



Universidad
Norbert Wiener

Facultad de Ciencias de la Salud

**Estrés laboral y estrategias de afrontamiento del personal de
enfermería en el servicio de emergencia en un hospital
Nacional, Lima 2023**

**Trabajo Académico para optar el Título de Especialista en
Cuidado Enfermero en Emergencias y Desastres**

Presentado por:

Autora: Cruz Villavicencio, Naida

Código ORCID: <https://orcid.org/0009-0001-8712-6997>

Asesora: Dra. Bernardo Santiago, Grisi

ORCID <https://orcid.org/0000-0002-4147-2771>

**Línea de Investigación General
Salud, Enfermedad y Ambiente**

Lima – Perú

2023

 Universidad Norbert Wiener	DECLARACIÓN JURADA DE AUTORIA Y DE ORIGINALIDAD DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN	
	CÓDIGO: UPNW-GRA-FOR-033	VERSIÓN: 01 REVISIÓN: 01

Yo, Cruz Villavicencio, Naida, Egresada de la Facultad de Ciencias de la Salud, Escuela Académica de Enfermería, Segunda Especialidad en Cuidado Enfermero en Emergencias y Desastres de la Universidad Privada Norbert Wiener; declaro que el trabajo académico titulado "Estrés laboral y estrategias de afrontamiento del personal de enfermería en el servicio de emergencia en un hospital Nacional, Lima 2023", Asesorado por la Docente Dra. Bernardo Santiago, Grisi, DNI N° 10041765, ORCID <https://orcid.org/0000-0002-4147-2771>, tiene un índice de similitud de 3 (Tres) %, con código oid:14912:256597705, verificable en el reporte de originalidad del software Turnitin.

Así mismo:

1. Se ha mencionado todas las fuentes utilizadas, identificando correctamente las citas textuales o paráfrasis provenientes de otras fuentes.
2. No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquella señalada en el trabajo.
3. Se autoriza que el trabajo puede ser revisado en búsqueda de plagios.
4. El porcentaje señalado es el mismo que arrojó al momento de indexar, grabar o hacer el depósito en el turnitin de la universidad y,
5. Asumimos la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión en la información aportada, por lo cual nos sometemos a lo dispuesto en las normas del reglamento vigente de la universidad.



.....
 Firma de autor(a)
 Cruz Villavicencio, Naida
 DNI N° 47827849



.....
 Firma de la Asesora
 Dra. Bernardo Santiago, Grisi
 DNI N° 10041765

Lima, 16 de Abril de 2023

DEDICATORIA

Ahora pudo decir que todo lo que soy es gracias a
ustedes

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por enseñarme cada día que con humildad, paciencia y sabiduría, se pueden lograr cosas increíbles. También dedico este trabajo a mi familia, incluyendo a mis padres, esposo, hijo y hermanos, quienes siempre han creído en mí y me han dado un ejemplo de perseverancia, ayudándome a valorar todo lo que tengo. Ellos han fomentado en mí el deseo de superación y éxito en la vida.

Asesora: Dra. Bernardo Santiago, Grisi
ORCID <https://orcid.org/0000-0002-4147-2771>

JURADO

Presidente : Dra. Gonzales Saldaña, Susan Haydee

Secretario : Dra. Uturnco Vera, Milagros Lizbeth

Vocal : Mg. Valentin Santos, Celeste Efigenia

ÍNDICE

DEDICATORIA	III
AGRADECIMIENTO	IV
RESUMEN	XI
ABSTRACT	XII
I. EL PROBLEMA.....	1
1.1 Planteamiento del problema.....	1
1.2. Formulación del problema.....	6
1.2.1 Problema general.....	6
1.2.2 Problemas específicos.....	6
1.3 Objetivos de la investigación.....	6
1.3.1 Objetivo General.....	6
1.3.2 Objetos Específicos	7
1.4 Justificación de la investigación	7
1.4.1. Justificación Teórica.....	7
1.4.2. Justificación Práctica.....	8
1.4.3. Justificación Metodológica.....	9
1.5 Delimitaciones de la investigación.....	9

1.5.1	Temporal	9
1.5.2	Espacial	10
1.5.3.	Población o unidad de análisis	10
II.	MARCO TEÓRICO	11
2.1	Antecedentes de la investigación	11
2.1.1	Antecedentes internacionales	11
2.1.2	Antecedentes nacionales	15
2.2	Bases teóricas.....	19
2.2.1	Estrés laboral	19
2.2.2	Estrategias de afrontamiento	31
2.3.	Formulación de hipótesis.....	39
2.3.1	Hipótesis General	39
2.3.2	Hipótesis Específicos.....	39
III.	METODOLOGÍA	40
3.1.	Método de investigación.....	40
3.2.	Enfoque de investigación.....	41
3.3.	Tipo de investigación	42
3.4.	Diseño de investigación.....	42

3.5. Población, muestra y muestreo	44
3.6. Operacionalización de las variables	45
3.7. Técnica e instrumento de recolección de datos.....	48
3.7.1. Técnicas.....	48
3.7.2. Instrumentos.....	48
3.7.3. Validación.....	50
3.7.4. Confiabilidad	50
3.8. Plan de procesamiento y análisis de datos:.....	50
3.8.1. Autorización y coordinaciones previas para la recolección de data.....	51
3.9 Aspectos éticos	52
IV. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS.....	54
4.1. Cronogramas de actividades	54
4.2. Presupuesto	55
REFERENCIAS	56
ANEXOS.....	65
MATRIZ DE CONSISTENCIA.....	66
MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES.....	¡Error! Marcador no definido.

CUESTIONARIO N° 1 PARA MEDIR EL NIVEL DE ESTRÉS LABORAL..... 68

CUESTIONARIO N° 2 PARA MEDIR LAS ESTRATEGIAS DE
AFRONTAMIENTO 71

RESUMEN

Introducción: El estrés laboral es un problema global que afecta a la calidad de la atención médica y la salud mental de los trabajadores de la salud. En este contexto, el Ministerio de Salud del Perú ha reconocido la importancia de abordar este problema en el personal de enfermería, ya que el estrés laboral se asocia con una serie de consecuencias negativas, como el agotamiento emocional, la disminución de la satisfacción laboral, la depresión y la disminución de la calidad de la atención al paciente. **Objetivo:** Determinar la relación entre el estrés laboral y las estrategias de afrontamiento en el personal de enfermería en el servicio de emergencia en un hospital nacional en Lima, 2023. **Método:** enfoque cuantitativo, de tipo básico correlacional, diseño no experimental transversal correlacional. La muestra representativa de la investigación consistirá en 94 enfermeros del servicio de emergencia de un Hospital Público del Centro de Lima, a quienes se les aplicará un cuestionario de estrategias de afrontamiento (COPE-28) y otro de estrés laboral (Nursing Stress Scale). El análisis estadístico se llevará a cabo utilizando el programa Microsoft Excel versión 2019 para clasificar, organizar y verificar la calidad de los datos. Luego, se transferirán al software SPSS versión 27.0 para realizar los cálculos estadísticos pertinentes. Los resultados de la prueba piloto demuestran que los instrumentos cuentan con una alta confiabilidad, además que existe una relación directa entre las variables de estudio y sus respectivas dimensiones.

Palabras clave: Estrés laboral; Estrategias de afrontamiento; Enfermería.

ABSTRACT

Introduction: Work stress is a global problem that affects the quality of medical care and mental health of health workers. In this context, the Ministry of Health of Peru has recognized the importance of addressing this problem in nursing staff, since work stress is associated with a number of negative consequences, such as emotional exhaustion, decreased job satisfaction, depression and decreased quality of patient care. **Objective:** To determine the relationship between work stress and coping strategies in nursing staff in the emergency department of a national hospital in Lima, 2023. **Method:** quantitative approach, basic correlational type, correlational cross-sectional non-experimental design. The representative sample of the research will consist of 94 nurses from the emergency service of a Public Hospital in the Center of Lima, to whom a questionnaire of coping strategies (COPE-28) and another of work stress (Nursing Stress Scale) will be applied. The statistical analysis will be carried out using the Microsoft Excel version 2019 program to classify, organize and verify the quality of the data. They will then be transferred to SPSS software version 27.0 to perform the relevant statistical calculations. The results of the pilot test show that the instruments have a high reliability, in addition to the fact that there is a direct relationship between the study variables and their respective dimensions.

Keywords: Work-related stress; Coping strategies; Infirmity.

I. EL PROBLEMA

1.1 Planteamiento del problema

El estrés laboral y las estrategias de afrontamiento en el personal de enfermería en el servicio de emergencia de un hospital representan un desafío importante y urgente en la atención médica.

El estrés laboral es un fenómeno global que afecta a profesionales de la salud en todo el mundo, y el personal de enfermería en los servicios de emergencia no es la excepción. La Organización Mundial de la Salud (OMS) ha identificado el estrés laboral como un problema crítico que afecta la calidad de la atención médica y la salud mental de los trabajadores de la salud (1). Además, la Organización Internacional del Trabajo (OIT) señala que el estrés laboral en el sector sanitario puede tener efectos negativos tanto para los trabajadores como para los pacientes (2). Asimismo, la Federación Internacional de Trabajadores de la Salud (ISP) enfatiza la importancia de abordar el estrés laboral en la enfermería para garantizar una atención médica de calidad y un entorno de trabajo seguro y saludable (3). En este sentido, es fundamental reconocer que el agotamiento emocional, la disminución de la satisfacción laboral y la afectación de la calidad de atención al paciente son posibles consecuencias del estrés laboral en el personal de enfermería. Por lo tanto, es imperativo abordar estos desafíos a través de la implementación de estrategias de afrontamiento adecuadas y eficaces que beneficien tanto a los profesionales de la salud como a los pacientes que requieren sus cuidados.

En este contexto, el Ministerio de Salud del Perú (MINSA) ha reconocido este problema y ha enfocado esfuerzos en abordarlo. Puesto que el estrés laboral en el personal de enfermería se asocia con una serie de consecuencias negativas, como el agotamiento

emocional, la disminución de la satisfacción laboral, la depresión y la disminución de la calidad de la atención al paciente (4). Asimismo, el Colegio de Enfermeros del Perú (CEP) ha señalado que el estrés laboral es un problema significativo que afecta la calidad de vida y la salud mental de sus miembros (5). Además, la Superintendencia Nacional de Salud (SUSALUD) ha subrayado la necesidad de abordar el estrés laboral en el personal de enfermería para garantizar la calidad y seguridad en la atención a los pacientes (6).

Asimismo, la investigación científica local en Lima también respalda la preocupación por este problema. Un estudio realizado por Valdez et al. (7) en un Hospital Público del Centro de Lima encontró que el 72% del personal de enfermería en el servicio de emergencia reportó niveles moderados o altos de estrés laboral. Otro estudio llevado a cabo por Sánchez y Reyes (8) en un hospital nacional de Lima reveló que las estrategias de afrontamiento utilizadas por el personal de enfermería influyen significativamente en su bienestar y en la calidad de la atención al paciente.

De esta manera, y dado el impacto negativo del estrés laboral en la salud mental de los profesionales de enfermería y en la calidad de la atención médica, es esencial desarrollar e implementar estrategias de afrontamiento efectivas. Por otro lado, la evidencia proporcionada por organismos internacionales, nacionales y estudios locales respalda la necesidad de abordar estos problemas y desarrollar soluciones efectivas para mejorar la calidad de la atención médica y el bienestar del personal de enfermería. Es fundamental que las instituciones de salud, los gobiernos y los profesionales de enfermería colaboren para implementar medidas preventivas y de intervención que disminuyan el estrés laboral y fomenten el uso de estrategias de afrontamiento adecuadas.

En última instancia, abordar el estrés laboral y promover estrategias de afrontamiento efectivas en el personal de enfermería en el servicio de emergencia de hospitales nacionales en Perú contribuirá a mejorar la calidad de la atención médica, la satisfacción laboral y la salud mental de estos profesionales esenciales, lo cual redundará en un sistema de salud más resiliente y sostenible en el país.

En Perú, el 70% de los empleados en organizaciones privadas y públicas experimentan estrés laboral, y solo unas pocas empresas buscan soluciones al respecto, sin considerar los perjuicios a largo plazo para la organización. Esta situación es más grave en el sector sanitario debido a la presión constante en la atención a pacientes y las condiciones que el personal de salud debe enfrentar, exponiendo su propia salud al realizar tareas de cuidado y monitoreo (9). La ansiedad y el estrés laboral en las instituciones de salud peruanas afectan negativamente al personal de enfermería, quienes experimentan angustia, temores y problemas en su entorno que se acumulan, haciéndolos sentir vulnerables e intentando encontrar un equilibrio entre su trabajo y su vida personal.

De este modo, los cambios en las condiciones laborales de los profesionales de enfermería han llevado a la aparición de casos de estrés y síndrome de burnout. Este síndrome se compone de varios estados repetitivos que ocurren a lo largo del tiempo y representan una forma de adaptación del profesional al estrés. Las características particulares del entorno laboral interactúan con las características personales del individuo, sus expectativas y demandas, por lo que es necesario adoptar técnicas para reducir la tensión acumulada y prevenir el estrés laboral (10).

Se reconoce que el estrés se manifiesta como fatiga excesiva debido a una mayor demanda sobre el individuo que la que está acostumbrado a enfrentar; cuando este

fenómeno ocurre en las organizaciones, no solo repercute en el empleado como persona, sino que también impacta en su rol fundamental dentro de la organización, es decir, influye en su ambiente laboral. En consecuencia, cualquier tarea que el individuo deba llevar a cabo se realizará con enojo, inquietud, desánimo y ansiedad, lo que afectará el desempeño laboral de los empleados, evidenciándose en comportamientos inadecuados para el entorno en el que se encuentran (11).

Así, el rol del enfermero especializado en emergencias resulta esencial y primordial dentro de los equipos de atención prehospitalaria de emergencias, y por ende, es necesario que posea una formación adecuada tanto a nivel personal como profesional para llevar a cabo su labor de manera eficaz. Además, debe ser capaz de interactuar con el equipo interdisciplinario a fin de coordinar y maximizar los esfuerzos orientados hacia cada paciente. Los cuidados proporcionados por el personal de enfermería deben estar integrados en el enfoque global de emergencias; como parte de dicho sistema, se debe establecer un orden de prioridades que involucre tanto al enfermero asistencial como al equipo multidisciplinario que atiende a la persona. La realización sistemática, constante y protocolarizada de evaluaciones primarias y secundarias cumple con el objetivo de prevenir errores y omisiones en la valoración, tratamiento y atención brindada. La atención de enfermería en situaciones de emergencia exige condiciones específicas que aseguren un desempeño eficiente y efectivo, por lo cual el enfermero debe reunir las siguientes características: habilidad para asumir responsabilidades en momentos de alta tensión; capacidad para evaluar de forma adecuada y veloz a los afectados; conocimiento sobre el funcionamiento interno del departamento de emergencias; aptitud para tomar decisiones ágiles y resueltas; destrezas comunicativas; habilidad para intervenir en situaciones de crisis; y competencia en la prestación de primeros auxilios (12).

En el servicio de emergencia de un Hospital Público del Centro de Lima se presenta una alta demanda de pacientes con diversas complicaciones que requieren atención por parte del personal de enfermería. Las condiciones laborales, agravadas por la alta demanda, resultan desfavorables, ya que solo un tercio del personal disponible, es decir, 15 enfermeras, trabaja por turno, lo que provoca tiempos de espera prolongados para los pacientes y repercute en la insatisfacción de los pacientes y sus familias, quienes presentan reclamos constantes debido a la calidad del servicio no óptima.

De manera que, esta situación impacta negativamente en el personal, ya que la alta presión de los pacientes causa estrés, desgano y falta de motivación en el personal de enfermería. En tales circunstancias, el personal busca establecer estrategias de atención que agilicen el trabajo, pero no resuelven la problemática existente. La situación se agravó durante el pico de letalidad de la pandemia, generando que el personal también enfermara debido al contacto con pacientes contagiados. Para enfrentar estos desafíos, es crucial invertir en la capacitación y el bienestar del personal de enfermería, proporcionando recursos y apoyo emocional adecuados, así como mejorar las condiciones laborales en el sector sanitario. Al hacerlo, se podrá garantizar una atención de calidad a los pacientes y mejorar la salud y la satisfacción laboral del personal de enfermería en entornos altamente demandantes, como el servicio de emergencia de un Hospital Público del Centro de Lima.

1.2. Formulación del problema

1.2.1 Problema general

¿Cuál es la relación entre el estrés laboral y las estrategias de afrontamiento en el personal de enfermería en el servicio de emergencia en un hospital nacional en Lima 2023?

1.2.2 Problemas específicos

¿Cuál es la relación entre la dimensión de Aspectos físicos del estrés laboral y las estrategias de afrontamiento en el personal de enfermería en el servicio de emergencia en un hospital nacional en Lima, 2023?

¿Cuál es la relación entre la dimensión de Aspectos psicológicos del estrés laboral y las estrategias de afrontamiento en el personal de enfermería en el servicio de emergencia en un hospital nacional en Lima, 2023?

¿Cuál es la relación entre la dimensión de Aspectos sociales del estrés laboral y las estrategias de afrontamiento en el personal de enfermería en el servicio de emergencia en un hospital nacional en Lima, 2023?

1.3 Objetivos de la investigación

1.3.1 Objetivo General

Determinar la relación entre el estrés laboral y las estrategias de afrontamiento en el personal de enfermería en el servicio de emergencia en un hospital nacional en Lima, 2023.

1.3.2 Objetos Específicos

Identificar la relación entre la dimensión de Aspectos físicos del estrés laboral y las estrategias de afrontamiento en el personal de enfermería en el servicio de emergencia en un hospital nacional en Lima, 2023.

Identificar la relación entre la dimensión de Aspectos psicológicos del estrés laboral y las estrategias de afrontamiento en el personal de enfermería en el servicio de emergencia en un hospital nacional en Lima, 2023.

Identificar la relación entre la dimensión de Aspectos sociales del estrés laboral y las estrategias de afrontamiento en el personal de enfermería en el servicio de emergencia en un hospital nacional en Lima, 2023.

1.4 Justificación de la investigación

1.4.1. Justificación Teórica.

Este estudio se justifica en el hecho de que el estrés laboral, muy prevalente en el personal de enfermería, ha sido asociado a un deterioro de la salud física y mental, así como a una disminución en la eficacia del trabajo de enfermería. Este efecto se ve intensificado en los departamentos de emergencia debido a la naturaleza impredecible y de alta tensión del trabajo. Identificar las estrategias de afrontamiento que se utilizan en estos ambientes puede proveer información valiosa para mejorar las condiciones laborales y la calidad de la atención al paciente. Este estudio se fundamenta principalmente en dos teorías. Primero, el Modelo de Estrés Laboral de Karasek, el cual postula que el estrés laboral es producto de la interacción entre las demandas del trabajo y el grado de control que el trabajador tiene sobre sus tareas. En el contexto del personal de enfermería en el servicio de emergencia, se enfrentan a altas demandas y, muchas veces, a un control

limitado sobre sus tareas debido a la naturaleza impredecible de las emergencias. Segundo, la Teoría del Afrontamiento del Estrés de Lazarus y Folkman, que propone que las respuestas de estrés son mediadas por las estrategias de afrontamiento utilizadas por los individuos. En términos del aporte teórico de este estudio al ámbito de la enfermería, proporciona una visión más profunda de cómo las dinámicas laborales específicas de los servicios de emergencia pueden influir en los niveles de estrés experimentados por el personal de enfermería. Además, identificar las estrategias de afrontamiento utilizadas en estos contextos puede enriquecer la comprensión teórica de cómo los trabajadores de la salud manejan el estrés laboral, aportando así al desarrollo de intervenciones y programas de apoyo más efectivos. Por último, el estudio de estas variables en un contexto específico, como un hospital nacional en Lima, contribuye a la generación de conocimientos locales, los cuales son esenciales para una comprensión global de estas problemáticas.

1.4.2. Justificación Práctica

La justificación práctica, de este estudio se centra en el impacto directo que los hallazgos tendrán en la práctica clínica y la gestión hospitalaria. Primero, el estudio proporcionará información valiosa para diseñar e implementar intervenciones y programas de capacitación específicos que aborden el estrés laboral y promuevan el uso de estrategias de afrontamiento adecuadas y efectivas en el personal de enfermería. Esto permitirá mejorar el bienestar de los profesionales de enfermería y, en consecuencia, la calidad de la atención médica proporcionada a los pacientes. Segundo, los resultados del estudio guiarán a los responsables de la gestión hospitalaria y a los encargados de la toma de decisiones en la formulación de políticas y estrategias que aborden la prevención y el manejo del estrés laboral en el personal de enfermería. Esta información ayudará a

fomentar un ambiente de trabajo saludable y un enfoque preventivo del estrés laboral. Por último, el estudio contribuirá a la satisfacción laboral y la retención del personal de enfermería al abordar las preocupaciones relacionadas con el estrés laboral y proporcionar recursos y apoyo para el manejo efectivo del mismo.

1.4.3. Justificación Metodológica

La justificación metodológica, de este estudio se centra en la importancia de utilizar métodos apropiados y rigurosos para obtener resultados válidos y fiables que puedan informar la práctica clínica y la gestión hospitalaria. Además, la justificación metodológica también enfatiza la importancia de considerar las limitaciones y sesgos potenciales en el diseño de la investigación y el análisis de datos, así como la necesidad de controlar las variables de confusión que puedan afectar la interpretación de los resultados. Al abordar estos desafíos metodológicos, el estudio proporcionará resultados sólidos y generalizables que puedan informar futuras intervenciones y políticas en el ámbito de la enfermería de emergencia. De este modo, la justificación metodológica de este estudio se basa en la importancia de emplear métodos rigurosos y apropiados para evaluar la relación entre el estrés laboral y las estrategias de afrontamiento en el personal de enfermería, con el fin de obtener resultados válidos y fiables que puedan ser utilizados en la práctica clínica y la gestión hospitalaria.

1.5 Delimitaciones de la investigación

1.5.1 Temporal

Este marco temporal limita el alcance del estudio y la posibilidad de observar variaciones estacionales o cambios a lo largo del tiempo en el estrés laboral y las estrategias de afrontamiento del personal de enfermería.

1.5.2 Espacial

El estudio se enfocará en el servicio de emergencia en un Hospital, ubicado en la provincia de Lima, departamento de Lima. Esta delimitación espacial restringe la generalización de los resultados a otros hospitales y contextos geográficos. Además, las condiciones específicas de este hospital pueden influir en los hallazgos del estudio, lo que limita su aplicabilidad a otros entornos hospitalarios.

1.5.3. Población o unidad de análisis

La población o unidad de análisis del presente estudio se limita al personal de enfermería en el servicio de emergencia en un Hospital Público del Centro de Lima. Esto excluye a otros profesionales de la salud y trabajadores del hospital que también podrían experimentar estrés laboral y utilizar estrategias de afrontamiento.

II. MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de la investigación

2.1.1 Antecedentes internacionales

Khammar et al. (13), el 2018 desarrolló un estudio cuyo objetivo fue “Explorar la prevalencia del estrés laboral y las estrategias de afrontamiento utilizadas por las enfermeras en departamentos de emergencia en hospitales de Estados Unidos”. La metodología empleada incluyó un enfoque cuantitativo, utilizando un diseño transversal, donde se aplicaron cuestionarios validados como el "Nurse Stress Scale" y el "Brief COPE" para medir el estrés laboral y las estrategias de afrontamiento, respectivamente. La muestra estuvo compuesta por 200 enfermeras de diferentes departamentos de emergencia. Los resultados mostraron que el estrés laboral era una preocupación común entre las enfermeras de emergencia, y las estrategias de afrontamiento más utilizadas incluían el apoyo emocional, la planificación y la aceptación. Las conclusiones indicaron que las enfermeras de emergencia experimentan altos niveles de estrés laboral y que desarrollan diversas estrategias de afrontamiento para lidiar con este estrés. El aporte teórico de este estudio radica en la identificación de factores de estrés específicos para las enfermeras de emergencia y la relación entre el estrés laboral y las estrategias de afrontamiento en este grupo particular de profesionales de la salud. Desde el punto de vista metodológico, el estudio ofrece un enfoque sólido y riguroso para medir el estrés laboral y las estrategias de afrontamiento en una muestra representativa de enfermeras de emergencia.

Fathi & Simamora (14), el 2019 desarrolló un estudio cuyo objetivo fue “examinar la prevalencia del estrés laboral y las estrategias de afrontamiento empleadas

por enfermeras en departamentos de emergencia en Indonesia”. La metodología utilizada fue de enfoque cuantitativo, empleando un diseño transversal, y se aplicaron instrumentos validados como la escala "Nursing Stress Scale" y el cuestionario "Ways of Coping Questionnaire" para evaluar el estrés laboral y las estrategias de afrontamiento, respectivamente. La muestra estuvo compuesta por 250 enfermeras que trabajaban en departamentos de emergencia de hospitales en Indonesia. Los resultados revelaron que las enfermeras de emergencia experimentaban niveles moderados a altos de estrés laboral y utilizaban diversas estrategias de afrontamiento, siendo las más frecuentes la resolución de problemas, el apoyo social y la distanciación emocional. Las conclusiones del estudio destacaron la importancia de abordar el estrés laboral en enfermeras de emergencia y promover estrategias de afrontamiento adecuadas para mejorar su bienestar y desempeño laboral. El aporte teórico de este estudio radica en la comprensión de la prevalencia del estrés laboral y la relación con las estrategias de afrontamiento en enfermeras de departamentos de emergencia, así como en la influencia de estos factores en su bienestar y desempeño laboral. Desde el punto de vista metodológico, el estudio proporciona un enfoque riguroso y sólido para evaluar el estrés laboral y las estrategias de afrontamiento en una muestra representativa de enfermeras de emergencia.

Xu et al. (15), el 2019 desarrolló un estudio cuyo objetivo fue “Examinar el impacto del trabajo emocional y las estrategias de afrontamiento en el estrés y la salud mental de las enfermeras de emergencia en Australia”. La metodología empleada fue cuantitativa, utilizando un diseño transversal, y se aplicaron instrumentos validados como la escala "Emotional Labour Scale" y el cuestionario "General Health Questionnaire-12" para medir el trabajo emocional, el estrés y la salud mental. La muestra estuvo compuesta por 243 enfermeras de diferentes servicios de emergencia en hospitales australianos. Los resultados revelaron que las enfermeras de emergencia experimentaban altos niveles de

trabajo emocional, lo que se asociaba con un mayor estrés y una menor salud mental. Las estrategias de afrontamiento más utilizadas incluían el apoyo social, el autocuidado y la reevaluación cognitiva. Las conclusiones del estudio destacaron la importancia de abordar el trabajo emocional y promover estrategias de afrontamiento adecuadas en las enfermeras de emergencia para mejorar su bienestar y salud mental. El aporte teórico de este estudio reside en la conexión entre el trabajo emocional, el estrés laboral y las estrategias de afrontamiento en las enfermeras de emergencia, y cómo estos factores influyen en su salud mental. Desde el punto de vista metodológico, el estudio proporciona un marco sólido y riguroso para evaluar el impacto del trabajo emocional y las estrategias de afrontamiento en el estrés y la salud mental de las enfermeras de emergencia.

Santana et al. (16), el 2021 realizó un estudio cuyo objetivo fue “Explorar el estrés laboral y las estrategias de afrontamiento utilizadas por enfermeras en departamentos de emergencia en Canadá”. La metodología empleada fue de enfoque cuantitativo, utilizando un diseño transversal, y se aplicaron instrumentos validados como la escala "Nurse Stress Scale" y el cuestionario "Brief COPE" para evaluar el estrés laboral y las estrategias de afrontamiento, respectivamente. La muestra estuvo compuesta por 202 enfermeras que trabajaban en departamentos de emergencia de hospitales canadienses. Los resultados mostraron que las enfermeras de emergencia experimentaban niveles elevados de estrés laboral y utilizaban diversas estrategias de afrontamiento, siendo las más comunes el apoyo social, la planificación y la aceptación. Las conclusiones del estudio enfatizaron la importancia de reconocer el estrés laboral en enfermeras de emergencia y de promover estrategias de afrontamiento eficaces para mejorar su bienestar y desempeño laboral. El aporte teórico de este estudio reside en la comprensión de la relación entre el estrés laboral y las estrategias de afrontamiento en enfermeras de departamentos de emergencia, así como en la influencia de estos factores en su bienestar

y desempeño laboral. Desde el punto de vista metodológico, el estudio proporciona un enfoque riguroso y sólido para evaluar el estrés laboral y las estrategias de afrontamiento en una muestra representativa de enfermeras de emergencia.

Mirzaei et al. (17), el 2022 desarrolló un estudio cuyo objetivo fue “Analizar la relación entre el estrés laboral y las estrategias de afrontamiento en enfermeras de servicios de urgencias hospitalarios en Irán”. La metodología empleada fue cuantitativa, utilizando un diseño transversal, y se aplicaron instrumentos validados como la escala "Hospital Stress Rating Scale" y el cuestionario "Coping Orientation to Problems Experienced" para evaluar el estrés laboral y las estrategias de afrontamiento, respectivamente. La muestra estuvo compuesta por 150 enfermeras que trabajaban en servicios de urgencias de hospitales iraníes. Los resultados mostraron que las enfermeras de urgencias experimentaban niveles significativos de estrés laboral y utilizaban diversas estrategias de afrontamiento, siendo las más frecuentes el apoyo social, la reevaluación cognitiva y la búsqueda de información. Las conclusiones del estudio subrayaron la importancia de abordar el estrés laboral en enfermeras de urgencias y promover estrategias de afrontamiento adecuadas para mejorar su bienestar y desempeño laboral. El aporte teórico de este estudio radica en la identificación de la relación entre el estrés laboral y las estrategias de afrontamiento en enfermeras de urgencias, así como en la influencia de estos factores en su bienestar y desempeño laboral. Desde el punto de vista metodológico, el estudio proporciona un enfoque riguroso y sólido para evaluar el estrés laboral y las estrategias de afrontamiento en una muestra representativa de enfermeras de urgencias.

Babapour et al. (18), el 2022 desarrolló un estudio cuyo objetivo fue “Analizar el estrés laboral y las estrategias de afrontamiento utilizadas por enfermeras en

departamentos de emergencia en Irán”. La metodología empleada fue de enfoque cuantitativo, utilizando un diseño transversal, y se aplicaron instrumentos validados como la escala "Nursing Stress Scale" y el cuestionario "Coping Orientation to Problems Experienced (COPE)" para evaluar el estrés laboral y las estrategias de afrontamiento, respectivamente. La muestra estuvo compuesta por 300 enfermeras que trabajaban en departamentos de emergencia de hospitales de Irán. Los resultados mostraron que las enfermeras de emergencia experimentaban niveles significativos de estrés laboral y utilizaban diversas estrategias de afrontamiento, siendo las más comunes el enfoque centrado en el problema, el apoyo social y el autocuidado. Las conclusiones del estudio subrayaron la importancia de abordar el estrés laboral en enfermeras de emergencia y promover estrategias de afrontamiento eficaces para mejorar su bienestar y desempeño laboral. El aporte teórico de este estudio se encuentra en la comprensión de la relación entre el estrés laboral y las estrategias de afrontamiento en enfermeras de departamentos de emergencia, así como en la influencia de estos factores en su bienestar y desempeño laboral. Desde el punto de vista metodológico, el estudio proporciona un enfoque riguroso y sólido para evaluar el estrés laboral y las estrategias de afrontamiento en una muestra representativa de enfermeras de emergencia.

2.1.2 Antecedentes nacionales

Camiloaga (19), el 2020 llevó a cabo un estudio con el objetivo de “Determinar la relación entre el estrés y el afrontamiento en enfermeras del servicio de emergencia COVID-19 en dicho hospital”. El estudio adoptó un enfoque no experimental, básico, transversal y relacional, y se basó en una muestra de 51 profesionales de enfermería. Se empleó la técnica de la encuesta, aplicando la escala Nursing Stress Scale (NSS) para evaluar el nivel de estrés y un cuestionario para medir las estrategias de afrontamiento.

Se llevó a cabo un análisis estadístico descriptivo y relacional. Los hallazgos revelaron que el 80% de los profesionales de enfermería eran mujeres y el 20% hombres, con la mayoría (57%) en el rango de edad entre 26 y 45 años. El 45% eran solteros y el 37% contaban con entre 1 y 5 años de servicio. El 78% de los participantes tenían contratos laborales. Respecto al nivel de estrés, el 48% mostró estrés elevado y el 52% estrés moderado. El 88% de las enfermeras evidenció un afrontamiento regular, mientras que el 8% lo hizo bien y el 4% tuvo un pobre afrontamiento. La conclusión del estudio indicó que no se encontró una relación entre el estrés y las estrategias de afrontamiento ($p=0.424$) en los profesionales de enfermería del servicio de emergencia COVID-19 del Hospital Marino Molina Scippa de Comas, Lima-2020. Este estudio proporciona información relevante sobre la relación entre el estrés y las estrategias de afrontamiento en el marco de una pandemia, lo que puede ser útil para investigaciones futuras y la implementación de intervenciones efectivas.

Salvatierra (20), el 2021 llevó a cabo un estudio cuyo objetivo principal fue “Determinar la relación entre el agotamiento laboral y las estrategias de afrontamiento en el personal de enfermería del servicio de emergencia en dicho hospital”. El estudio se basó en un enfoque cuantitativo, no experimental, de carácter descriptivo correlacional y transversal. La población comprendía 88 profesionales de enfermería, de los cuales se tomó una muestra de 72 individuos. Se emplearon la técnica de encuesta y cuestionarios específicos para cada variable como herramientas de medición. Los hallazgos revelaron que el grado de desgaste laboral era elevado, y en general, las estrategias de afrontamiento eran apropiadas. La dimensión del agotamiento emocional registró el nivel más alto, con un 63%, mientras que el enfoque en la evitación mostró un nivel adecuado con un 47%. Se determinó que existe una conexión entre el desgaste laboral y las estrategias de afrontamiento, con un 44,4% de los profesionales exhibiendo niveles altos y apropiados

en ambos aspectos. La correlación de Rho de Spearman fue de 0,922, lo que indica una relación positiva muy fuerte, y se confirmó la hipótesis con un valor de $p=0,000$ a un nivel de significación $<5\%$. Este estudio subraya la relevancia de entender la relación entre el desgaste laboral y las estrategias de afrontamiento en el personal de enfermería en situaciones de alta demanda, como la pandemia de COVID-19.

Luna y Marín (21), el 2021 realizaron un estudio cuyo objetivo fue “Determinar la asociación entre el estrés laboral y las estrategias de afrontamiento en enfermeras de neonatología del Hospital Belén Trujillo 2021”. La muestra se compuso de 26 enfermeras, a quienes se les aplicaron dos cuestionarios diferentes: uno para medir el estrés laboral y otro para describir las estrategias de afrontamiento empleadas. Los resultados indicaron que el 92,3% de las enfermeras experimentaron un nivel de estrés laboral leve. En lo que respecta a las estrategias de afrontamiento enfocadas en el problema, el 53,8% se clasificó en la categoría "dependiente de las circunstancias"; en las estrategias de afrontamiento enfocadas en la emoción, el 65,4% se ubicó en la misma categoría; y en las estrategias de afrontamiento enfocadas en la evitación del problema, el 80,8% se encontró en la categoría "rara vez se emplea este método". La prueba estadística Chi Cuadrado arrojó un valor de $p=0,143$, lo cual sugiere que no existe una conexión significativa entre el estrés laboral y las estrategias de afrontamiento en este grupo. Este estudio aporta información relevante sobre el estrés laboral y las estrategias de afrontamiento en enfermeras de neonatología durante la pandemia de COVID-19, lo que puede ser de utilidad para investigaciones futuras y el desarrollo de intervenciones específicas en este campo.

Angles y Yanapa (22), el 2021 llevaron a cabo un estudio cuyo objetivo principal fue “Analizar la relación entre el estrés y las estrategias de afrontamiento en el personal de salud del servicio de emergencia del hospital de Juliaca, Puno”. La investigación se

realizó utilizando un enfoque descriptivo correlacional, con un diseño transversal y una muestra de 100 profesionales de la salud de ambos géneros. Para medir el nivel de estrés, se utilizó la Escala de estrés laboral organizacional (OIT/OMS) y para evaluar el afrontamiento, se aplicó el Brief COPE-28 Estrategias de afrontamiento frente al estrés - 2018. Los resultados revelaron que el 48% de los profesionales presentó un nivel bajo de estrés, el 32% un nivel intermedio, el 19% un nivel alto y solo el 1% un nivel muy alto. En cuanto a las estrategias de afrontamiento, el 1% las utilizó muy pocas veces, el 79% las utilizó dependiendo de las circunstancias y el 20% las aplicó de manera frecuente. La correlación entre el estrés y las estrategias de afrontamiento fue muy baja (0,022) y la significancia ($p=0,428$) descartó la hipótesis alterna, lo que concluyó que no existe una relación significativa entre el estrés y las estrategias de afrontamiento en el personal de salud del servicio de emergencia del hospital de Juliaca, Puno, en el 2020. La dimensión más relevante en las estrategias de afrontamiento fue la centrada en el problema, lo que indica el desempeño ético de los profesionales de la salud. Las dimensiones centradas en la emoción y evitación presentaron una correlación negativa muy baja, lo que demuestra que las circunstancias médicas y de urgencia en las que trabaja el personal de salud se enmarcan dentro de la deontología médica. Este estudio proporciona información valiosa sobre la relación entre el estrés y las estrategias de afrontamiento en el contexto del servicio de emergencia, lo que puede ser útil para futuras investigaciones y el desarrollo de intervenciones efectivas.

Mendoza y Panta (23), el 2021 realizaron un estudio cuyo objetivo fue “Examinar la relación entre el estrés laboral y las estrategias de afrontamiento empleadas por el personal de enfermería en dos centros de salud locales de la ciudad de Cajamarca”. Además, se investigaron los niveles de estrés laboral, las estrategias de afrontamiento más comunes y las diferencias según el género. El estudio se enmarcó en un enfoque

cuantitativo, empleando un diseño descriptivo correlacional para analizar los datos obtenidos de la muestra de profesionales de enfermería. El estudio encontró una relación directa entre el estrés laboral y las estrategias de afrontamiento ($\rho = 0,885$). El 69% de los participantes experimentaron un nivel alto de estrés laboral, y las estrategias de afrontamiento centradas en el problema fueron las más utilizadas, con un 58%. En cuanto al género, tanto hombres como mujeres presentaron niveles altos de estrés, con un 32% y un 24%, respectivamente. Finalmente, se observó que las mujeres tendieron a utilizar estrategias de afrontamiento centradas en la emoción en un 26%, mientras que los hombres recurrieron a estrategias centradas en el problema en un 36%. Desde una perspectiva teórica, este estudio proporciona una comprensión más profunda de cómo el personal de enfermería afronta el estrés laboral en un entorno específico, y cómo las estrategias de afrontamiento varían según el género. Estos hallazgos pueden contribuir a una comprensión más completa del fenómeno del estrés laboral en el ámbito de la enfermería y a la identificación de factores clave que influyen en la elección de estrategias de afrontamiento.

2.2 Bases teóricas

2.2.1 Estrés laboral

El estrés laboral, un fenómeno cada vez más prevalente en la sociedad contemporánea, ha adquirido un protagonismo especial en el ámbito de la salud, afectando a profesionales dedicados al cuidado y bienestar de los pacientes. Este creciente problema no solo tiene repercusiones en la calidad de vida y salud mental de los trabajadores sanitarios, sino que también influye en la eficacia y seguridad de la atención brindada a quienes dependen de su experticia. En este contexto, es esencial abordar y analizar a profundidad el estrés laboral, con el propósito de comprender sus causas,

consecuencias y posibles soluciones en aras de garantizar un entorno de trabajo saludable y un sistema de atención médica sólido y eficiente. En el siguiente apartado, se explorará las teorías que fundamentan el estudio de esta variable, su evolución histórica, conceptualización y dimensiones en el personal de enfermería.

2.2.1.1. Teorías que fundamentan el estudio del estrés laboral.

Modelo de demandas-recursos laborales (JD-R) de Demerouti, Bakker, Nachreiner y Schaufeli (24): Este modelo sostiene que el estrés laboral se produce como resultado de un desequilibrio entre las demandas laborales y los recursos disponibles para hacer frente a dichas demandas. Según esta teoría, las demandas laborales altas y los recursos laborales bajos pueden llevar a consecuencias negativas, como el agotamiento y la disminución del compromiso laboral. En el contexto de la enfermería, las demandas laborales pueden incluir la carga de trabajo, la presión de tiempo y las situaciones emocionalmente difíciles, mientras que los recursos laborales pueden abarcar el apoyo de los compañeros y supervisores, la autonomía y las oportunidades de desarrollo profesional.

Teoría del desgaste ocupacional (burnout) de Maslach y Jackson (25): Esta teoría aborda el estrés laboral como un síndrome multidimensional que comprende el agotamiento emocional, la despersonalización y la disminución de la realización personal. El agotamiento emocional se refiere a la sensación de estar emocionalmente agotado debido a las demandas laborales, mientras que la despersonalización implica el desarrollo de actitudes cínicas y desapegadas hacia los pacientes y colegas. La disminución de la realización personal se relaciona con la insatisfacción con los logros personales y profesionales. La teoría del burnout es especialmente relevante en el campo de la

enfermería, donde los profesionales a menudo enfrentan situaciones estresantes y emocionalmente desafiantes.

Teoría de la conservación de recursos (COR) de Hobfoll (26): Esta teoría sugiere que el estrés laboral ocurre cuando los individuos perciben una amenaza a sus recursos personales o una pérdida real de estos recursos. Los recursos pueden ser tangibles, como el tiempo y el dinero, o intangibles, como la autoestima y el apoyo social. En el contexto de la enfermería, la pérdida de recursos podría ser el resultado de una carga de trabajo excesiva, la falta de apoyo de los supervisores o la exposición a situaciones traumáticas. La teoría de la COR destaca la importancia de proteger y mantener los recursos personales para prevenir el estrés laboral y sus consecuencias negativas.

Modelo de Karasek: Demanda-control-apoyo (27): Este modelo sugiere que el estrés laboral resulta de la interacción entre las demandas laborales, el control sobre el trabajo y el apoyo social en el lugar de trabajo. Según Karasek, las condiciones laborales estresantes surgen cuando las demandas laborales son altas, pero el control sobre el trabajo y el apoyo social son bajos. En el ámbito de la enfermería, esto podría manifestarse como una carga de trabajo intensa, falta de autonomía en la toma de decisiones y escaso apoyo de colegas y supervisores.

Estas teorías ofrecen marcos conceptuales útiles para comprender el estrés laboral en el contexto de la enfermería y cómo se puede abordar. Al reconocer las demandas específicas que enfrentan los profesionales de enfermería y cómo interactúan con sus recursos personales y laborales, estas teorías pueden ayudar a identificar posibles intervenciones y estrategias de afrontamiento para mejorar el bienestar y la satisfacción laboral.

Por ejemplo, en base a la teoría del desgaste ocupacional, las intervenciones podrían centrarse en mejorar la comunicación y el apoyo emocional entre los profesionales de enfermería para reducir el agotamiento emocional y la despersonalización. Además, las organizaciones podrían proporcionar oportunidades para el desarrollo profesional y el reconocimiento de logros para aumentar la realización personal. En el contexto del modelo de demandas-recursos laborales, las organizaciones podrían abordar las demandas laborales excesivas mediante la reestructuración del trabajo o la implementación de políticas de reducción de carga laboral. Además, podrían proporcionar recursos adicionales, como capacitación y apoyo para el manejo del estrés y el autocuidado, para mejorar la capacidad de los profesionales de enfermería para hacer frente a las demandas laborales.

La teoría de la conservación de recursos sugiere que se deben implementar estrategias para proteger y mantener los recursos personales de los profesionales de enfermería, como garantizar un equilibrio adecuado entre el trabajo y la vida personal, fomentar un ambiente laboral positivo y proporcionar oportunidades para la recuperación después de situaciones estresantes. Por último, el modelo de Karasek destaca la importancia de aumentar el control y el apoyo en el lugar de trabajo. Las intervenciones podrían incluir la promoción de la autonomía en la toma de decisiones, el fomento de la colaboración entre colegas y la creación de un entorno laboral de apoyo y comunicativo.

En síntesis, las teorías del estrés laboral proporcionan un marco sólido para comprender los desafíos específicos que enfrentan los profesionales de enfermería y cómo se pueden abordar. Al aplicar estos marcos teóricos en la práctica, es posible desarrollar intervenciones eficaces y estrategias de afrontamiento para mejorar el bienestar y la satisfacción laboral de los profesionales de enfermería en el ámbito laboral.

2.2.1.2. Evolución del estudio del estrés laboral.

El estudio del estrés laboral ha experimentado una evolución significativa desde sus primeras conceptualizaciones en la primera mitad del siglo XX hasta la actualidad. Inicialmente, el estrés laboral fue abordado desde la perspectiva de la medicina ocupacional y la psicología industrial, centrándose en la identificación de condiciones laborales físicas y psicológicas que podrían afectar la salud y el bienestar de los trabajadores.

De esta forma, uno de los primeros investigadores en abordar el concepto de estrés fue Hans Selye, quien en la década de 1930 introdujo la teoría del síndrome general de adaptación, que describía la respuesta del organismo a situaciones de estrés y su relación con el agotamiento de los recursos físicos y mentales (28). Aunque la investigación de Selye se centró principalmente en el estrés en general, sus ideas sentaron las bases para futuras investigaciones sobre el estrés laboral.

Asimismo, en la década de 1960 y 1970, el estudio del estrés laboral comenzó a centrarse en aspectos psicosociales del trabajo, como la carga de trabajo, la autonomía y las relaciones con los compañeros y supervisores. Uno de los modelos teóricos más influyentes de esta época fue el modelo demanda-control de Karasek (29), que introdujo la idea de que el estrés laboral surge de la interacción entre las demandas laborales, el control sobre el trabajo y el apoyo social en el lugar de trabajo.

Por otro lado, en la década de 1980, se consolidó la investigación sobre el desgaste ocupacional o burnout, liderada por investigadores como Maslach y Jackson (30), quienes desarrollaron el concepto de burnout como un síndrome multidimensional caracterizado por el agotamiento emocional, la despersonalización y la disminución de la realización personal. Esta línea de investigación permitió un enfoque más específico en

el estrés laboral y sus consecuencias para la salud y el bienestar de los trabajadores en diferentes profesiones, incluida la enfermería. A lo largo de las décadas siguientes, se desarrollaron y refinaron nuevos modelos teóricos, como la teoría de la conservación de recursos de Hobfoll (31) y el modelo de demandas-recursos laborales de Demerouti y colaboradores (32), que ampliaron la comprensión de las dinámicas y los mecanismos que subyacen al estrés laboral.

En los últimos años, la investigación sobre el estrés laboral ha continuado evolucionando, centrándose en aspectos como la resiliencia, las estrategias de afrontamiento y la promoción de la salud mental en el trabajo. Asimismo, se han desarrollado intervenciones y programas de prevención del estrés laboral, como la capacitación en habilidades de afrontamiento, el fomento de ambientes laborales saludables y la promoción del equilibrio entre el trabajo y la vida personal (33).

De este modo, el estudio del estrés laboral ha experimentado una evolución considerable desde sus inicios hasta la actualidad, pasando de un enfoque en condiciones laborales físicas y psicológicas a modelos teóricos más sofisticados que abordan la interacción entre factores laborales y personales. En la actualidad, la investigación sobre el estrés laboral se centra en la identificación de factores de riesgo y protección, así como en el desarrollo e implementación de intervenciones y políticas que promuevan la salud y el bienestar de los trabajadores en diversos campos profesionales, incluida la enfermería. La globalización y la rápida transformación del mundo laboral debido a la tecnología y la automatización han llevado a nuevos desafíos y fuentes de estrés laboral, como la inseguridad laboral, el trabajo a distancia y la necesidad de adaptarse continuamente a los cambios en las competencias y demandas laborales. Estos cambios han impulsado la investigación hacia la comprensión de cómo estos nuevos factores

pueden afectar el estrés laboral y cómo se pueden abordar de manera efectiva para proteger la salud y el bienestar de los trabajadores.

Además, el enfoque en la diversidad y la inclusión en el lugar de trabajo ha llevado a una mayor atención en la investigación del estrés laboral en relación con factores sociodemográficos, como género, edad, etnia y orientación sexual, y cómo estos factores pueden influir en las experiencias y consecuencias del estrés laboral. La investigación también ha comenzado a explorar la interacción entre el estrés laboral y otros aspectos de la vida de los trabajadores, como la vida familiar, las relaciones personales y la salud física y mental. Este enfoque más amplio ha llevado al desarrollo de intervenciones y políticas que abordan el equilibrio entre el trabajo y la vida personal y promueven un enfoque holístico de la salud y el bienestar en el trabajo.

En conclusión, la evolución del estudio del estrés laboral ha llevado a una comprensión más profunda y matizada de este fenómeno y sus consecuencias en la salud y el bienestar de los trabajadores en diferentes profesiones y contextos laborales. A medida que el mundo laboral continúa cambiando y enfrentando nuevos desafíos, la investigación sobre el estrés laboral seguirá siendo fundamental para informar políticas e intervenciones que protejan y promuevan la salud y el bienestar de los trabajadores en todo el mundo.

2.2.1.3. Definición conceptual del estrés laboral.

El estrés laboral es un fenómeno complejo y multidimensional que afecta a individuos y organizaciones en todo el mundo. A lo largo de los años, diferentes investigadores y teóricos han propuesto diversas definiciones y enfoques para comprender y abordar el estrés en el ámbito laboral. En este apartado, se presentarán

algunas definiciones conceptuales del estrés laboral basadas en estudios y artículos de investigación recientes.

Por ejemplo, Dolan y Castro (34) definen el estrés laboral como "una respuesta psicofisiológica que se produce cuando las demandas y expectativas laborales exceden la capacidad de afrontamiento de un individuo, lo que puede tener efectos adversos en su salud y bienestar". Esta definición destaca que el estrés laboral está estrechamente relacionado con el desequilibrio entre las demandas laborales y los recursos personales de un empleado. Por otro lado, para Oliveira et al. (35), el estrés laboral es "una condición dinámica que resulta de la interacción entre las demandas laborales, el entorno de trabajo y las características individuales del trabajador". Esta definición subraya que el estrés laboral no solo es el resultado de factores laborales, sino también de factores personales y del entorno laboral.

A la par, O'Driscoll y Cooper (36) describen el estrés laboral como "un estado de tensión emocional y psicológica que surge de la interacción entre las características personales de un individuo, las demandas laborales y el contexto organizacional en el que opera". Esta definición reconoce que el estrés laboral es un producto de la interacción entre varios factores a nivel individual, laboral y organizacional. De acuerdo con Sharma y Sharma (37), el estrés laboral se define como "una respuesta adaptativa mediada por características individuales o procesos psicológicos, que es consecuencia de cualquier estímulo externo, situación o evento laboral que coloque demandas excesivas, difíciles o novedosas sobre una persona". Esta definición resalta que el estrés laboral es una respuesta adaptativa a situaciones laborales desafiantes o estresantes y que puede estar influenciado por características individuales y procesos psicológicos.

Estas definiciones conceptuales del estrés laboral ofrecen una visión general de cómo los investigadores en los últimos años han tratado de comprender y explicar el fenómeno del estrés laboral. A pesar de las diferencias en las definiciones, todas enfatizan la importancia de considerar tanto los factores laborales como los individuales y organizacionales al analizar y abordar el estrés en el ámbito laboral.

2.2.1.4. Dimensiones del estrés laboral.

El estrés laboral es un fenómeno multifacético que puede afectar a los trabajadores en diversas dimensiones. Para comprenderlo mejor, es útil examinar estas dimensiones por separado, aunque estén interrelacionadas. A continuación, se presentan las dimensiones del estrés laboral y sus definiciones conceptuales:

Dimensión 1. Aspectos físicos

Esta dimensión aborda los efectos físicos del estrés laboral en el cuerpo de los trabajadores, incluidos síntomas como dolores de cabeza, fatiga, trastornos del sueño y problemas digestivos. Las condiciones laborales, como un entorno ruidoso, las exigencias físicas del trabajo y las largas jornadas laborales, pueden contribuir al estrés físico experimentado por los empleados (38). La dimensión física del estrés laboral aborda cómo el estrés afecta la salud física de los trabajadores y se manifiesta a través de síntomas como dolores musculares, trastornos del sueño, hipertensión y problemas digestivos. Además de las condiciones laborales mencionadas anteriormente, otros factores como la exposición a riesgos ocupacionales, la falta de ergonomía y las condiciones de trabajo inseguras pueden agravar el estrés físico experimentado por los empleados (39). La prevención y el manejo adecuado del estrés físico laboral pueden mejorar la salud y la calidad de vida de los trabajadores, así como aumentar la productividad laboral.

Los indicadores de esta dimensión son:

Sobrecarga laboral: Se refiere a la cantidad excesiva de trabajo, tanto en términos de tiempo como de responsabilidades, que se le asigna a un empleado. La sobrecarga laboral puede incluir la exigencia de realizar múltiples tareas, cumplir con plazos ajustados y trabajar más allá del horario laboral normal. Esta sobrecarga puede aumentar la fatiga, el agotamiento y el riesgo de errores, lo que a su vez puede afectar la salud y el bienestar del trabajador (40).

La dimensión física del estrés laboral aborda cómo el estrés afecta la salud física de los trabajadores y se manifiesta a través de síntomas como dolores musculares, trastornos del sueño, hipertensión y problemas digestivos. Además de las condiciones laborales mencionadas anteriormente, otros factores como la exposición a riesgos ocupacionales, la falta de ergonomía y las condiciones de trabajo inseguras pueden agravar el estrés físico experimentado por los empleados. La prevención y el manejo adecuado del estrés físico laboral pueden mejorar la salud y la calidad de vida de los trabajadores, así como aumentar la productividad laboral (41).

Dimensión 2. Aspectos psicológicos

Los aspectos psicológicos del estrés laboral se refieren a cómo el estrés afecta la salud mental y emocional de los trabajadores. Los síntomas pueden incluir ansiedad, irritabilidad, dificultades para concentrarse, desmotivación y depresión. Los factores laborales, como la sobrecarga de trabajo, la ambigüedad de roles, la falta de control sobre el trabajo y el acoso laboral, pueden contribuir al estrés psicológico en el lugar de trabajo (40). Es importante destacar que los efectos negativos en la salud mental y emocional de los trabajadores pueden manifestarse en distintos grados de intensidad. Algunos empleados pueden experimentar episodios de estrés agudo, mientras que otros pueden sufrir de estrés crónico que afecta su vida diaria y desempeño laboral. La prevención y el

manejo adecuado del estrés psicológico laboral pueden incluir intervenciones como la capacitación en habilidades de afrontamiento, el fomento de la resiliencia y el apoyo psicológico (41).

Los indicadores de esta dimensión son:

Sufrimiento: Se refiere a la experiencia de malestar emocional y angustia mental que puede experimentar un empleado como resultado del estrés laboral. El sufrimiento puede manifestarse en forma de tristeza, ansiedad, irritabilidad, frustración y sentimientos de impotencia (41).

Preparación insuficiente: Hace referencia a la falta de habilidades, conocimientos o recursos necesarios para enfrentar eficazmente las demandas y desafíos del trabajo. Esto puede aumentar la sensación de incompetencia, inseguridad y estrés en el lugar de trabajo (41).

Falta de apoyo: Se refiere a la carencia de apoyo emocional, social o instrumental por parte de colegas, supervisores o la organización en general. La falta de apoyo puede aumentar la sensación de aislamiento y dificultar la gestión del estrés laboral (41).

Incertidumbre: Implica la percepción de falta de claridad o predictibilidad en el trabajo, lo que puede generar ansiedad, inseguridad y estrés en el empleado. La incertidumbre puede estar relacionada con la ambigüedad en las expectativas laborales, cambios frecuentes en las políticas o procedimientos, o falta de información sobre el futuro laboral (41).

Dimensión 3. Aspectos sociales

La dimensión social del estrés laboral se centra en cómo el estrés afecta las relaciones interpersonales en el lugar de trabajo y la vida personal de los empleados. Esto

puede manifestarse como conflictos con colegas o supervisores, disminución del apoyo social en el trabajo, y dificultades para equilibrar las demandas laborales y familiares. Factores laborales, como la competencia en el lugar de trabajo, el liderazgo deficiente y la falta de oportunidades de promoción, pueden contribuir al estrés social (42). La dimensión social del estrés laboral puede tener un impacto significativo en la satisfacción laboral, la cohesión del equipo y la retención de empleados. El estrés social puede generar un ambiente laboral tóxico y una disminución en la calidad de las relaciones personales y profesionales. La prevención y el manejo adecuado del estrés social laboral pueden incluir la promoción de la comunicación efectiva, el fomento del trabajo en equipo y el establecimiento de sistemas de apoyo social en el lugar de trabajo (43).

Los indicadores de esta dimensión son:

Problemas con médicos: Refiere a los conflictos o tensiones en las relaciones entre el personal de enfermería y los médicos. Estos problemas pueden surgir debido a diferencias en las opiniones, expectativas, estilos de comunicación o actitudes hacia el trabajo (43).

Problemas con miembros del equipo de enfermería: Implica conflictos o tensiones entre los miembros del personal de enfermería, lo que puede afectar la cohesión del equipo y el bienestar de los empleados. Estos problemas pueden ser resultado de diferencias en los enfoques de trabajo, expectativas laborales, estilos de comunicación o actitudes (43).

La dimensión social del estrés laboral puede tener un impacto significativo en la satisfacción laboral, la cohesión del equipo y la retención de empleados. El estrés social puede generar un ambiente laboral tóxico y una disminución en la calidad de las relaciones personales y profesionales. La prevención y el manejo adecuado del estrés

social laboral pueden incluir la promoción de la comunicación efectiva, el fomento del trabajo en equipo y el establecimiento de sistemas de apoyo social en el lugar de trabajo (43).

2.2.2 Estrategias de afrontamiento

Las estrategias de afrontamiento son herramientas fundamentales que permiten a los individuos enfrentar situaciones estresantes y adversas, tales como las que se presentan en el ámbito laboral. Estos mecanismos cognitivos y conductuales son cruciales para minimizar o aliviar el impacto emocional y psicológico que dichas situaciones pueden generar. En el ámbito de la atención médica, y en particular en el personal de enfermería, el desarrollo de estrategias de afrontamiento adecuadas es vital para garantizar el bienestar de los profesionales y, en última instancia, el desempeño en su labor y la calidad de atención a los pacientes. En este apartado, se explorará las teorías que fundamentan el estudio de esta variable, su evolución histórica, su conceptualización y dimensiones en el personal de enfermería (43).

2.2.2.1. Teorías que fundamentan el estudio de las estrategias de afrontamiento.

Teoría del afrontamiento de Lazarus y Folkman (1984): Esta teoría sostiene que las estrategias de afrontamiento son procesos cognitivos y conductuales empleados por los individuos para manejar las demandas específicas de situaciones estresantes. Lazarus y Folkman diferencian dos tipos principales de estrategias de afrontamiento: centradas en el problema y centradas en la emoción (44). En el contexto de la enfermería, las estrategias centradas en el problema pueden incluir la búsqueda de información, la planificación y la resolución de problemas, mientras que las estrategias centradas en la emoción pueden involucrar la expresión emocional, el apoyo social y la reinterpretación

positiva. La elección de estrategias de afrontamiento puede ser influida por factores personales y contextuales, como la percepción de control sobre la situación y la disponibilidad de recursos (45).

Teoría del afrontamiento proactivo de Schwarzer y Taubert (2002): Esta teoría propone que las personas pueden anticipar y prevenir situaciones estresantes mediante la adopción de estrategias de afrontamiento proactivo, como la planificación anticipada, la fijación de metas y la autorregulación (46). En el ámbito de la enfermería, las estrategias de afrontamiento proactivo pueden incluir la organización del tiempo y las tareas, la identificación de potenciales situaciones estresantes y la implementación de medidas preventivas, como la educación continua y el desarrollo de habilidades de comunicación. La teoría del afrontamiento proactivo destaca la importancia de la adaptación y el aprendizaje continuo en la gestión del estrés laboral.

Modelo transaccional de afrontamiento de Moos y Schaefer (1993): Este modelo se basa en la idea de que las estrategias de afrontamiento son el resultado de una transacción dinámica entre el individuo y el entorno, y se clasifican en tres categorías: afrontamiento orientado al problema, afrontamiento orientado a la emoción y afrontamiento orientado al significado (47). En la práctica de enfermería, el afrontamiento orientado al problema puede incluir la toma de decisiones y la colaboración con colegas, el afrontamiento orientado a la emoción puede involucrar el uso de técnicas de relajación y la búsqueda de apoyo emocional, y el afrontamiento orientado al significado puede implicar la búsqueda de sentido y propósito en el trabajo y la vida personal. Este modelo enfatiza la importancia de la adaptabilidad y la flexibilidad en la selección de estrategias de afrontamiento en función de las situaciones específicas.

2.2.2.2. Evolución histórica del estudio de las estrategias de afrontamiento.

La evolución histórica del estudio de las estrategias de afrontamiento ha sido un proceso continuo y en constante desarrollo a lo largo del tiempo. A continuación, se presenta un resumen de algunos de los hitos más significativos en la investigación de las estrategias de afrontamiento:

- Décadas de 1950 y 1960: Los primeros estudios sobre afrontamiento se centraron principalmente en el concepto de "defensas del ego" propuesto por Anna Freud. Estas defensas del ego eran mecanismos inconscientes que protegían al individuo de la ansiedad y el estrés. Durante este período, la investigación se centró en identificar y categorizar las distintas defensas del ego (48).
- Décadas de 1970 y 1980: El enfoque en la investigación de afrontamiento cambió hacia una perspectiva cognitiva y conductual, con Richard Lazarus y Susan Folkman como figuras clave en este campo. Introdujeron el concepto de "proceso de afrontamiento", que se refería a cómo los individuos evaluaban y respondían a situaciones estresantes. Lazarus y Folkman también distinguieron entre afrontamiento centrado en el problema y afrontamiento centrado en la emoción, proporcionando una clasificación de las estrategias de afrontamiento que sigue siendo influyente en la actualidad (49).
- Décadas de 1990 y 2000: Se llevaron a cabo investigaciones para identificar y medir las estrategias de afrontamiento específicas, lo que condujo al desarrollo de numerosos instrumentos de medición, como el COPE Inventory de Carver et al. y el Brief COPE de Carver. Además, se exploraron las relaciones entre las estrategias de afrontamiento y diversos resultados, como el bienestar psicológico, la satisfacción laboral y la salud física (50).

- Década de 2010 en adelante: La investigación reciente ha continuado ampliando el conocimiento sobre las estrategias de afrontamiento, incluida la identificación de nuevas formas de afrontamiento, como el afrontamiento proactivo propuesto por Schwarzer y Taubert. También ha habido un creciente interés en estudiar las estrategias de afrontamiento en contextos específicos, como el lugar de trabajo y en diferentes profesiones, incluida la enfermería (51).

En el contexto de la enfermería, el estudio de las estrategias de afrontamiento ha sido crucial para comprender cómo los profesionales de la salud enfrentan y manejan el estrés laboral. La investigación ha demostrado que las estrategias de afrontamiento efectivas pueden mejorar la resiliencia, el bienestar y la satisfacción laboral de los enfermeros, lo que a su vez puede mejorar la calidad de la atención y los resultados para los pacientes (52).

2.2.2.3. Definición conceptual de las estrategias de afrontamiento.

Las estrategias de afrontamiento son procesos cognitivos y conductuales que los individuos utilizan para manejar, enfrentar o reducir la carga percibida de situaciones estresantes o desafiantes (53). El concepto de afrontamiento ha evolucionado desde los primeros enfoques basados en las defensas del ego hasta perspectivas más contemporáneas que consideran el afrontamiento como un proceso dinámico y multidimensional. De acuerdo con la teoría del proceso de afrontamiento de Lazarus y Folkman, las estrategias de afrontamiento se pueden clasificar en dos categorías principales: afrontamiento centrado en el problema y afrontamiento centrado en la emoción (54). El afrontamiento centrado en el problema implica acciones y pensamientos orientados a solucionar el problema o modificar la situación estresante, mientras que el afrontamiento centrado en la emoción se enfoca en regular las emociones negativas asociadas con el estrés.

Las investigaciones recientes han identificado otras formas de afrontamiento, como el afrontamiento proactivo, que se refiere a esfuerzos anticipatorios para prevenir o minimizar situaciones estresantes antes de que ocurran. Además, el afrontamiento puede variar en función de las características individuales, como la personalidad, y los factores contextuales, como el apoyo social y las demandas laborales específicas (55). En el contexto de la enfermería, las estrategias de afrontamiento son fundamentales para abordar el estrés laboral y sus consecuencias negativas, como el agotamiento y la disminución de la calidad de la atención al paciente. Los estudios en este campo han identificado diversas estrategias de afrontamiento utilizadas por los profesionales de enfermería, como el apoyo social, la resolución de problemas, la autorregulación emocional y el autocuidado. La elección y la efectividad de las estrategias de afrontamiento en la enfermería pueden verse influenciadas por factores como la

experiencia laboral, la formación, el apoyo de los compañeros y las características del entorno laboral (56).

2.2.2.4. Dimensiones de las estrategias de afrontamiento.

Dimensión 1. Estrategias de afrontamiento enfocados en el problema

Estas estrategias están dirigidas a abordar directamente la fuente del estrés o resolver el problema que lo está causando. Las estrategias de afrontamiento centradas en el problema implican planificación, acción directa y búsqueda de soluciones, así como la búsqueda de apoyo y recursos para resolver el problema. En el contexto de la enfermería, las estrategias de afrontamiento enfocadas en el problema podrían incluir la implementación de protocolos específicos para reducir la carga de trabajo, el desarrollo de habilidades de comunicación para mejorar las relaciones interpersonales o la búsqueda de formación adicional para aumentar la competencia en áreas específicas (57).

Los indicadores de esta dimensión son:

Afrontamiento activo: Esta estrategia se refiere al esfuerzo consciente y decidido por parte del individuo para abordar y resolver la situación estresante mediante acciones concretas, como tomar medidas inmediatas para cambiar las circunstancias, afrontar directamente el problema y comprometerse en actividades que ayuden a manejar el estrés (57).

Planificación: La planificación es una estrategia que implica la organización anticipada de tareas, actividades y recursos necesarios para enfrentar y resolver problemas. Incluye la identificación de objetivos, la elaboración de planes de acción, la asignación de tiempo y la priorización de tareas con el fin de abordar la situación estresante de manera efectiva y reducir la incertidumbre (57).

Dimensión 2. Estrategias de afrontamiento enfocado en la emoción

Estas estrategias están diseñadas para manejar las emociones y sentimientos asociados con el estrés, en lugar de abordar directamente la fuente del estrés. Las estrategias de afrontamiento centradas en la emoción pueden incluir la reevaluación cognitiva, la expresión emocional, el apoyo y la autorregulación emocionales. En el ámbito de la enfermería, las estrategias de afrontamiento enfocadas en la emoción podrían incluir el uso de técnicas de relajación, como la meditación o la respiración profunda, el desarrollo de habilidades de inteligencia emocional o la participación en actividades que proporcionen apoyo emocional, como grupos de apoyo entre colegas (58).

Los indicadores de esta dimensión son:

Apoyo emocional: Hace referencia a la búsqueda y recepción de apoyo emocional de amigos, familiares y colegas para manejar y expresar las emociones y sentimientos asociados con el estrés (58).

Apoyo instrumental: Implica la búsqueda y recepción de asesoramiento, información o recursos tangibles de otros individuos o fuentes para abordar el estrés emocional y aliviar la carga asociada con la situación estresante (58).

Reinterpretación positiva: Consiste en reevaluar y cambiar la perspectiva sobre una situación estresante, enfocándose en aspectos positivos y en el aprendizaje que puede obtenerse de la experiencia (58).

Aceptación: Implica el reconocimiento y aceptación de la realidad de una situación estresante sin tratar de cambiarla o resistirse a ella, lo que puede ayudar a reducir la angustia emocional asociada (58).

Religión: Se refiere al uso de creencias y prácticas religiosas o espirituales como una forma de encontrar consuelo, fuerza y orientación en situaciones estresantes (58).

Dimensión 3. Estrategias de afrontamiento enfocado en la evitación del problema

Estas estrategias implican el uso de comportamientos y pensamientos que permiten a los individuos evitar o escapar de la fuente del estrés o de las emociones negativas asociadas. Las estrategias de afrontamiento centradas en la evitación pueden incluir la negación, el distanciamiento emocional, la procrastinación o la desvinculación de las situaciones estresantes. En el contexto de la enfermería, las estrategias de afrontamiento enfocadas en la evitación podrían incluir el cambio de turno para evitar interacciones difíciles con colegas, el uso de distracciones como la televisión o las redes sociales para desviar la atención de las situaciones estresantes o el abandono temporal de tareas desafiantes (59).

Los indicadores de esta dimensión son:

Desconexión conductual: Implica el retiro físico o emocional de situaciones estresantes, como la procrastinación, la evitación de responsabilidades o el aislamiento social (59).

Desahogo: Se refiere a la expresión de emociones negativas y frustración, a menudo a través de comportamientos impulsivos o agresivos, como gritar, llorar o actuar de manera hostil (59).

Uso de sustancias: Implica el consumo de sustancias, como alcohol, drogas o medicamentos, como una forma de enfrentar o escapar del estrés y las emociones negativas asociadas (59).

Negación: Consiste en la negativa a reconocer o aceptar la existencia de un problema o situación estresante, lo que puede llevar a evitar la responsabilidad y el enfrentamiento de la situación (59).

2.3. Formulación de hipótesis

2.3.1 Hipótesis General

H0: No existe relación significativa entre el estrés laboral y las estrategias de afrontamiento en el personal de enfermería en el servicio de emergencia en un hospital nacional en Lima, 2023.

H1: Existe relación significativa entre el estrés laboral y las estrategias de afrontamiento en el personal de enfermería en el servicio de emergencia en un hospital nacional en Lima, 2023.

2.3.2 Hipótesis Específicos

Hipótesis específica 1: Existe relación significativa entre los aspectos físicos del estrés laboral y las estrategias de afrontamiento en el personal de enfermería en el servicio de emergencia en un hospital nacional en Lima, 2023.

Hipótesis específica 2: Existe relación significativa entre los aspectos psicológicos del estrés laboral y las estrategias de afrontamiento en el personal de enfermería en el servicio de emergencia en un hospital nacional en Lima, 2023.

Hipótesis específica 3: Existe relación significativa entre los aspectos sociales del estrés laboral y las estrategias de afrontamiento en el personal de enfermería en el servicio de emergencia en un hospital nacional en Lima, 2023.

III. METODOLOGÍA

El presente trabajo tiene como objetivo investigar la relación entre el estrés laboral y las estrategias de afrontamiento en el personal de enfermería del servicio de emergencia en un hospital nacional en Lima, 2023. Para ello, se ha utilizado un enfoque científico riguroso y sistemático que ha permitido obtener resultados objetivos y confiables. En este apartado, se describirá detalladamente el método de investigación, el enfoque de investigación, el tipo de investigación, el diseño de investigación, la población, muestra y muestreo, así como la operacionalización de las variables. De esta manera, se proporcionará una visión general del marco metodológico que ha guiado la investigación y se explicarán los procedimientos y técnicas utilizados para obtener los datos y analizarlos. Con esta información, se busca brindar una base sólida para futuras investigaciones y para la toma de decisiones informadas en el ámbito de la enfermería.

3.1. Método de investigación

El presente proyecto usará el método hipotético-deductivo, este es un enfoque científico que se utiliza para investigar fenómenos y generar conocimientos. Este método implica formular hipótesis basadas en teorías existentes, deducir consecuencias lógicas y realizar pruebas empíricas para confirmar o refutar las hipótesis (60).

En este estudio se buscará determinar la relación entre el estrés laboral y las estrategias de afrontamiento en el personal de enfermería en el servicio de emergencia en un hospital nacional en Lima, 2023, el método hipotético-deductivo se fundamenta mediante la identificación del problema y la revisión de la literatura. A partir de esto, se formulará una hipótesis, como, por ejemplo, que el personal de enfermería con mayores niveles de estrés laboral emplea estrategias de afrontamiento centradas en la emoción más

frecuentemente que aquellos con niveles más bajos de estrés laboral. Luego, se diseñará un estudio para probar la hipótesis, incluyendo la selección de una muestra y la elección de instrumentos para medir el estrés laboral y las estrategias de afrontamiento. Se recolectarán datos mediante cuestionarios, entrevistas o técnicas de observación, y se analizarán los datos para determinar si existe una relación entre el estrés laboral y las estrategias de afrontamiento en el personal de enfermería. Finalmente, se interpretarán los resultados y se establecerán conclusiones respecto a la relación entre ambas variables. Si los resultados respaldan la hipótesis, se confirma la relación; de lo contrario, se refutará la hipótesis y se planteará la necesidad de revisar la teoría o formular nuevas hipótesis.

3.2. Enfoque de investigación

Este proyecto se enmarca en un enfoque cuantitativo, este un método de investigación que se centra en la recopilación y análisis de datos numéricos para comprender fenómenos y establecer relaciones entre variables. Este enfoque utiliza métodos sistemáticos y rigurosos de medición, y generalmente se basa en el uso de técnicas estadísticas para analizar los datos y obtener resultados objetivos (60).

En este trabajo, el enfoque cuantitativo se fundamenta en la medición de las variables de interés (estrés laboral y estrategias de afrontamiento) utilizando instrumentos estandarizados y validados, como cuestionarios. Estos instrumentos permitirán obtener datos numéricos que representarán los niveles de estrés laboral y las estrategias de afrontamiento empleadas por el personal de enfermería. Posteriormente, se recopilarán los datos de una muestra representativa del personal de enfermería y se analizan mediante técnicas estadísticas apropiadas. Tales como correlaciones, regresiones o pruebas de diferencia de medias para examinar la relación entre el estrés laboral y las estrategias de

afrontamiento. A través de este enfoque, el estudio buscará establecer si existe una relación significativa entre las variables y, de ser así, cuán fuerte es esa relación.

3.3. Tipo de investigación

Asimismo, este trabajo se basa en una investigación aplicada es una metodología científica que busca resolver problemas prácticos a través de la aplicación de conocimientos teóricos. En este tipo de investigación, se busca producir soluciones concretas y prácticas que puedan ser implementadas en el mundo real para mejorar una situación específica (61).

En este estudio, la investigación aplicada será fundamental ya que se busca identificar y analizar los niveles de estrés y las estrategias de afrontamiento empleadas por el personal de enfermería en un contexto específico: el servicio de emergencia en un hospital nacional en Lima. Al utilizar esta metodología, se buscará obtener información concreta y práctica que permita desarrollar intervenciones específicas y efectivas para reducir el estrés y mejorar la salud emocional de los profesionales de enfermería en situaciones de alta demanda como esta. Además, la investigación aplicada también permitirá establecer recomendaciones basadas en evidencia para la gestión y el manejo del estrés en el ámbito de la enfermería, lo que puede tener un impacto positivo en la calidad de vida de los profesionales y en la atención de los pacientes.

3.4. Diseño de investigación

El diseño de investigación observacional transversal correlacional es un diseño en el que se recolectan datos en un momento específico sin manipular ni controlar las variables de interés. El propósito es identificar y analizar las relaciones entre variables sin establecer relaciones de causalidad (60).

En este estudio, este diseño se cimenta en la observación y medición de las variables de interés (estrés laboral y estrategias de afrontamiento) en un momento dado. Al utilizar este enfoque, se podrá identificar correlaciones o asociaciones entre el estrés laboral y las estrategias de afrontamiento empleadas por el personal de enfermería. La recolección de datos en este diseño transversal obtiene una instantánea de la situación actual en el hospital, proporcionando información valiosa sobre la relación entre el estrés laboral y las estrategias de afrontamiento en el personal de enfermería. Aunque este diseño no facilita determinar relaciones causales entre las variables, ofrecerá una base sólida para futuras investigaciones longitudinales que podrán explorar cambios a lo largo del tiempo y posibles relaciones causales entre el estrés laboral y las estrategias de afrontamiento.

El esquema es el siguiente:

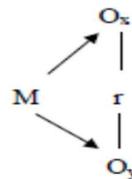


FIGURA 1. ESQUEMA DEL DISEÑO

Fuente: elaboración propia

Donde:

M = Muestra de estudio

Ox = Niveles de estrés laboral

Oy = Estrategias de afrontamiento

r = Relación entre las variables

3.5. Población, muestra y muestreo

La población de investigación se refiere al conjunto completo de individuos, objetos o eventos que comparten características comunes y son de interés para el investigador en un estudio específico. Es el grupo total del cual se obtendrán los datos y sobre el cual se generalizarán los resultados (60). Para efectos de este estudio, la población estará conformada por 125 enfermeros del servicio de emergencia de un Hospital Público del Centro de Lima.

La muestra es una parte de unidades representativas de un conjunto llamado población, seleccionadas de forma aleatoria, y que se somete a observación científica con el objetivo de obtener resultados válidos para el universo total investigado, dentro de unos límites de error y de probabilidad de que se pueden determinar en cada caso (60).

Al respecto se hace uso de la fórmula para el cálculo de la muestra:

$$n = \frac{N \cdot Z^2 \cdot P \cdot (1 - P)}{(N - 1) \cdot e^2 + Z^2 \cdot p \cdot (1 - p)}$$

n: Muestra

Z: Nivel de confianza 1.96

p: Variabilidad positiva 50%

1-p: Variabilidad negativa 50%

N: Población = 125

n: Muestra

$$n = \frac{125 (1.96)^2 (0.50) (0.5)}{e^2 + Z^2 \cdot p \cdot (1 - p)}$$

$$(125 - 1) (0.05)^2 + (1.96)^2 (0.50) (1 - 0.50)$$

$$n = 94$$

En total se obtuvo una muestra conformada por 94 enfermeros del servicio de emergencia de un Hospital Público del Centro de Lima.

3.6. Operacionalización de las variables

Variable 1: Nivel de estrés laboral

- **Definición conceptual:** El nivel de estrés laboral se refiere a la magnitud o intensidad de la respuesta de estrés experimentada por un individuo en el contexto laboral, considerando factores como las demandas del trabajo, el ambiente laboral y las interacciones con colegas y supervisores. Dicha respuesta puede variar desde niveles bajos, en los que el estrés es manejable y puede incluso mejorar el rendimiento, hasta niveles altos, donde el estrés se vuelve perjudicial para la salud física y mental del trabajador, afectando su bienestar y desempeño laboral (34).

Variable 2: Estrategias de afrontamiento

- **Definición conceptual:** Las estrategias de afrontamiento son los métodos cognitivos y conductuales que los individuos emplean para gestionar y enfrentar situaciones estresantes o adversas, con el objetivo de minimizar o aliviar el impacto emocional y psicológico de dichos eventos. Estas estrategias pueden enfocarse en el problema, en la emoción o en la evitación, y varían según las características personales, el contexto y la naturaleza de la situación estresante (53).

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Variables	Tipo de variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Escala Valorativa
Variable 1: Nivel de estrés laboral	Tipo de variable según su naturaleza: Cuantitativa Escala de medición: Ordinal	El nivel de estrés laboral se refiere a la magnitud o intensidad de la respuesta de estrés experimentada por un individuo en el contexto laboral, considerando factores como las demandas del trabajo, el ambiente laboral y las interacciones con colegas y supervisores. Dicha respuesta puede variar desde niveles bajos, en los que el estrés es manejable y puede incluso mejorar el rendimiento, hasta niveles altos, donde el estrés se vuelve perjudicial para la salud física y mental del trabajador, afectando su bienestar y desempeño laboral (34).	La variable de Nivel de estrés laboral será medida en las dimensiones de Aspectos físicos, Aspectos psicológicos, y Aspectos sociales. Esta medición se realizará mediante la escala Nursing Stress Scale, que evalúa el grado de estrés en tres niveles: alto, medio y bajo.	Aspectos físicos	Sobrecarga laboral	Ordinal	Bajo (0-34 pts.) Medio (35-68 pts.) Alto (69-102 pts.)
				Aspectos psicológicos	Sufrimiento Preparación insuficiente Falta de apoyo Incertidumbre		
				Aspectos sociales	Problemas con médicos Problemas con miembros del equipo de enfermería		

Variables	Tipo de variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Escala Valorativa
Variable 2: Estrategias de afrontamiento	Tipo de variable según su naturaleza: Cuantitativa Escala de medición: Ordinal	“Las estrategias de afrontamiento son los métodos cognitivos y conductuales que los individuos emplean para gestionar y enfrentar situaciones estresantes o adversas, con el objetivo de minimizar o aliviar el impacto emocional y psicológico de dichos eventos. Estas estrategias pueden enfocarse en el problema, en la emoción o en la evitación, y varían según las características personales, el contexto y la naturaleza de la situación estresante (53).	La variable de Estrategias de afrontamiento se medirá en las dimensiones de Estrategias de afrontamiento enfocados en el problema, Estrategias de afrontamiento enfocado en la emoción, Estrategias de afrontamiento enfocado en la evitación del problema. La medición se llevará a cabo mediante el instrumento COPE-28, que evalúa las estrategias de afrontamiento en términos de: uso infrecuente de esta forma, dependencia de la situación y enfoque habitual para enfrentar el estrés.	Estrategias de afrontamiento enfocados en el problema	Afrontamiento activo Planificación	Ordinal	Nunca (0-49 pts.) A veces (50-75 pts.) Siempre (76-100 pts.)
				Estrategias de afrontamiento enfocado en la emoción	Apoyo emocional Apoyo instrumental Reinterpretación positiva Aceptación Religión		
				Estrategias de afrontamiento enfocado en la evitación del problema	Desconexión conductual Desahogo Uso de sustancias Negación		

3.7. Técnica e instrumento de recolección de datos

3.7.1. Técnicas

El estudio tiene dos variables: Nivel de Estrés laboral y Estrategias de afrontamiento. Para ambas variables se utilizará la técnica de la encuesta. La encuesta es un método de investigación cuantitativo que permite recopilar datos de un grupo específico de personas a través de cuestionarios estandarizados con preguntas cerradas y, a veces, abiertas. Esta técnica proporciona información sobre las actitudes, opiniones, comportamientos y características de los individuos encuestados (60).

Se encuestará a la muestra de enfermeros utilizando una plataforma en línea o, si es necesario, en papel. La plataforma en línea facilita la distribución del cuestionario y la recolección de datos, mientras que las encuestas en papel se pueden utilizar si los participantes no tienen acceso a la tecnología necesaria. Los enfermeros serán informados sobre el propósito del estudio y se les solicitará su consentimiento antes de completar la encuesta. Se garantizará la confidencialidad y el anonimato de los participantes.

3.7.2. Instrumentos

Instrumento 1: Nursing Stress Scale para para medir el nivel de Estrés laboral

La escala Nursing Stress Scale (NSS), creada por Pamela Gray Toft y James G. Anderson en 2002, será utilizada para medir el grado de estrés laboral en el personal sanitario. Esta herramienta evalúa la frecuencia con la que ciertos eventos son percibidos como estresantes en el ámbito laboral. Consta de 34 ítems que describen distintos eventos potencialmente estresantes para el personal de salud, agrupados en siete factores: uno relacionado con el entorno físico, como la carga de trabajo; cuatro vinculados al entorno

psicológico, como muerte y sufrimiento, preparación insuficiente, falta de apoyo e incertidumbre en el tratamiento; y dos asociados al entorno social, como conflictos con médicos y problemas entre profesionales de enfermería (64).

Las posibles respuestas para cada ítem son: Nunca (1), Alguna vez (2), Frecuentemente (3) y Muy frecuentemente (4). Cuanto mayor sea la puntuación, mayor será el grado de estrés. La suma de los puntajes obtenidos en cada ítem permitirá calcular un indicador general, con valores que oscilan entre 0 y 102, de modo que a mayor puntuación, mayor será el nivel de estrés. La aplicación de esta escala requiere un tiempo promedio de 10 minutos.

La variable "Estrés laboral" se medirá en tres niveles: Alto, Medio y Bajo, con sus respectivos puntajes, considerándose una variable cuantitativa de escala ordinal.

Instrumento 2: COPE-28 medir las Estrategias de afrontamiento

El instrumento COPE-28, ideado originalmente en Estados Unidos por Carver, Scheier y Weintraub en 1986, se empleará para evaluar las diferentes maneras de enfrentar el estrés. Esta herramienta, inicialmente compuesta por 52 ítems, fue adaptada al español por Crespo M. y Cruzado J.A. en 1997 y posteriormente ajustada para el contexto peruano en 1980 por Casuso. El COPE-28 consta de 28 ítems distribuidos en tres dimensiones: estrategias de afrontamiento centradas en el problema, en la emoción y en la evitación del problema (64).

Las puntuaciones finales se interpretarán de acuerdo con la siguiente escala: Nunca lo hago (0), Lo hago un poco (1), Lo hago bastante (2) y Siempre lo hago (3), según el instrumento COPE-28. La variable "Estrategias de Afrontamiento" se medirá en tres niveles: Uso muy poco frecuente de esta forma, Dependiente de la situación y Uso

frecuente para enfrentar el estrés. Estos niveles se expresarán mediante sus respectivas puntuaciones, considerando la variable como cuantitativa de escala ordinal.

3.7.3. Validación

Instrumento 1: Nursing Stress Scale para medir Nivel de estrés laboral.

Este trabajo ha sido validado por juicio de expertos en el trabajo de Más y Escriba (65), obteniendo una validez de criterio Muy Alta con un valor de coeficiente $KMO=0.92$.

Instrumento 2: Cope-28 para medir las Estrategias de afrontamiento.

Este trabajo ha sido validado por juicio de expertos en el trabajo de Morán et al., (66), obteniendo una validez de criterio Muy Alta con un valor de coeficiente $KMO=0.88$.

3.7.4. Confiabilidad

Instrumento 1: Nursing Stress Scale para medir Nivel de estrés laboral.

Este trabajo ha sido sometido a una prueba piloto en el trabajo de Más y Escriba (65), obteniendo una confiabilidad Muy Alta con un valor de coeficiente Alfa de Cronbach= 0.934 .

Instrumento 2: Cope-28 para medir las Estrategias de afrontamiento.

Este trabajo ha sido sometido a una prueba piloto en el trabajo de Morán et al., (66), obteniendo una confiabilidad Muy Alta con un valor de coeficiente Alfa de Cronbach= 0.893 .

3.8. Plan de procesamiento y análisis de datos:

3.8.1. Autorización y coordinaciones previas para la recolección de data

Para garantizar la ética y legalidad del estudio, se seguirán las directrices establecidas por el comité de ética de la Institución Académica Norbert Wiener. Es imprescindible obtener la autorización correspondiente antes de realizar la recolección de datos, por lo que se presentará una solicitud formal a la dirección del Hospital Arzobispo Loayza de Lima. Esta solicitud debe incluir detalles precisos sobre el estudio, los objetivos de la investigación y la naturaleza de la interacción que se llevará a cabo con el personal de enfermería. Se espera que la solicitud sea procesada en un plazo razonable de tiempo y que se proporcione la autorización necesaria para que el estudio pueda ser llevado a cabo de manera efectiva. Además, se explicará claramente a los participantes del estudio el propósito de este, se asegurará su consentimiento informado y se mantendrá la confidencialidad de la información recopilada durante todo el proceso de investigación. Este protocolo de autorización y coordinaciones previas para la recolección de datos es esencial para garantizar la integridad y validez del estudio, así como para proteger los derechos y la privacidad de los participantes involucrados.

Aplicación de instrumentos de recolección de datos

La recolección de datos comenzará y se llevará a cabo mediante un procedimiento de listado de todos los enfermeros que participarán en el estudio para proporcionarles los cuestionarios. Los participantes serán notificados previamente y se les garantizará la confidencialidad de su participación. Los cuestionarios serán entregados de forma presencial para asegurar que se completen de manera adecuada. Es importante mencionar que se tomarán las medidas necesarias para proteger la privacidad y seguridad

de la información recopilada durante el proceso de recolección de datos. Además, se asegurará que los participantes estén debidamente informados sobre el propósito y objetivos del estudio, así como sobre el proceso de recolección de datos y su participación voluntaria en el mismo.

Análisis de datos

El análisis de los datos obtenidos se realizará mediante la aplicación de técnicas estadísticas descriptivas e inferenciales. Para ello, se utilizarán pruebas estadísticas adecuadas al tipo de datos recopilados. La información se registrará en una hoja de cálculo virtual utilizando el programa Microsoft Excel 2019. Posteriormente, se exportarán los datos a un software estadístico SPSS 27.0, donde se llevarán a cabo los cálculos y la generación de tablas para las variables estudiadas. El análisis estadístico permitirá determinar la relación entre el nivel de estrés laboral y las estrategias de afrontamiento utilizadas por el personal de enfermería. Se realizará un análisis detallado de los resultados obtenidos, incluyendo la identificación de posibles patrones y tendencias en los datos. Este análisis será esencial para comprender las implicaciones de los hallazgos y para proponer recomendaciones concretas para mejorar la salud y el bienestar de los enfermeros.

3.9 Aspectos éticos

El presente estudio se rige por los siguientes principios éticos con el objetivo de garantizar el bienestar y la protección de los participantes involucrados:

- El principio de justicia, que implica tratar a todos los enfermeros participantes con igual respeto y sin discriminación de ningún tipo.

- El principio de autonomía, que respeta la voluntad individual de participar o no en la investigación.

- El principio de beneficencia, que se refiere a los actos de buena fe y humanidad. Los resultados de la investigación estarán disponibles para ayudar a mejorar la situación de los participantes y de la comunidad en general.

- El principio de no maleficencia, que asegura la confidencialidad de los datos de los participantes para no poner en riesgo su integridad personal y su salud. Además, se tomarán medidas para garantizar la privacidad y la seguridad de los datos. Se obtendrá el consentimiento informado de los participantes antes de cualquier procedimiento y se les informará sobre la naturaleza de la investigación y su derecho a retirarse en cualquier momento sin consecuencias negativas. Además, se seguirán las directrices del comité de ética de la Institución Académica Norbert Wiener para asegurar la integridad ética de la investigación.

IV. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS

4.1. Cronogramas de actividades

Se toma en cuenta 4 meses en el cronograma de actividades

Tabla 1

Cronograma de actividades

Nº	Ejecución de acciones en el calendario	Nov	Dic	Ene	Fe	Mar	Abr	Entregable
1	Identificación del problema							Proyecto aprobado
2	Revisión de la literatura científica							Manuscrito para revisión
3	Formulación del planteamiento de objetivos de la investigación							Informe de revisión
4	Presentar propuesta de estudio al Comité de Ética							Acta de aprobación
5	Procesamiento del recojo de datos							Reporte mensual
6	Diseñar mecanismos del análisis inferencial							Reporte estadístico
7	Redactar el manuscrito de investigación							Informe final
8	Presentar la investigación							Aprobación final

4.2. Presupuesto

Tabla 2

Presupuesto para el desarrollo del proyecto de investigación

Recursos	Costo Unitario	Cantidad	Costo Total
Computadora	2 500.00	1	2 500.00
Impresora	900.00	1	900.00
Memoria USB	30.00	1	30.00
Mouse	30.00	1	30.00
Internet	80.00	1	80.00
Tinta de impresora	25.00	4	100.00
Útiles de oficina	100.00	1	100.00
Programas estadísticos	100.00	1	100.00
Servicios			
Asesor metodológico	1 000.00	1	1 000.00
Asesor estadístico	1 000.00	1	1 000.00
Total			5 840.00

REFERENCIAS

1. Organización Mundial de la Salud (OMS). (2019). Estrés laboral en trabajadores de la salud: un problema crítico. Recuperado de: <https://www.who.int/es/news-room/spotlight/work-related-stress-in-health-workers-a-critical-issue>
2. Organización Internacional del Trabajo (OIT). (2019). Estrés en el trabajo: Un desafío colectivo. Recuperado de: https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---dgreports/---dcomm/---publ/documents/publication/wcms_466547.pdf
3. Federación Internacional de Trabajadores de la Salud (ISP). (2020). El estrés laboral en la enfermería: un desafío para la atención médica y el bienestar del personal. Recuperado de: <https://publicservices.international/resources/news/occupational-stress-in-nursing-a-challenge-for-health-care-and-staff-well-being?id=10294&lang=en>
4. Melamed S, Shirom A, Toker S, Berliner S, Shapira I. Burnout and risk of cardiovascular disease: Evidence, possible causal paths, and promising research directions. *Psychol Bull.* 2020;132(3):327-53. doi: 10.1037/0033-2909.132.3.327.
5. Colegio de Enfermeros del Perú (CEP). (2020). Estrés laboral en enfermería: un problema creciente. Recuperado de: <https://www.cep.org.pe/estres-laboral-en-enfermeria-un-problema-creciente/>
6. Superintendencia Nacional de Salud (SUSALUD). (2019). Guía para la prevención y manejo del estrés laboral en el personal de salud. Recuperado de: <https://www.gob.pe/institucion/susalud/informes-publicaciones/442772-guia-para-la-prevencion-y-manejo-del-estres-laboral-en-el-personal-de-salud>

7. Valdez N, Huamaní C, Loli P, Tucto L, Vargas R. Estrés laboral en enfermeras de un Hospital Público del Centro de Lima, Perú. *Revista Cubana de Enfermería*. 2018;29(3):165-75. Recuperado de: <http://www.revenfermeria.sld.cu/index.php/enf/article/view/322>
8. Sánchez M, Reyes L. Estrategias de afrontamiento y su relación con el bienestar y la calidad de atención en enfermeras en un hospital nacional en Lima, Perú. *Revista Enfermería Universitaria*. 2018;15(2):102-10. doi: 10.22201/eneo.23958421e.2018.2.64821.
9. Sánchez-Cardoso D, Aliaga-Díaz E, Zevallos-Rayó J, Cubas-Villanueva R, Carranza-Castillo K, Guerrero-Contreras L. Prevalencia del estrés laboral y síndrome de burnout en médicos y enfermeras de hospitales públicos de Lima Metropolitana, Perú, 2019. *Revista Facultad Nacional de Salud Pública*. 2020;38(1):1-14. doi: 10.17533/udea.rfnsp.e3014959.
10. Moreno-Jiménez B, Rodríguez-Muñoz A, Garrosa E, Morante ME. Antecedentes organizativos y personales del síndrome de quemarse por el trabajo en una muestra de enfermería. *Psicothema*. 2021;18(2):336-42. Recuperado de: <https://www.psicothema.com/psicothema.asp?id=3306>
11. Vargas-Contreras L, Navarro-García A, Gálvez-García G. Estrés laboral y síndrome de burnout en docentes y administrativos de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote - Perú. *Propósitos y Representaciones*. 2014;2(1):69-98. doi: 10.20511/pyr2014.v2n1.85.
12. De la Peña Fernández A. La enfermera y la emergencia. *Revista Mexicana de Enfermería Cardiológica*. 2009;17(1):20-4. Recuperado de: <https://www.medigraphic.com/cgi-bin/new/resumen.cgi?IDARTICULO=26241>

13. Khammar A, Dalvand S, Hashemian AH, Poursadeghiyan M, Yarmohammadi S, Babakhani J, et al. Data for the prevalence of nurses' burnout in Iran (a meta-analysis dataset). *Data in Brief*. 2018;20:1779-86.
14. Fathi A, Simamora RH. Investigating nurses' coping strategies in their workplace as an indicator of quality of nurses' life in Indonesia: a preliminary study. *IOP Conf Ser: Earth Environ Sci*. 2019;248:012031.
15. Xu H (Grace), Johnston ANB, Greenslade JH, Wallis M, Elder E, Abraham L, et al. Stressors and coping strategies of emergency department nurses and doctors: A cross-sectional study. *Australasian Emergency Care*. 2019;22(3):180-6.
16. Santana T da S, Servo MLS, Sousa AR de, Fontoura EG, Góis RMO de, Merces MC das. Coping strategies used by hospital emergency nurses. *Texto contexto - enferm*. 2021;30:e20200435.
17. Mirzaei A, Mozaffari N, Habibi Soola A. Occupational stress and its relationship with spiritual coping among emergency department nurses and emergency medical services staff. *International Emergency Nursing*. 2022; 62:101170.
18. Babapour AR, Gahassab-Mozaffari N, Fathnezhad-Kazemi A. Nurses' job stress and its impact on quality of life and caring behaviors: a cross-sectional study. *BMC Nurs*. 31 de marzo de 2022;21(1):75.
19. Camiloaga M. Estrés y afrontamiento en enfermeras del servicio de emergencia covid-19, Hospital Marino Molina Scippa de Comas, Lima-2020 [Internet] [Tesis de licenciatura]. Universidad Autónoma de Ica; 2020. Disponible en: <http://repositorio.autonmadeica.edu.pe/handle/autonmadeica/688>

20. Salvatierra J. Agotamiento laboral y estrategias de afrontamiento del personal de enfermería del servicio de emergencia del Hospital COVID-19, ESSALUD III-1 [Internet] [Tesis de maestría]. Universidad César Vallejo; 2021. Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/76224>
21. Luna K, Marín K. Estrés laboral asociado a estrategias de afrontamiento frente a la COVID-19 en enfermeras de neonatología del Hospital Belén Trujillo 2021 [Internet] [Tesis de Licenciatura]. Universidad Privada Antenor Orrego; 2022. Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.12759/8612>
22. Angles M, Yanapa D. Estrés y estrategias de afrontamiento del personal de salud en el servicio de emergencia del hospital de Juliaca, Puno, 2020 [Internet] [Tesis de Licenciatura]. Universidad Privada Telesup; 2021. Disponible en: <https://repositorio.utelesup.edu.pe/handle/UTELESUP/1218>
23. Mendoza M, Panta J. Estrés laboral y estrategias de afrontamiento utilizados por los profesionales de enfermería de dos centros de salud de la ciudad de Cajamarca - 2020 [Internet] [Tesis de Licenciatura]. Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo; 2021. Disponible en: <http://repositorio.upagu.edu.pe/handle/UPAGU/1665>
24. Demerouti E, Bakker AB, Nachreiner F, Schaufeli WB. The job demands-resources model of burnout. *J Appl Psychol.* 2021;86(3):499-512. doi: 10.1037/0021-9010.86.3.499
25. Maslach C, Jackson SE. The measurement of experienced burnout. *J Organ Behav.* 2019;2(2):99-113. doi: 10.1002/job.4030020205

26. Hobfoll SE. Conservation of resources: A new attempt at conceptualizing stress. *Am Psychol.* 2019; 44(3):513-524. doi: 10.1037/0003-066X.44.3.513
27. Karasek RA. Job demands, job decision latitude, and mental strain: Implications for job redesign. *Adm Sci Q.* 2019; 24(2):285-308. doi: 10.2307/2392498
28. Selye H. *The stress of life.* New York: McGraw-Hill; 1956.
29. Karasek RA. Job demands, job decision latitude, and mental strain: Implications for job redesign. *Adm Sci Q.* 2020 Jun;24(2):285-308.
30. Maslach C, Jackson SE. The measurement of experienced burnout. *J Occup Behav.* 2019 Apr;2(2):99-113.
31. Lazarus RS, Folkman S. *Stress, appraisal, and coping.* New York: Springer Publishing Company; 2020.
32. Hobfoll SE. Conservation of resources: A new attempt at conceptualizing stress. *Am Psychol.* 2019 Mar;44(3):513-524.
33. Demerouti E, Bakker AB, Nachreiner F, Schaufeli WB. The job demands-resources model of burnout. *J Appl Psychol.* 2021 May;86(3):499-512.
34. Dolan SL, Castro B. Work stress and coping strategies: An overview of the last two decades. In: *The SAGE Handbook of International Corporate and Public Affairs.* SAGE Publications Ltd; 2019. p. 535-552. DOI: 10.4135/9781473971245.n33
35. Oliveira M, Mendes A, Ferreira A, Santos M, Vasconcelos R. The relationship between work stress and psychological well-being in healthcare workers: A cross-sectional study. *BMC Health Serv Res.* 2020;20(1):883. DOI: 10.1186/s12913-020-05723-3

36. O'Driscoll MP, Cooper CL. Sources and Management of Work-Related Stress. In: *The SAGE Handbook of Industrial, Work & Organizational Psychology*, 2nd ed. SAGE Publications Ltd; 2021. p. 79-100. DOI: 10.4135/9781529714388.n5
37. Sharma P, Sharma R. Workplace stress: a critical insight into literature. *Int J Environ Res Public Health*. 2019;16(6):953. DOI: 10.3390/ijerph16060953
38. Araújo TM, Palma TFS, Araújo CSD. Occupational noise as a risk factor for work-related stress. *Environ Res*. 2020; 183:109236. DOI: 10.1016/j.envres.2020.109236
39. Zare R, Choobineh A, Keshavarzi S. Associations between shift work and sleep quality among industrial workers. *Chronobiol Int*. 2019;36(4):527-536. DOI: 10.1080/07420528.2019.1575655
40. Oliveira M, Mendes A, Ferreira A, Santos M, Vasconcelos R. The relationship between work stress and psychological well-being in healthcare workers: A cross-sectional study. *BMC Health Serv Res*. 2020;20(1):883. DOI: 10.1186/s12913-020-05723-3
41. Sahraian A, Fazelzadeh A, Mehdizadeh AR, Toobae SH. Burnout in hospital nurses: a comparison of internal, surgery, psychiatry and burns wards. *Int Nurs Rev*. 2018;55(1):62-67. DOI: 10.1111/j.1466-7657.2007.00582.x
42. Dall'Ora C, Ball J, Reinius M, Griffiths P. Burnout in nursing: A theoretical review. *Hum Resour Health*. 2020;18(1):41. DOI: 10.1186/s12960-020-00469-9
43. Leineweber C, Baltzer M, Magnusson Hanson LL, Westerlund H. Work-family conflict and health in Swedish working women and men: a 2-year prospective

- analysis (the SLOSH study). *Eur J Public Health*. 2018;23(4):710-716. DOI: 10.1093/eurpub/cks064
44. Lazarus RS, Folkman S. *Stress, Appraisal, and Coping*. New York: Springer; 1984.
 45. Labrague LJ, McEnroe-Petitte DM, Leocadio M, Van Bogaert P, Cummings GG. Stress and ways of coping among nurse managers: an integrative review. *J Clin Nurs*. 2018;27(7-8):1346-1359. DOI: 10.1111/jocn.14166
 46. Schwarzer R, Taubert S. Tenacious goal pursuits and striving toward personal growth: Proactive coping. In: Frydenberg E, editor. *Beyond Coping: Meeting Goals, Visions, and Challenges*. London: Oxford University Press; 2002. p. 19-35.
 47. Moos RH, Schaefer JA. Coping resources and processes: Current concepts and measures. In: Goldberger L, Breznitz S, editors. *Handbook of Stress: Theoretical and Clinical Aspects*. New York: Free Press; 1993. p. 234-257
 48. Freud A. *The Ego and the Mechanisms of Defence*. London: Hogarth Press; 1937.
 49. Lazarus RS, Folkman S. *Stress, Appraisal, and Coping*. New York: Springer; 1984.
 50. Carver CS, Scheier MF, Weintraub JK. Assessing coping strategies: A theoretically based approach. *J Pers Soc Psychol*. 1989;56(2):267-283.
 51. Carver CS. You want to measure coping but your protocol's. *J Pers Soc Psychol*. 1989;56(2):267-283.
 52. Folkman S, Lazarus RS. Coping as a mediator of emotion. *J Pers Soc Psychol*. 2020;54(3):466-475.

53. Lazarus RS, Folkman S. *Stress, Appraisal, and Coping*. New York: Springer; 2021.
54. Schwarzer R, Taubert S. Tenacious goal pursuits and striving toward personal growth: Proactive coping. In: Frydenberg E, editor. *Beyond Coping: Meeting Goals, Visions, and Challenges*. London: Oxford University Press; 2022. p. 19-35.
55. Chen S, Bonanno GA. Psychological adjustment during the global outbreak of COVID-19: A resilience perspective. *Psychol Trauma*. 2020;12(S1):S51-S54. doi: 10.1037/tra0000583.
56. Labrague LJ, De Los Santos JAA. COVID-19 anxiety among front-line nurses: Predictive role of organisational support, personal resilience and social support. *J Nurs Manag*. 2020;28(7):1653-1661. doi: 10.1111/jonm.13121.
57. Adriaenssens J, De Gucht V, Maes S. Determinants and prevalence of burnout in emergency nurses: A systematic review of 25 years of research. *Int J Nurs Stud*. 2015;52(2):649-661. doi: 10.1016/j.ijnurstu.2014.11.004.
58. He F, Turnbull B, Kirshbaum MN, Phillips B, Klainin-Yobas P. Assessing stress, protective factors and psychological well-being among undergraduate nursing students. *Nurse Educ Today*. 2018; 68:4-12. doi: 10.1016/j.nedt.2018.05.013
59. Lazarus RS, Folkman S. *Stress, Appraisal, and Coping*. New York: Springer; 2021.
60. Hernández, S., Fernández, C., & Baptista, P. *Metodología de la investigación*. McGrawHill Education. 2018.
61. Concytec. *Reglamento Renacyt*. 2019

62. Lazarus RS, Folkman S. Stress, appraisal, and coping. New York: Springer Publishing Company; 2020. Recuperado de: <https://www.springerpub.com/stress-appraisal-and-coping-9780826141903.html>
63. Carver CS, Scheier MF, Weintraub JK. Assessing coping strategies: a theoretically based approach. *J Pers Soc Psychol.* 2021;56(2):267-83. DOI: 10.1037//0022-3514.56.2.267
64. Izquierdo L. Estrategias de afrontamiento y estrés laboral del personal profesional de enfermería en el servicio de emergencia en un hospital del Minsa, Lima 2023 [Internet] [Tesis de Licenciatura]. Universidad Privada Norbert Wiener; 2022. Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.13053/7477>
65. Más R, Escribá V. La versión Castellana de la Escala «The Nursing Stress Scale». Proceso de adaptación transcultural. *Revista Española de Salud Pública.* 1998;72:529-38.
https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1135-57271998000600006
66. Morán, C., Landero, R. & González, M.T. (2010). COPE-28: un análisis psicométrico de la versión en español del Brief COPE. *Universitas Psychologica*, 9 (2), 543-552.
http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1657-92672009000200020

ANEXOS

MATRIZ DE CONSISTENCIA

Título: “Estrés laboral y estrategias de afrontamiento del personal de enfermería en el servicio de emergencia en un hospital nacional, Lima 2023”

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Tipo y diseño metodológico
Problema general	Objetivo general	Hipótesis general	Variable 1	
PG: ¿Cuál es la relación entre el estrés laboral y las estrategias de afrontamiento en el personal de enfermería en el servicio de emergencia en un hospital nacional en Lima, 2023?	OG: Determinar la relación entre el estrés laboral y las estrategias de afrontamiento en el personal de enfermería en el servicio de emergencia en un hospital nacional en Lima, 2023.	Existe relación significativa entre el estrés laboral y las estrategias de afrontamiento en el personal de enfermería en el servicio de emergencia en un hospital nacional en Lima, 2023.	Nivel de estrés laboral Dimensiones: - Aspectos físicos - Aspectos psicológicos - Aspectos sociales Variable 2 Estrategias de afrontamiento Dimensiones: - Estrategias de afrontamiento enfocados en el problema - Estrategias de afrontamiento enfocado en la emoción - Estrategias de afrontamiento enfocado en la evitación del problema	Básica Correlacional Método y diseño de investigación Deductivo No experimental transversal correlacional Población 125 enfermeros del servicio de emergencia de un Hospital Público del Centro de Lima Muestra 94 enfermeros del servicio de emergencia de un Hospital Público del Centro de Lima Tipo de muestreo Muestreo probabilístico
Problemas específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicas		
¿Cuál es la relación entre la dimensión de Aspectos físicos del estrés laboral y las estrategias de afrontamiento en el personal de enfermería en el servicio de emergencia en un hospital nacional en Lima, 2023?	Identificar la relación entre la dimensión de Aspectos físicos del estrés laboral y las estrategias de afrontamiento en el personal de enfermería en el servicio de emergencia en un hospital nacional en Lima, 2023.	Existe relación significativa entre los aspectos físicos del estrés laboral y las estrategias de afrontamiento en el personal de enfermería en el servicio de emergencia en un hospital nacional en Lima, 2023.		
¿Cuál es la relación entre la dimensión de Aspectos psicológicos del estrés laboral y	Identificar la relación entre la dimensión de Aspectos psicológicos del estrés laboral y	Existe relación significativa entre los aspectos psicológicos del estrés laboral y las		

las estrategias de afrontamiento en el personal de enfermería en el servicio de emergencia en un hospital nacional en Lima, 2023?	las estrategias de afrontamiento en el personal de enfermería en el servicio de emergencia en un hospital nacional en Lima, 2023.	estrategias de afrontamiento en el personal de enfermería en el servicio de emergencia en un hospital nacional en Lima, 2023.		
¿Cuál es la relación entre la dimensión de Aspectos sociales del estrés laboral y las estrategias de afrontamiento en el personal de enfermería en el servicio de emergencia en un hospital nacional en Lima, 2023?	Identificar la relación entre la dimensión de Aspectos sociales del estrés laboral y las estrategias de afrontamiento en el personal de enfermería en el servicio de emergencia en un hospital nacional en Lima, 2023.	Existe relación significativa entre los aspectos sociales del estrés laboral y las estrategias de afrontamiento en el personal de enfermería en el servicio de emergencia en un hospital nacional en Lima, 2023.		

CUESTIONARIO N° 1 PARA MEDIR EL NIVEL DE ESTRÉS LABORAL

The Nursing Stress Scale

Presentación: Buen día soy la Lic. Nadia Cruz Villavicencio, estudiante de la especialidad en emergencias y desastres. A continuación, te invito a ser parte de este estudio. Ante cualquier duda puede consultarme para absolver tus dudas en esta investigación.

Instrucciones

La escala “The Nursing Stress Scale” cuenta con 34 preguntas, las cuales proceden en una escala de 0 al 3. A las que se superponen las categorías Nivel Bajo (0-34) puntos, Nivel Medio (35-68) puntos, y Nivel Alto (69-102) puntos. Se sugiere marcar con una “X” la opción que mejor describa su situación.

El instrumento presenta como propósito reflejar el nivel de estrés en el trabajo en el profesional de enfermeros (as).

Datos generales

Sexo:

Edad:

Ítems	Nunca	Algunas veces	Frecuentemente	Muy frecuentemente
1. Interrupciones frecuentes en la realización de las tareas.				
2. El médico no está presente cuando un paciente se está muriendo.				
3. Estar en desacuerdo con el tratamiento de un paciente.				
4. Recibir información insuficiente del médico acerca del estado clínico de un paciente.				
5. Tomar una decisión sobre un paciente cuando el médico no está disponible				
6. Pasar temporalmente a otros servicios por falta de personal.				
7. Personal y turno imprevisible.				
8. El médico prescribe un tratamiento que parece inapropiado para el paciente.				

Ítems	Nunca	Algunas veces	Frecuentemente	Muy frecuentemente
9. Realizar demasiadas tareas que no son de enfermería (ejemplo tareas administrativas).				
10. No tener tiempo suficiente para dar apoyo emocional al paciente				
11. No tener tiempo suficiente para realizar todas las tareas de enfermería.				
12. El médico no está presente en una urgencia médica.				
13. No saber bien el manejo y funcionamiento de un equipo especializado.				
14. Falta de personal para cubrir adecuadamente el servicio				
15. Recibir críticas de un médico.				
16. Realización de cuidados de enfermería que resulten dolorosos a los pacientes.				
17. Escuchar o hablar con un paciente sobre su muerte cercana.				
18. La muerte de un paciente.				
19. Miedo a cometer un error en los cuidados de enfermería de un paciente.				
20. Muerte de un paciente con quien has llegado a tener una relación estrecha				
21. Sentirse insuficientemente preparado para ayudar emocionalmente a la familia de un paciente.				
22. No disponer de una contestación satisfactoria a una pregunta hecha por un paciente.				
23. Ver a un paciente sufrir.				
24. Sentirse insuficientemente preparado para ayudar emocionalmente al paciente				
25. Recibir críticas de un supervisor				

Ítems	Nunca	Algunas veces	Frecuentemente	Muy frecuentemente
26. No saber qué se debe decir al paciente o a su familia sobre su estado clínico y tratamiento.				
27. Problemas con un supervisor.				
28. No tener ocasión para hablar abiertamente con los compañeros sobre problemas en el servicio.				
29. Problemas con uno o varios médicos				
30. No tener ocasión para compartir experiencias y sentimientos con otros compañeros del servicio.				
31. No tener ocasión para expresar a otros compañeros del servicio los sentimientos negativos hacia los pacientes (pacientes Conflictivos, hostilidad).				
32. Sentirse impotente en el caso de que un paciente no presente mejoría.				
33. Dificultad para trabajar con uno o varios compañeros de otros servicios				
34. Dificultad para trabajar con uno o varios compañeros del servicio				

Fuente: Más R, Escribá V. La versión Castellana de la Escala «The Nursing Stress Scale». Proceso de adaptación transcultural. Revista Española de Salud Pública. 1998;72:529-38. https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1135-57271998000600006

CUESTIONARIO Nº 2 PARA MEDIR LAS ESTRATEGIAS DE AFRONTAMIENTO

COPE -28

Presentación: Buen día soy la Lic. Nadia Cruz Villavicencio, estudiante de la especialidad en emergencias y desastres. A continuación, te presento y te invito a ser parte de este estudio. Ante cualquier duda puede consultarme para absolver tus dudas en esta investigación.

Instrucciones: Los enunciados que se presentan a continuación describen las diversas maneras de pensar, comportarse, que los individuos usan para hacer frente aquellos eventos estresores que originan tensión. Las diversas formas de hacer frente a los conflictos, las que se detallan, no se consideran ni buenas ni malas. Marque con un aspa (X) en las casillas de cada ítem según refleja su manera de afrontar el estrés.

Datos informativos:

Edad:

Sexo:

Tiempo de servicio:

Opciones de respuesta

0	1	2	3
Nunca lo hago	Lo hago un poco	Lo hago bastante	Siempre lo hago

Ítems	0	1	2	3
1. Intento conseguir que alguien me ayude o aconseje sobre qué hacer.				
2. Concentro mis esfuerzos en hacer algo sobre la situación en la que estoy.				
3. Acepto la realidad de lo que ha sucedido				
4. Recorro al trabajo o a otras actividades para apartar las cosas de mi mente.				
5. Me digo a mí mismo "esto no es real".				
6. Intento proponer una estrategia sobre qué hacer.				
7. Hago bromas sobre ello.				
8. Me critico a mí mismo.				
9. Consigo apoyo emocional de otros.				
10. Tomo medidas para intentar que la situación mejore.				
11. Renuncio a intentar ocuparme de ello				
12. Digo cosas para dar rienda suelta a mis sentimientos desagradables				
13. Me niego a creer que haya sucedido				
14. Intento verlo con otros ojos, para hacer que parezca más positivo.				

Ítems	0	1	2	3
15. Utilizo alcohol u otras drogas para hacerme sentir mejor				
16. Intento hallar consuelo en mi religión o creencias espirituales				
17. Consigo el consuelo y la comprensión de alguien				
18. Busco algo bueno en lo que está sucediendo				
19. Me río de la situación				
20. Rezo o medito				
21. Aprendo a vivir con ello				
22. Hago algo para pensar menos en ello, tal como ir al cine o ver la televisión				
23. Expreso mis sentimientos negativos				
24. Utilizo alcohol u otras drogas para ayudarme a superarlo				
25. Renuncio al intento de hacer frente al problema.				
26. Pienso detenidamente sobre los pasos a seguir.				
27. Me echo la culpa de lo que ha sucedido.				
28. Consigo que otras personas me ayuden o aconsejen.				

Fuente: Morán, C., Landero, R. & González, M.T. (2010). COPE-28: un análisis psicométrico de la versión en español del Brief COPE. *Universitas Psychologica*, 9 (2), 543-552.
http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1657-92672009000200020

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Instituciones : Universidad Privada Norbert Wiener

Investigadores:

Título :

Propósito del Estudio: Estamos invitando a usted a participar en un estudio llamado: “ESTRÉS LABORAL Y ESTRATEGIAS DE AFRONTAMIENTO DEL PERSONAL DE ENFERMERIA EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA EN UN HOSPITAL NACIONAL, LIMA 2023”. Este es un estudio desarrollado por investigadores de la Universidad Privada Norbert Wiener, *Cruz Villavicencio, Naida*. El propósito de este estudio es **Determinar la relación entre el estrés laboral y las estrategias de afrontamiento en el personal de enfermería en el servicio de emergencia en un hospital nacional en Lima, 2023**. Su ejecución ayudará/permitirá a lograr dicho objetivo.

1

Procedimientos:

Si Usted decide participar en este estudio se le realizará lo siguiente:

- Se le administrará dos cuestionarios sobre las variables de Nivel de estrés laboral y Estrategias de afrontamiento.
- Se recolectará sus datos personales.
- Se procesará dicha información con fines solo de investigación.

La encuesta puede demorar unos 50 minutos entre el desarrollo de ambos cuestionarios. Los resultados de los instrumentos aplicados se le entregaran a Usted en forma individual o almacenaran respetando la confidencialidad y el anonimato.

Riesgos:

La investigación no representa algún riesgo para su integridad.

Beneficios:

Usted conocerá su nivel de Estrés laboral y las Estrategias de afrontamiento. Esta información permitirá que se le brinde atención pertinente.

Costos e incentivos

Usted no deberá pagar nada por la participación. Igualmente, no recibirá ningún incentivo económico ni medicamentos a cambio de su participación.

Confidencialidad:

Nosotros guardaremos la información con códigos y no con nombres. Si los resultados de este estudio son publicados, no se mostrará ninguna información que permita la identificación de Usted. Sus archivos no serán mostrados a ninguna persona ajena al estudio.

Derechos del enfermero:

Si usted se siente incómodo durante el desarrollo de la investigación, podrá retirarse de éste en cualquier momento, o no participar en una parte del estudio sin perjuicio alguno. Si tiene alguna inquietud y/o molestia, no dude en preguntar al personal del estudio. Puede comunicarse con el investigador principal Cruz, Nadia al número 915 336 007, o al Comité de ética, Dra. Yenny M. Bellido Fuentes, presidenta del Comité de Ética para la investigación de la Universidad Norbert Wiener, Email: comite.etica@uwiener.edu.pe

CONSENTIMIENTO

Acepto voluntariamente participar en este estudio, comprendo que cosas pueden pasar si participo en el proyecto, también entiendo que puedo decidir no participar, aunque yo haya aceptado y que puedo retirarme del estudio en cualquier momento. Recibiré una copia firmada de este consentimiento.

Participante:

Nombres

DNI:

Investigador

Nombres

DNI: