X	X	X	X	X	X	X								
Importancia y justificación de la investigación										X	X	X								
Objetivos de la de la investigación											X	X								
Enfoque y diseño de investigación											X	X								
Población, muestra y muestreo												X	X							
Instrumentos y técnicas de recolección de los datos												X	X	X						
Aspectos bioéticos														X	X					
Métodos de análisis de información														X	X	X				
Elaboración de aspectos administrativos del estudio																X	X			
Elaboración de los anexos																X	X			
Aprobación del proyecto																		X	X	
Sustentación del proyecto de estudio																	X			

3.2 Recursos financieros

	UNIDAD MEDIDA	CANTIDAD	COSTO UNITARIO	COSTO TOTAL
HUMANOS				
Tesista	Licenciada	01	00.00	00.00
Asesor Estadístico	Estadístico	01	00.00	00.00
Subtotal				00.00
MATERIALES Y EQUIPOS				
Impresora	Unidad	01	300.00	300.00
Computadora	Unidad	01	2,000.00	2,000.00
Subtotal				2,300.00
SERVICIOS				
Fólder Manila	Unidad	20	1.00	20.00
Papel Bond A-4	Millar	1 millar	20.00	40.00
Movilidad – Pasajes	---	---	500.00	500.00
Internet	---	---	150.00	150.00
Subtotal				710.00
TOTAL				3,010.00

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Lopez A. El estrés laboral en los países europeos y en américa latina. Mercosur abc. [internet]. 2009 [citado 06 de julio del 2020]. Disponible en: <http://www.mercosurabc.com.ar/nota.asp?IdNota=2069&IdSeccion=14>
2. Organización Internacional del Trabajo. Estrés en el trabajo un reto colectivo. [internet]. Ginebra, 2016 [citado 2 de octubre del 2020]. Disponible en: https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/documents/genericdocument/wcms_475146.pdf
3. Mejia C, et al Factores asociados al estrés laboral en trabajadores de seis países de Latinoamérica Rev Asoc Espec Med Trab [internet]. 2019 sep. [citado el 02 de octubre del 2020] vol.28 no.3 Disponible en: http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S11326255201900030004
4. Canales M, Valenzuela S, Paravic T. Condiciones de trabajo de los profesionales de enfermería en Chile; Enferm. univ vol.13 no.3 México jul./sep. 2016 [internet] 2016, jul./sep [citado el 02 de octubre del 2020]; univ vol.13 no.3 Disponible en: http://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S166570632016000300178&script=sci_arttext
5. Lazarus.S y Folkman, S. Estrés y Procesos Cognitivos. España: Editorial Martínez Roca; 1990.
6. Nochebuena J. Índice de condiciones de trabajo. Análisis de las condiciones de trabajo en México en el periodo 2000-2010 Universidad Autónoma Del Estado De Hidalgo 2013 [citado 15 de julio de 2020]. Disponible en:

<https://repository.uaeh.edu.mx/bitstream/bitstream/handle/123456789/14798/TESIS%20MAESTR%C3%8DA-ok.pdf?sequence=2&isAllowed=y>

7. Sarsosa K, Charria V, Estrés laboral en personal asistencial de cuatro instituciones de salud nivel III de Cali en Colombia Universidad y salud [internet]. Colombia 2017 [citado 27 de setiembre del 2020]. Disponible en: <https://revistas.udenar.edu.co/index.php/usalud/article/view/3204/pdf>
8. [Preciado N](#). Estrategias de afrontamiento al estrés del personal APH que arriba al Hospital Infantil Universitario de San José [internet] 2016 [citado 27 de setiembre del 2020]. Disponible en: <https://repository.ces.edu.co/handle/10946/326>
9. Carrillo C, Rios M, Martínez R, Nouera P. Nivel de estrés del personal de enfermería de la Unidad de Cuidados Intensivos de un hospital clínico universitario. Enferm Intensiva [internet]. 2016, Jun [citado 27 de setiembre del 2020]. 27(3):89-95 2016 Disponible en: <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S1130239916300049>
10. Arcila J, Ortiz C, Valencia J. desarrollo de enfermedades en el personal de atención prehospitalaria que afectan la eficacia de la prestación de los servicios de salud en la ciudad de Medellín Colombia 2017 [citado 27 de setiembre del 2020]. Disponible en: <http://smshungama.in/bitstream/10946/3764/2/Desarrollo%20Enfermedades%20Personal%20Aph.pdf>
11. Berdugo S, García D, Molinares D, Movilla A, Pérez S. Condiciones De Salud Y De Trabajo De Enfermería En Tres Instituciones De Salud De [Internet]. 2015 [citado 14 de julio del 2020]; 6(2):113–9. Disponible en: <https://repositorio.unicartagena.edu.co/bitstream/handle/11227/2654/Proyecto%20final%20condiciones%20de%20salud%20y%20de%20trabajo%20de%20enfermeria%20en%20tres%20instituciones%20de%20salud%20de%20Cartagena.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

12. Ortega J, Quispe, Masias O. Estrés laboral, satisfacción laboral y bienestar psicológico en personal de salud de la Microred Ampliación Paucarpata; [Tesis para optar la licenciatura], Arequipa. 2016 [citado 11 de setiembre del 2020]. Disponible en: <http://bibliotecas.unsa.edu.pe/handle/UNSA/3536>
13. Sánchez K. Prevalencia de estrés laboral y factores asociados en el personal asistencial prehospitalario del programa de sistema de atención móvil de urgencias Instituto de Gestión de Servicios de Salud (SAMU - IGSS) [Tesis para optar la magistratura]. Perú: Universidad Nacional Mayor De San Marcos; Lima-Perú 2015; [citado 9 de julio del 2020]. Disponible en: <http://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/cybertesis/6110>
14. Chepe H. Estrés y condiciones laborales de las enfermeras del servicio de medicina del Hospital Militar Central, Lima-2019” [Tesis para optar la licenciatura]. Perú: Universidad Cesar Vallejo; Lima-Perú 2019; [citado 5 de octubre del 2020]. Disponible en: http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/41297/Chepe_EH..pdf?sequence=1&isAllowed=y
15. Morales G. Nivel De Estrés Laboral En Enfermeras Del Hospital De Huaycán Lima – 2019 [Tesis para optar la licenciatura]. Universidad Norbert Wiener, Lima. 2019 [citado 1 de octubre del 2020]. Disponible en: <http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/3112/TESIS%20Morales%20Glinda.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
16. Ore E y Soto C. Satisfacción laboral y condiciones de trabajo del enfermero en el servicio de medicina del hospital Guillermo kaelin de la fuente, lima [Tesis para optar la licenciatura], Universidad Norbert Wiener, Lima. 2019 [citado 11 de julio del 2020]. Disponible en: <http://repositorio.uwiener.edu.pe/xmlui/bitstream/handle/123456789/2973/TESIS%20Or%E9%20Erik%20-%20Soto%20Cecilia.pdf?sequence=3>

17. Valentín N., Sanabria A., Domínguez L., Osorio C., Bejarano M., Síndrome de desgaste profesional. Rev scielo; 2009: *On-line version* ISSN 2619-6107: [citado 2 de octubre del 2019]. Disponible en: http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2011-75822009000300002
18. Hernández Sampieri R, Fernández Collado C, Baptista Lucio P. Metodología de la Investigación. 6ª ed. México D. F.: McGraw-Hill; 2014. 1-600 p.
19. Mora L. Los principios éticos y bioéticos aplicados a la calidad de la atención en enfermería. Rev Cubana Oftalmol vol.28 no.2 Ciudad de la Habana abr.-jun. Cuba. 2015 [internet] [citado el 1 de octubre del 2020]; Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-21762015000200009

ANEXOS

Anexo A. Operacionalización de la variable “NIVEL DE ESTRÉS”

OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE										
TÍTULO: “NIVEL DE ESTRÉS”										
Variable	Según naturaleza y escala	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	N° de ítems			Valor final	Criterios para asignar valores
NIVEL DE ESTRES	Variable según su naturaleza: Cualitativa	Producto de la interacción del ambiente y la persona. Evaluándolo como algo peligroso, sobrepasando sus recursos debido al aumento de roles y tareas interpersonales que ponen en riesgo su vida.	Producto de la interacción del ambiente y el personal que trabaja en ambulancias de una empresa particular, Lima 2019. Evaluándolo como algo peligroso, sobrepasando sus recursos debido al aumento de roles y tareas interpersonales que ponen en riesgo su vida.	El Agotamiento emocional	Agotamiento físico. Sentimientos negativos hacia el trabajo Cansancio emocional	9 ítems; 1,2,3,6,8,13,14,16,20			Estrés Alto: 118-132 puntos Estrés Bajo: 0-101 puntos Estrés Medio: 102-117 puntos	0= Percepción según la opinión del trabajador: Nunca 1= Percepción según la opinión del trabajador: Pocas veces al año 2= Percepción según la opinión del trabajador: Una vez al año o menos 3= Percepción según la opinión del trabajador: Una vez al mes o menos 4= Percepción según la opinión del trabajador: Una vez a la semana 5= Percepción según la opinión del trabajador: Pocas veces a la semana 6= Percepción según la opinión del trabajador: Todos los días
						B	M	A		
						47-54	39-46	0-38		
				La Despersonalización	Actitudes y respuestas negativas, distantes e inhumanas hacia otras personas	5 ítems; 5,10,11,15,22				
						B	M	A		
						29-30	24-28	0-23		
	La Realización personal	Actitudes y respuestas negativas, distantes e inhumanas hacia otras personas	8 ítems; 4,7,9,12,17,18,19,21							
			B	M	A					
			0 -18	19-29	30-48					
	Escala de medición: Ordinal									

Operacionalización de la variable “CONDICIONES DE TRABAJO”

OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE											
TÍTULO: “CONDICIONES LABORALES”											
Variable	Según naturaleza y escala	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	N° de ítems			Valor final	Crterios para asignar valores	
CONDICIONES LABORALES EN EL PERSONAL QUE TRABAJA EN AMBULANCIA	Variable según su naturaleza: Cualitativa	Conjunto de características y/o situaciones de tipo material, físico, económico, social, político y psicológico donde se realizan las actividades vinculadas al trabajo.	Conjunto de características y/o situaciones de tipo material, físico, económico, social, político y psicológico donde el personal que trabaja en ambulancias de una empresa particular, Lima 2019 realiza sus actividades vinculadas al trabajo.	Condición física	Recursos físicos, ambientales y materiales	5 ítems; 1,2,3,4,5			BUENO: 56-75 puntos REGULAR : 36-55 puntos MALO: 15-35 puntos	1= Totalmente en desacuerdo con la opinión del trabajador 2= Pocas veces de acuerdo con la opinión del trabajador 3= Indiferente a la opinión con la opinión del trabajador 4= Mayormente de acuerdo con la opinión del trabajador 5= Totalmente de acuerdo con la opinión del trabajador	
						B	R	M			
						19-25	12-18	5-11			
	Según Escala de medición: Ordinal				Condición psicológica	Tiempo, complejidad, rapidez y atención	6 ítems; 6,7,8,9,10,11				
							B	R			M
							22-30	14-21			6-13
					Condición social	Comunicación relaciones personales	4 ítems; 12,13,14,15				
							B	R			M
							16-20	10-15			4-9

Anexo B. Instrumentos de recolección de los datos: Instrumento 1

CUESTIONARIO DE NIVEL DE ESTRÉS

Con relación a las siguientes preguntas, marque con un aspa (X) o check (√) sobre el código que responda de mejor manera a las interrogantes.

N°	ENUNCIADOS	Nunca	Pocas veces al año	Una Vez al mes	Pocas veces al mes	Una vez a la semana	Pocas Veces a la semana	Todos los días
1	Me siento emocionalmente cansado(a). por mi trabajo en el servicio							
2	Cuando termino mi turno en el servicio me siento vacío(a).							
3	Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otro turno de trabajo me siento cansado(a).							
4	Siento que trabajar todo el día con personas me cansa.							
5	Siento que el trabajo que realizó todo el día me cansa(o).							
6	Me siento frustrado por mi trabajo							
7	Siento que dedico demasiado tiempo a mi trabajo							
8	Siento que trabajar en contacto directo con las personas me cansa							
9	Me siento con si estuviera al límite de mis posibilidades							
10	Siento que trato con mucha eficacia los problemas de mis pacientes							
11	Siento que estoy influyendo positivamente en la vida de otras personas a través de mi trabajo							
12	Me siento con mucha energía al realizar mi trabajo							
13	Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con mis paciente							
14	Me siento estimulado después de haber trabajado con mis pacientes							

15	Creo que consigo muchas cosas valiosas en mi trabajo							
16	Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada.							
17	Siento que puedo entablar relaciones con los pacientes fácilmente							
18	Siento que trato algunos paciente como si fueran objetos impersonales							
19	Siento que me he vuelto mas duro(a) con las personas							
20	Me preocupa que este trabajo me este endureciendo emocionalmente							
21	Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a mis pacientes							
22	Me parece que los paciente me culpan por sus problemas							

Instrumento 2

CUESTIONARIO CONDICIONES DE TRABAJO

Con relación a las siguientes preguntas, marque con un aspa (X) o check (✓) sobre el código que responda de mejor manera a las interrogantes

N°	PREGUNTAS	Totalmente en desacuerdo	Pocas veces de acuerdo	Indiferente a la opinión	Mayormente de acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	En mi trabajo cuento con servicios básicos					
2	Existe suficiente equipo para realizar mis actividades diarias					
3	Mi trabajo se desarrolla frecuentemente en condiciones de presión de tiempo					
4	Mis actividades diarias requieren de trabajar continuamente en una postura forzada					
5	Considero que tengo una sobrecarga de trabajo					
6	Tengo oportunidad de elegir mis días de descanso					
7	Tengo motivación en mi área laboral					
8	Tengo autonomía en mis decisiones profesionales					
9	He recibido cursos sobre prevención de riesgos laborales en mi área de trabajo					
10	Mis actividades diarias me estimulan en realizar compromiso laboral					
11	Existe monotonía en mis actividades diarias					
12	Considero que existen relaciones autoritarias en mi trabajo					
13	Tengo participación en las decisiones organizacionales de mi institución					
14	Me identifico con los cambios propuestos por mis compañeros					
15	Existe respeto entre mis compañeros					

Anexo C: CONSENTIMIENTO INFORMADO

PARA PARTICIPAR EN UN PROYECTO DE INVESTIGACIÓN MEDICA

Se le esta invitando a participar en esta investigación en salud. Antes de decidir en participar deberá comprender cada uno de los siguientes apartados.

Titulo del proyecto: Nivel de estrés y condiciones laborales en el personal que trabaja en abulencias de una empresa particular, lima 2020

Investigadora: Lic. Yocían Diana Carolina Manrique Mendocilla

Propósito del estudio: determinar la relación entre Nivel de estrés y condiciones laborales en el personal que trabaja en abulencias de una empresa particular, lima 2020

Beneficios por participar: Tiene la posibilidad de conocer los resultados de la investigación por los medios más adecuados (de manera individual o grupo) que le puede hacer de mucha utilidad en su actividad profesional.

Inconvenientes y riesgos: Ninguno, solo se le pedirá responder el cuestionario.

Costo por participar: Usted no hará gasto alguno durante el estudio.

Confidencialidad: la información que usted proporcione estar protegido, solo los investigadores pueden conocer. Fuera de esta información confidencial, usted no será identificado cuando los resultados sean publicados.

Renuncia: usted puede reiterarse del estudio en cualquier momento, sin sanción o pérdida de beneficios a los que tiene derecho.

Participación voluntaria: Su participación en este estudio es completamente voluntaria y puede retirarse en cualquier momento.

DECLARACIÓN DE CONSENTIMIENTO

Declaro que he leído y comprendido, tuve tiempo y oportunidad de hacer preguntas las cuales fueron respondidas satisfactoriamente, no he percibido coacción ni he sido influido indebidamente a participar o continuar participando en el estudio y que finalmente acepto participar voluntariamente en el estudio.

Lima, 20 de setiembre del 2020

.....

Firma del participante

INFORME DE ORIGINALIDAD

13%

INDICE DE SIMILITUD

11%

FUENTES DE
INTERNET

0%

PUBLICACIONES

11%

TRABAJOS DEL
ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	Submitted to Universidad Wiener Trabajo del estudiante	3%
2	idus.us.es Fuente de Internet	2%
3	repositorio.uclm.es Fuente de Internet	2%
4	Submitted to Universidad Maria Auxiliadora SAC Trabajo del estudiante	1%
5	repositorio.unh.edu.pe Fuente de Internet	1%
6	tesis.unap.edu.pe Fuente de Internet	1%
7	ateneo.unmsm.edu.pe Fuente de Internet	1%
8	www.dspace.uce.edu.ec Fuente de Internet	1%
9	Submitted to Universidad Nacional de Cafete Trabajo del estudiante	1%